

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**SUEIDE PEREIRA SILVA**

**AS PRÁTICAS DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET:  
UM ESTUDO DOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO AMBIENTAL DA  
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC-GO**

**GOIÂNIA  
2011**

SUEIDE PEREIRA SILVA

**AS PRÁTICAS DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET:**  
UM ESTUDO DOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO AMBIENTAL DA  
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC-GO

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Biblioteconomia  
da Universidade Federal de Goiás para  
obtenção do grau de Bacharel em  
Biblioteconomia.

**Orientadora:** Prof. Dra. Maria de Fátima  
Garbelini.

**GOIÂNIA**  
**2011**

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Silva, Sueide Pereira.

S586p As práticas de utilização da internet: um estudo dos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia Senac-GO. [manuscrito] / Sueide Pereira Silva -- 2011.  
77 f.: il.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Maria de Fátima Garbelini.  
Monografia (Graduação) – Universidade Federal de Goiás,  
Curso de Biblioteconomia, 2011.

Inclui lista de ilustrações e siglas.

1.Fontes de informação. 2. Critérios de recuperação. 3.  
Internet. I. Título.

CDU: 025.4.3:004.738.5

SUEIDE PEREIRA SILVA

**AS PRÁTICAS DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET:  
UM ESTUDO DOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO AMBIENTAL DA  
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC-GO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do grau de Bacharel, aprovado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

---

Profª Drª. Maria de Fátima Garbelini  
Presidente da Banca - Orientadora (UFG)

---

Profª MsC. Luciana Candida da Silva  
Membro Examinador

Dedico este trabalho aos meus pais, e meu irmão, pelo amor incondicional, por toda dedicação, carinho e apoio em todos os momentos que precisei.

## AGRADECIMENTOS

Meu agradecimento inicial é para Deus, por ter me dado forças e iluminado meu caminho para que pudesse concluir mais uma etapa da minha vida;

Ao meu pai José, pelo amor e carinho e por sempre ter me incentivado a estudar e me ensinado a nunca desistir das coisas que eu sempre acreditei;

À minha mãe Maria de Lourdes, por todo amor e carinho que sempre teve comigo, agradeço por sempre ter me incentivado a trilhar o caminho que hoje sigo. Obrigada por ter sempre acreditado em mim e nunca deixar que eu desistisse nas horas difíceis, obrigada também pelas horas que passou ao meu lado que com toda calma e paciência, despendeu de seu precioso tempo para me escutar e sempre dar sempre os melhores conselhos;

Ao meu querido amigo e companheiro de todas as horas, no qual me orgulho de tê-lo como irmão, Rafael. Obrigada pela compreensão, paciência, as palavras de carinho e apoio;

Aos meus velhos e bons, que me acompanham, uns deste o tempo de infância, outros desde os bons tempos de escola e outros da escola da vida: Amanda Karla, Eduardo Bonfim, Josylene de Souza, Jusselino Andrade, Willian Ferreira e de modo muito especial à Suzane Gonçalves, que me acompanha deste os bons tempos de jardim de infância até os dias atuais na graduação, obrigada por me acompanhar e sempre me compreender, incentivar e compartilhar os momentos bons e ruins . Por todos os momentos que passamos juntos, agradeço por sempre estarem comigo principalmente nas horas em que mais precisei e também por terem compreendido os momentos que precisei estar ausente de vocês, mas vocês sempre estiveram presentes em meu coração;

À todos os professores do curso de Biblioteconomia, pela paciência, dedicação e ensinamentos disponibilizados nas aulas, cada um de forma especial contribuiu para a conclusão desse trabalho e conseqüentemente para minha formação profissional;

Aos colegas de graduação, pelos momentos únicos vividos no decorrer destes quatro anos de graduação, em especial à Karla Rodrigues e a Suzane Gonçalves;

À minha orientadora, Prof. Dra. Maria de Fátima Garbilini, por ter acreditado em mim e no meu projeto de pesquisa, e com toda paciência e dedicação, compartilhou os seus conhecimentos, obrigada por ter me auxiliado nesta etapa tão importante;

Agradeço de modo especial a professora e bibliotecária da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO, Luciana Candida. Obrigada pela paciência e disposição em me ajudar, seus ensinamentos e seus auxílios, sem dúvidas eu os levarei para toda minha vida. Seu apoio no decorrer deste estudo, foi de grande importância para a realização desta pesquisa;

Agradeço a Faculdade de Tecnologia SENAC-GO, na pessoa da Bibliotecária Luciana Candida, por ter auxiliado e contribuído para a realização desta pesquisa, e também ao Coordenador do curso de Gestão Ambiental, Ronaldo Dorta, por ter autorizado a aplicação do instrumento de coleta de dados aos alunos do curso.

Por fim, gostaria de agradecer aos meus familiares, pelo carinho e pela compreensão nos momentos em que a dedicação aos estudos foi exclusiva, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para que esse trabalho fosse realizado. Meu AGRADECIMENTO a todos vocês!

“Quanto mais abundante for a informação, menos tempo disporemos para tratá-la, maior possibilidade haverá de má interpretação dos dados disponíveis, e de faltar informação pertinente. A única solução é a imersão, á partida, na torrente de informação: nunca se tem o suficiente, qualquer que seja a quantidade disponível”.

Charles Goldfinger

## RESUMO

A partir do fenômeno denominado “explosão informacional” advindo com o surgimento da *Internet*, o processo de disseminação da informação passou a ser influenciado pelo suporte no qual a informação se encontra. Atualmente, vivemos na sociedade da informação, onde o uso e o compartilhamento da informação e do conhecimento são essenciais para a construção de novos conhecimentos, e a execução de diversas atividades do cotidiano. Para tanto o comportamento de uma pessoa em relação à informação, denominado pela literatura acerca do assunto como “comportamento informacional”, pode ser compreendido como a totalidade de fontes e canais de informação, que inclui a busca e o uso das informações. A quantidade de informações que se encontram disponíveis na *Internet* de fato é imensa e tende a crescer ainda mais, por isso tornou-se indispensável que os usuários/pesquisadores estabeleçam critérios para atribuir a qualidade à uma informação. Este fato torna-se um grande desafio para aqueles que precisam satisfazer suas necessidades informacionais e por outro lado, desafia profissionais envolvidos no desenvolvimento de sistemas relacionados à recuperação da informação e educadores preocupados com o uso da *Internet*, enquanto poderosa ferramenta de informação. Este estudo apresenta os resultados de uma pesquisa sobre as práticas dos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia Senac-GO para a utilização da *Internet*. Os dados foram coletados por meio de aplicação de questionários impressos e os resultados foram analisados estatisticamente a partir das respostas obtidas. Entre os resultados obtidos estão a identificação das fontes eletrônicas mais utilizadas pelos alunos, os critérios adotados pelos alunos para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na *Internet*; além das dificuldades apontados pelos alunos para pesquisar as informações na *Internet*.

**Palavras-chave:** Fonte de informação. Internet. Informação. Critérios de recuperação. Qualidade da informação.

## ABSTRACT

From the phenomenon called "information explosion" arising out with the emergence of the Internet, the process of information dissemination was influenced by the media on which the information is. Nowadays, We are living in the information society, where the use and sharing of information and knowledge are essential for build a new knowledge, and execution of several daily activities. For both the behavior of a person regarding information, called in the literature on the subject as "information behavior" can be understood as the totality of sources and channels of information, which includes search and use of information. The large amount of information that is available on the Internet is huge and in fact tends to grow even more, so it became essential that the users / researchers to establish criteria to assign a quality to the information. This fact becomes a major challenge for those who need to satisfy their information needs and on the other hand, challenges professionals involved in the development of systems related to information retrieval and educators concerned with the use of the Internet, while powerful information tool. This study presents the results of a survey on the practices of students of the Faculty of Environmental Management Technology Senac-GO to use the Internet. Data were collected through questionnaires printed and the results were statistically analyzed from the responses obtained. Among the results are the identification of electronic sources most used by students, the criteria adopted by the students to locate, select and use information found on the Internet, beyond the difficulties raised by the students to research information on the Internet.

**Key-words:** Source of information. Internet. Information. Criteria for recovery. Quality of information.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Modelo de comportamento informacional: <i>Sense – Making</i> .....	25
Figura 2 - Modelo de comportamento informacional: Wilson.....	27
Figura 3 - Modelo de comportamento informacional: Ellis .....	29
Quadro 1 - Características para avaliação da qualidade da informação.....	39
Gráfico 1 - Dados de caracterização dos usuários: Módulo cursado.....	50
Gráfico 2 - Dados de caracterização dos usuários: Faixa etária.....	51
Gráfico 3 - Dados de caracterização dos usuários: Sexo.....	51
Gráfico 4 - Uso das fontes: Fontes diversas.....	52
Gráfico 5 - Uso das fontes: Combinação de fontes.....	53
Gráfico 6 - Uso das fontes: Fontes eletrônicas.....	54
Gráfico 7 - Critérios para pesquisa: Uso de termos de buscas.....	55
Gráfico 8 - Critérios para pesquisa: Motivos da escolha da Internet como fonte de informação.....	56
Gráfico 9 - Confiabilidade e segurança das fontes: Critérios de segurança e qualidade.....	57
Gráfico 10 - Dificuldades encontradas: Elementos que dificultam a localização da informação.....	58
Gráfico 11 - Dificuldades encontradas: Elementos que contribuem para que haja dificuldades.....	59

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
MEC	Ministério da Educação e Cultura

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>JUSTIFICATIVA E DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>16</b>
3.1	OBJETIVO GERAL .....	16
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
<b>4</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>17</b>
4.1	INFORMAÇÃO.....	17
4.2	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	19
4.3	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL.....	22
<b>4.3.1</b>	<b>Modelo <i>Sense-Making</i>.....</b>	<b>25</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Modelo de Wilson.....</b>	<b>26</b>
<b>4.3.3</b>	<b>Modelo busca de informação de David Ellis.....</b>	<b>28</b>
4.4	FONTE DE INFORMAÇÃO.....	30
4.5	A INTERNET.....	32
<b>4.5.1</b>	<b>A história da <i>Internet</i>.....</b>	<b>32</b>
<b>4.5.2</b>	<b><i>Internet</i> como fonte de informação.....</b>	<b>33</b>
4.6	QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	36
4.7	CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES E SUPORTES ELETRÔNICOS.....	37
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>42</b>
5.1	DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA.....	42
<b>5.1.1</b>	<b>Faculdade de Tecnologia SENAC-Go – Caracterização.....</b>	<b>42</b>
<b>5.1.2</b>	<b>Descrição da população.....</b>	<b>44</b>
<b>5.1.3</b>	<b>Tipo de amostragem.....</b>	<b>45</b>
5.2	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	46
5.3	ETAPAS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	46
<b>5.3.1</b>	<b>Instrumento e coleta de dados.....</b>	<b>46</b>
<b>5.3.2</b>	<b>Organização e análise dos dados.....</b>	<b>49</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....</b>	<b>50</b>
6.1	CARACTERIZAÇÃO DOS PESQUISADOS.....	50
6.2	USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO.....	52
6.3	CRITÉRIOS PARA PESQUISA.....	54
6.4	CONFIABILIDADE E SEGURANÇA DAS FONTES.....	56
6.5	DIFICULDADES ENCONTRADAS.....	57
<b>7</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>60</b>
<b>8</b>	<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>65</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>69</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>75</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, vivemos na denominada sociedade da informação. Esta sociedade é caracterizada pela grande quantidade de informações produzidas e disponibilizadas, tanto em meio impresso quanto em meio eletrônico. Para Valentim (2002) a informação, nesta sociedade, possui a função de alicerce/insumo básico da economia e é entendida como infra-estrutura de armazenagem, processamento e acesso, para qualquer atividade no qual se deseja executar.

Dada importância à informação e a grande variedade de fontes disponíveis principalmente na *Internet*, torna-se indispensável que os indivíduos saibam encontrar, selecionar e obter informações quando delas necessitam. Sendo assim faz-se necessário saber atribuir critérios para avaliar as informações no qual se encontra, a fim de verificar sua qualidade. Sabendo-se que o problema não é a falta de informação, mas sim a falta de qualidade e veracidade em meio à tamanha quantidade de informações disponíveis, textos incompletos, informações advindas de fontes duvidosas, enfim existe uma incoerência de informações. Vários são os fatores que são identificados como colaboradores da qualidade da informação que podemos encontrar, variando desde a baixa qualidade aos mais altos níveis de qualidade e confiabilidade, porém pode-se destacar especialmente a facilidade para editar e publicar informações na rede e também a falta de controle centralizado e de revisão editorial. Embora todos estes fatores façam parte das características intrínsecas da *Internet*, são justamente eles que têm favorecido para o seu rápido desenvolvimento e crescimento como “loja” e como fonte de informação. Atualmente o acesso a informação de qualidade e confiável na *Internet* é um dos grandes desafios para os profissionais da informação.

Este estudo apresenta os resultados da pesquisa de natureza descritiva sobre as práticas dos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia Senac-GO para a utilização da *Internet* como fonte de informação. Os dados foram coletados por meio de aplicação de questionários impressos e os resultados foram analisados estatisticamente a partir das respostas obtidas. Entre os resultados obtidos estão à identificação das fontes eletrônicas mais utilizadas pelos alunos, os critérios adotados pelos alunos para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na *Internet*; além das dificuldades apontadas pelos alunos para pesquisar as informações na *Internet*.

## 2 JUSTIFICATIVA E DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

A informação sempre caminhou junto com a evolução da humanidade. Assim o homem sempre está em busca de novos mecanismos que permitam contribuir com o seu desenvolvimento. Para tanto, o mesmo sempre está à procura novas informações que possam sanar suas dúvidas e facilitar suas atividades diárias. De acordo com Oliveira e Abdala (2003),

Desde os primórdios da civilização, a comunicação firmou-se como uma necessidade inerente à natureza do homem. Porém, conforme as comunidades cresciam e se disseminavam as dificuldades em se estabelecer este processo tornavam-se maiores, devido às barreiras estabelecidas pelas distâncias geográficas. Portanto a troca de informações entre os sujeitos, além de configurar-se como desejo e necessidade sempre se impôs como um desafio em escala crescente às sociedades. (OLIVEIRA; ABDALA, 2003, p. 11).

No momento da busca por informações, as pesquisas podem variar desde informações de natureza simples, do próprio cotidiano, ou informações específicas de natureza mais complexas que requerem conhecimentos mais profundos. Na literatura publicada acerca do assunto pôde-se constatar que, foi a partir da explosão informacional que o homem se viu diante de uma enorme gama de informações, principalmente em âmbito eletrônico. E juntamente com estas informações, vieram as dúvidas quanto à veracidade das informações encontradas principalmente na *Internet*, e para sanar tais dúvidas é necessário que os usuários estabeleçam critérios para seguir no momento da busca/pesquisa.

Para Tomáel (2008) a *Internet* é considerada uma valorosa fonte de informação que permite a interação com diversas formas de produção, sejam elas constituídas por textos, imagens, sons, fotos, vídeos, músicas, animação, multimídia, etc., que alcançam o usuário com fins múltiplos: trabalhar, estudar, pesquisar, divertir-se, etc. Diante de toda a gama de formas no qual a informação pode ser representada na *Internet*, Ataíde (1997) ressalta que o fato da

Internet permitir a disponibilização de dados e informações a qualquer momento e por qualquer pessoa ou instituição. Este fato ocasiona um mundo de informações colocadas de forma desorganizada e conseqüentemente de difícil recuperação. Possibilita ainda que grupos possam juntar-se e criar sites com informações organizadas, com valor agregado, estratégicas e disponíveis ...." a quem puder pagar por elas". (ATAÍDE, 1997).

Diante desta dificuldade ocasionada pela “facilidade” de disponibilização de informações em âmbito eletrônico, faz-se necessário que os usuários, além de estabelecer critérios para a recuperação da informação também estabeleçam critérios para avaliar a qualidade das informações que se recupera na *Internet*.

Para tal assunto, delimita-se como problema a ser respondido por este estudo: identificar quais são os critérios adotados pelos estudantes universitários do curso de Gestão Ambiental, da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), para atender suas necessidades informacionais no momento da pesquisa para a realização de suas atividades/pesquisas acadêmicas?

### 3 OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GERAL

- Identificar quais são os critérios adotados pelos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO, para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na *Internet*, no momento das pesquisas acadêmicas.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar quais são as fontes eletrônicas mais utilizadas pelos alunos. (*sites, base de dados, portais, buscadores*)

- Identificar quais são os critérios adotados pelos alunos para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na *Internet*.

- Verificar quais são principais dificuldades enfrentadas no momento da pesquisa, e identificar o porquê da opção pelas informações da *Internet*.

## 4 REVISÃO DE LITERATURA

Para melhor compreensão desta pesquisa será necessário compreender alguns aspectos inerentes ao processo de disseminação da informação. De acordo com Lara; Conti (2003),

Disseminar informação supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição. A noção de disseminação é comumente interpretada como equivalente à de difusão, ou mesmo de divulgação. Assume formas variadas, dirigidas ou não, que geram inúmeros produtos e serviços, dependendo do enfoque, da prioridade conferida às partes ou aos aspectos da informação e dos meios utilizados para sua operacionalização (...). Teoricamente, pela disseminação, busca-se oferecer informações úteis, mas o conceito de utilidade nem sempre é bem definido. (LARA; CONTI, 2003, p.26).

A partir da definição dos autores acerca da disseminação da informação, esta pesquisa terá como ponto de partida a explosão informacional.

Assim, neste levantamento bibliográfico serão abordados assuntos relacionados à informação; a sociedade da informação; o comportamento informacional para busca de informações; a *Internet* como fonte de informação, assim como a qualidade e os critérios utilizados para a avaliar as informações encontradas na *Internet*.

### 4.1 INFORMAÇÃO

Atualmente, ao pararmos para refletir sobre o conceito de informação vamos perceber que a noção que temos de informação acaba sendo vaga e até mesmo intuitiva. Isto ocorre pelo fato de não haver um conceito único de informação. Segundo Lara e Conti (2003),

A concepção de informação pode sofrer variações de acordo com os aspectos selecionados. Numa abordagem pragmática, a informação pode ser distinguida, como: processo (que se relaciona à alteração de um estado de conhecimento); conhecimento (o que é comunicado, o que concerne a algum fato, evento ou assunto particular, o que reduz – *ou aumenta* – a incerteza); e coisa (atributo de objetos – documentos ou dados referidos como informação por serem considerados ‘informativos’). A informação, como processo, relaciona-se aos fluxos formais e informais que podem conduzir a alterações de estoques de conhecimento. Se, no entanto, a ênfase for no conhecimento, ela será intangível, já que depende de crença, opinião, concepções e conhecimentos anteriores, ou, enfim, de referências

subjetivas. A informação como conhecimento pode depender da “coisa”, ou da existência de documentos informativos, mas não exclusivamente. Nos sistemas de informação, ela, como conhecimento, vincula-se a sua materialidade (coisa = documento, dado = informação), conferindo-lhe um estatuto tangível. A existência de fluxos informacionais e a materialidade (ou tangibilidade), porém, não significam necessariamente a geração de conhecimento. (LARA; CONTI, p. 27, 2003).

De acordo com Moresi (2000), o fato da informação não possuir uma definição clara e concreta ocorre devido ao fato da informação ser um bem abstrato e intangível, onde o seu valor está associado a um contexto. Assim, os valores de uso e de troca poderão ser úteis na definição de uma provável equivalência monetária.

A informação harmoniza o mundo. Como elemento organizador, a informação referencia o homem ao seu destino (Barreto, 2001). A informação esta presente em todos os momentos de nossas vidas. Isso é perceptível por que o simples fato de fazermos uma pergunta, de qualquer natureza, estamos pedindo informação, quando assistimos uma programação na televisão, vemos um filme, abrimos uma página da *Internet*, lemos um jornal, uma revista em quadrinhos, ouvimos uma música, enfim, estamos absorvendo e lidando com algum tipo de informação. Usamos, absorvemos, assimilamos, manipulamos, transformamos, produzimos e transmitimos informação a todo tempo. Ainda segundo Barreto (2001), “adequadamente assimilada, a informação, modifica o estoque mental de saber do indivíduo e traz benefícios para os seu desenvolvimento pessoal e da sociedade em que ele vive.”

Sobre esta perspectiva alguns autores buscam conceituar a informação, de forma a direcionar os pesquisadores, segundo Le Coadic (2004),

A informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. inscrição feita graças ao sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa uma significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação. (LE COADIC, 2004, p.4).

Para Bukland (1991 apud OLETO, 2006) a expressão informação pode ser identificada a partir de três usos especificamente:

Informação como processo; informação como conhecimento; informação como coisa. Como processo, a informação muda o conhecimento de

alguém e é situacional. A ação de relatar ou fato de começar a relatar sobre algo caracteriza a informação como processo, é o ato de informar um objeto, um documento, um dado, um fato, um evento. A relevância do dado ou fato é situacional e depende do nível de conhecimento de quem recebe a informação no momento da recepção. A informação como conhecimento tem uma de suas formas quando reduz as incertezas. O conhecimento comunicado refere-se a algum fato, assunto ou evento dado como notícia, informado, dito, que reflete no conhecimento, sendo entretanto, intangível, não podendo ser tocado ou medido. A informação como coisa refere-se aos objetos que são considerados como sendo informativos em suas características físicas, tais como o dado e os documentos expressos, descritos ou representados por alguma forma física como o sinal, o teto ou a comunicação desses. (BUKLAND, 1991, apud OLETO, 2006, p.57).

A partir dessas definições apresentadas, é possível constatar que, mesmo sem um consenso para a definição exata do termo informação, as ideias dos autores que a explica são pensamentos que sempre se complementam. A fim de apresentar o quanto a informação é importante, podemos ressaltar a afirmação de Le Coadic (1996) mencionando que

a informação é o sangue. Sem informação, a ciência não pode se desenvolver e viver. [...] A atividade de pesquisa constitui, com efeito, a aplicação do raciocínio ao corpo de conhecimentos acumulados ao longo do tempo e armazenados nas bibliotecas e centros de documentação. (LE COADIC, 1996, p.27).

Ressaltamos também a afirmação de Miranda (2003) dizendo que,

A informação é a matéria prima de todas as áreas do conhecimento que a entendem conforme sua forma de apropriação, teorização, dependente do estágio de desenvolvimento de teorias e práticas metodológicas, ratifica a importância que a informação possui para todos os indivíduos, sem nenhuma forma de exceção. (Miranda, 2003).

De modo geral, é possível dizer que a informação são dados que, organizados logicamente geram um sentido, este sentido por sua vez deve ser significativo para a pessoa que procura, dessa forma transformam-se em subsídios úteis para a realização de quaisquer atividades de acordo com a necessidade da pessoa que a procura.

## 4.2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A partir do início da década de 1990, a sociedade vem vivendo grandes transformações. De modo particular podemos citar as transformações que o uso da informação vem proporcionando. É comum encontrarmos na literatura acerca do assunto, autores afirmam que a sociedade contemporânea pode ser caracterizada como uma sociedade da informação.

Para que a sociedade da informação seja compreendida, Valentim (2002) a define como

A sociedade da informação é caracterizada basicamente pela sua economia ser alicerçada na informação. Nesta sociedade a informação é tida como matéria-prima, como insumo básico do processo; a comunicação é vista como meio/veículo de disseminação e as tecnologias de informações (TI's) são vistas como infra-estrutura de armazenagem, processo e acesso. (VALENTIN, 2002).

A partir desta definição da autora, percebemos que o desenvolvimento da sociedade tem como centro a informação, e que as tecnologias ocupam um papel relevante neste processo evolutivo. Pinho (2011) complementa este pensamento dizendo que

Principalmente a partir da difusão da internet, que vem despertando mudanças de várias ordens nas relações econômicas, sociais, políticas, culturais e filosóficas. Essas mudanças ainda estão em aberto, e se transformam à medida que a própria internet redefine seu escopo e alcance. Parece que a internet pode ser colocada como um marco civilizatório: a vida antes e depois da internet, pois ela tem criado expectativas elevadas de mudanças, algumas até revolucionárias. Como estamos frente a uma realidade ainda em construção e que muda muito rapidamente, muitas conclusões devem ser vistas mais com um caráter precário do que perene. (PINHO, 2011, p. 98).

Assim, percebemos o quanto a *Internet*, como suporte para a informação, vem exercendo um papel relevante para a então sociedade da informação. Para Tomaél (2004),

A era da informação inaugura uma nova ordem econômica: a do mercado da informação, caracterizada pela necessidade de otimização do tempo e o aumento da velocidade de comunicação, que impuseram a criação de novos suportes informacionais. E instala-se um novo paradigma: do papel para o eletrônico (...). Mas nada revolucionou tanto como a internet. A lógica militar, presente inicialmente na rede, cedeu lugar à vocação institucional para culminar numa cartografia civil mundial (TOMAÉL, 2004, p.6).

Após várias leituras acerca do assunto, pode-se afirmar que quando a *Internet* começou a ser pensada, de fato seus idealizadores não imaginam que tal

criação pudesse atingir tais dimensões, onde atualmente ocupa um espaço considerável na vida da sociedade em geral. E de fato, muitos trabalhos seriam dificultados e até mesmo não realizados se não fosse o apoio da rede.

Takahashi (2000) menciona que nesta sociedade onde a *Internet* exerce tamanha importância, o governo deve sempre buscar a promoção da universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração considerada mais eficiente e transparente em todos os níveis.

Estar inserido na sociedade da informação é cada vez mais inevitável, Takahashi (2000) alerta que

O caminho rumo à sociedade da informação é repleto de desafios em todos os países. Contudo, em cada um, o desafio reflete uma combinação singular de oportunidades e de riscos. Todos os países caminham, voluntária ou involuntariamente, rumo à sociedade da informação. Compete a cada um encontrar sua rota e suas prioridades. (TAKAHASHI, 2000, p.6).

Como um desafio encontrado na sociedade da informação, podemos destacar a desigualdade de acesso, uma vez que as tecnologias de comunicação e informação ainda não são de conhecimento e uso de boa parte da população. Nos países de economias consideradas desenvolvidas, a complexidade de tecnologias de alta performance é uma realidade inquestionável. Mas é importante ressaltar que, embora estejamos inseridos nesta sociedade da informação, não podemos esquecer que existe uma parte considerável da população de vários lugares do planeta que não tem acesso sequer a instrumentos considerados básicos para a sobrevivência, muito menos acesso as informações.

Ainda relatando sobre o desafio da sociedade da informação Takahashi (2000) menciona um grande risco que a sociedade da informação pode causar, uma vez que

O maior acesso à informação poderá conduzir a sociedades e relações sociais mais democráticas, mas também poderá gerar uma nova lógica de exclusão, acentuando as desigualdades e exclusões já existentes, tanto entre sociedades, como, no interior de cada uma, entre setores e regiões de maior e menor renda. No novo paradigma, a universalização dos serviços de informação e comunicação é condição necessária, ainda que não suficiente para a inserção dos indivíduos como cidadãos. No Brasil, o crescimento recente das telecomunicações tem democratizado o uso do telefone. O acesso à rede Internet, contudo, ainda é restrito a poucos. Urge, portanto, buscar meios e medidas para garantir a todos os cidadãos o acesso equitativo à informação e aos benefícios que podem advir da inserção do País na sociedade da informação. (TAKAHASHI, 2000, p.7).

De fato, estabelecer quais serão os reais efeitos do grande número de informações, ocasionado pela explosão informacional, não é tarefa simples uma vez que, principalmente no Brasil, estamos vivenciando tal repercussão do avanço no uso da *Internet* e de outras tecnologias que visam “melhorar” as atividades do cotidiano. É fato que a sociedade da informação exige de seus membros a atualização constante e aprendizagem continuada, estas atualizações por sua vez exigem novas informações em uma velocidade muito grande, fazendo que as informações se tornem “velhas” em um tempo muito curto, em relação à outros períodos registrados na história.

#### 4.3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O comportamento informacional pode ser compreendido como a totalidade de fontes e canais de informação, que inclui o uso e busca de informações. Estando incluso também, a comunicação com outras pessoas e a recepção passiva da informação. Para Krikelas<sup>1</sup> (1983 apud Furnival, 2008) o comportamento de busca de informação pode ser definido como

[...] Qualquer atividade de um indivíduo que compromete-se a identificar uma mensagem que satisfaça a uma necessidade percebida. Em outras palavras, a busca de informação tem início quando alguém percebe que o seu atual estado de conhecimento é menor do que o necessário para lidar com algum assunto [ou problema]. (KRIKELAS, 1983 apud FURNIVAL, 2008, p.161).

Ainda nesta perspectiva Wilson<sup>2</sup> (2000 apud Martinez-Silveira; Oddone, 2007, p.121) define comportamento informacional como

Todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim com a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida. (WILSON, 2000 apud MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p.121).

---

<sup>1</sup> KRIKELAS, J. Information seeking behaviour: patterns of academic researchers. *Drexel Library Quartely*, Philadelphia, v.19, p.5-20, 1983

<sup>2</sup> WILSON, T. D. *Human information behavior*. *Informing Science*, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.

Para caracterizar e delimitar como os estudos relacionados ao comportamento informacional são vistos na Ciência da Informação, Borges e Venâncio (2008) relatam que

No campo da ciência da informação, os estudos de comportamento de busca de informação são, em sua maioria, baseados na abordagem cognitivista. Essa abordagem compreende a informação como um fator de mudança das estruturas cognitivas do indivíduo e considera o comportamento informacional constituído de fases que o indivíduo experimenta na resolução de uma situação problemática ou vazio cognitivo, cuja transposição é viabilizada pela assimilação de informação (BORGES; VENANCIO, 2008, p.95).

De acordo com Furnival (2008), o campo de pesquisas sobre comportamento informacional emergiu a partir de estudos realizados por cientistas, antes mesmo do termo Ciência da Informação ser definido.

Para delinear o histórico, o início dos estudos sobre o comportamento informacional, Wilson<sup>3</sup> (1999 apud FURNIVAL, 2008) apresenta como origem desse campo de pesquisa a Conferência de Informação Científica da *Royal Society*, realizada em 1948, onde muitos estudos sobre comportamento de busca da informação foram apresentados, sem o uso da terminologia comportamento informacional, porém com reflexões voltadas às necessidades de informação de usuários, principalmente usuários especializados, como cientistas e pesquisadores.

Com base na literatura referente aos estudos de comportamento informacional, foi a partir da conferência de 1948 que, estudos com enfoque nas ações realizadas pelos usuários para obter informações começaram a ser pensados e delineados em diferentes fases. Segundo Ferreira<sup>4</sup> (1997 apud FURNIVAL, 2008) os estudos comportamentais frente à informação, seguiram cinco fases até a realização de seu estudo, são elas:

- Década de 40: os estudos restringiam-se à área de exatas e objetivavam agilizar e aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas;
- Década de 50: intensificaram-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, englobando as ciências aplicadas;

---

<sup>3</sup> WILSON, T. D. Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, London, v. 55, n. 3, p. 249-270, June 1999. Disponível em: <[www:http://aslib.co.uk/aslib](http://aslib.co.uk/aslib)>. Acesso em: 3/05/2006.

<sup>4</sup> FERREIRA, S. M. S. P. **Estudos de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Porto Alegre: ABEED, 1997. Disponível em: <[www.eca.usp.br/nucleos/sense/sumar.htm](http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/sumar.htm)>. Acesso em: 26 ago. 2004.

- Década de 60: os estudos passaram a contemplar questões relativas ao comportamento de usuários, como tecnólogos e educadores, surgindo estudos de fluxos da informação, canais formais e informais. Data desse período o crescimento de estudos que analisam os diferentes aspectos de busca e uso da informação, designando os estudos sobre “Necessidades e Usos da Informação”;
- Década de 70: emergem estudos relativos aos usuários e à satisfação de suas necessidades de informação, caracterizando-se como estudos de necessidades que, por sua vez, passariam a divergir em duas direções: abordagem tradicional dirigida sob a ótica do sistema de informação; e abordagem alternativa, dirigida sob a ótica do usuário. São dessa época estudos sobre usuários das áreas de humanas, ciências sociais e administrativas;
- Década de 80: os estudos passaram a focar a avaliação de satisfação e desempenho, com as informações encontradas nestas buscas.

Dessa forma podemos perceber que as discussões que envolvem o comportamento do usuário da informação têm sido, historicamente, assunto eixo na ciência da informação. De maneira ampla, os estudos sobre necessidades, demandas e uso de informação sempre procuraram investigar como pessoas buscam informação, quais fontes utilizam e sua importância, bem como para quê e como usam determinada informação. Esses aspectos levantados têm como objetivo investigar quais os tipos de dificuldades os usuários procuram solucionar através do uso de determinada informação. Para Nassif; Venâncio; Henrique (2007), nos estudos de comportamento informacional

encontram-se subjacentes os princípios das abordagens tradicionais sobre a cognição humana, nas quais o sujeito (usuário) é um ser que recebe informação do meio externo que lhe modifica as estruturas próprias de conhecimento. A informação, tomada como algo objetivo, e recebida pelo usuário, permite a ele resolver *gaps* de conhecimento sobre algo. Além disso, esses estudos consideram a informação como algo que pode ser estocado, processado e transmitido e o conhecimento como algo que é obtido para se resolver um problema relacionado a uma ausência de conhecimento sobre algo. (NASSIF; VENÂNCIO; HENRIQUE, 2007).

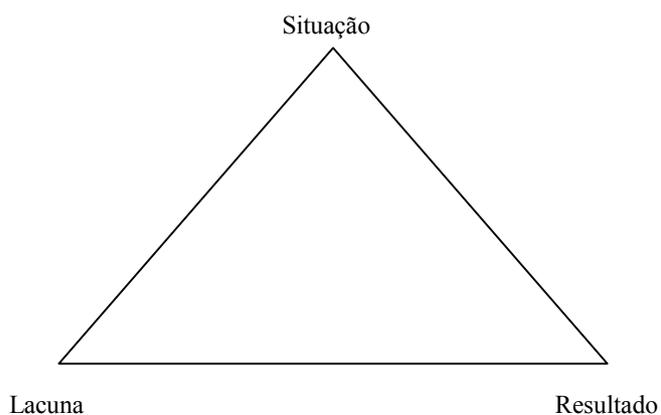
Faz-se necessário ressaltar que, na Ciência da Informação, sempre que o usuário é objeto de estudo, algumas abordagens são consideradas importantes para a área. Uma vez que não faz parte dos objetivos deste estudo optar por algum modelo de comportamento informacional especificamente, os modelos que a seguir

serão apresentados com breves explicações, apenas para facilitar a compreensão acerca do assunto.

#### 4.3.1 Modelo *Sense-Making*

A abordagem de *Sense-Making* é uma proposta de Dervin (1983). A representação do modelo do *Sense-Making* é vista e reconhecida pelos pesquisadores como um marco divisor na pesquisa de usuários da informação, isto porque volta a atenção para a causa inicial de todas as atividades dos usuários, isto é, o desconforto cognitivo. Abaixo segue a imagem do modelo informacional proposto por Dervin:

Figura 1 - Modelo de comportamento informacional: *Sense – Making*



Fonte: Martínez-Silveira e Odone (2007, p. 123).

O modelo do *Sense-Making* é composto de conceitos e métodos usados para estudar como pessoas constroem o sentido de seu mundo e, em particular, como elas constroem necessidades e usos para informação em um processo de formação de sentido. Para Nassif; Venâncio; Henrique (2007),

esta abordagem, é considerada como chave para se compreender os mecanismos de busca de informação pelo usuário, apresenta uma identificação significativa com as abordagens mais recentes sobre o conhecimento ao considerar que a visão de mundo do sujeito é uma construção subjetiva relacionada com o seu momento. Entretanto, *Sense-*

*Making* ainda carrega em suas bases o representacionismo e o computacionismo por basear-se na ideia de que a informação resolve ‘gaps’ de conhecimento. Além disso, essa abordagem centra-se no processo cognitivo considerando somente o sujeito subjetivo. (NASSIF; VENÂNCIO; HENRIQUE, 2007).

Furnas; Russell <sup>5</sup>(2005 apud Guimarães, 2010) por sua vez entendem que o processo representado pelo modelo do *Sense-Making* é comum nas atividades diárias, quando se tenta entender o que se passa à nossa volta. O processo se inicia quando as pessoas se deparam com novos problemas e não possuem conhecimento suficiente para superá-los. Um bom exemplo acontece quando uma tarefa que envolve a compreensão de um tópico (um cientista tentando entender uma doença nova, seu diagnóstico e tratamento) é uma atividade que inclui várias outras, como a busca da informação, a filtragem, a categorização, a comparação, a síntese, a análise etc. Esta necessidade de entendimento inicia uma série de processos de busca de informação e entendimento. Em linhas gerais pode-se dizer que o modelo do *Sense-Making* é um processo com dimensões cognitivas e sociais, e aspectos informacionais e computacionais.

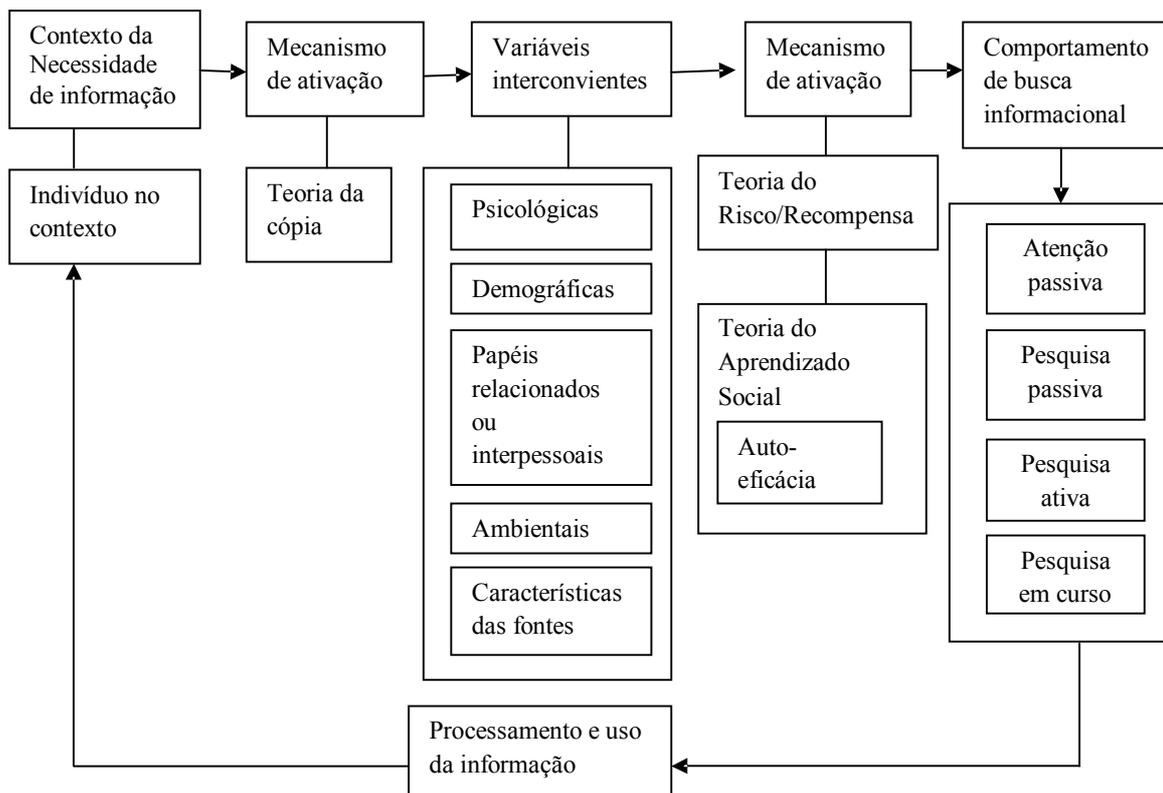
#### **4.3.2 Modelo de Wilson**

O modelo de comportamento informacional proposto por Tom Wilson e Christina Walsh (1996) consideram o contexto que a pessoa vive para a ocorrência das necessidades informacionais. Wilson e Walsh (1996) elencam as seguintes variáveis que podem influenciar no comportamento informacional dos indivíduos: variável psicológica, demográfica, interpessoal, ambiental e as características da fonte. O modelo prevê também níveis de comportamento informacional como atenção e busca passiva, busca ativa e busca contínua. Conforme a representação gráfica a seguir:

---

<sup>5</sup> Furnas, G. W.; Russell, D.M. (2005) “Making Sense of Sensemaking” CHI 2005, April 2–7, 2005, Portland, Oregon, USA.

Figura 2 - Modelo de comportamento informacional: Wilson



Fonte: Martínez-Silveira e Odone (2007, p. 125).

Ao detalhar os itens representados no modelo de comportamento informacional, Wilson e Walsh (1996), detalham cada item do modelo, como os “mecanismos de ativação”, os quais são fatores que influenciam a tomada de decisão dos sujeitos frente à necessidade informacional. Os mecanismos de ativação presentes no modelo são denominados de “teoria do estresse/esforço” (stress/coping) e de “teoria do risco/recompensa” (risk/reward). O primeiro diz respeito à relação que o sujeito estabelece com o seu meio quando certas situações ultrapassam os recursos que dispõe, causando estresse. Em graus diferentes, necessidades informacionais podem ocasionar esse desconforto, impulsionando ou não o sujeito a esforçar-se para aliviar o desconforto (dependendo do grau e das consequências da escolha tomada).

Este modelo permite-nos analisar, por exemplo, como uma comunidade que possui como compromisso a produção do conhecimento e desenvolve suas pesquisas, desde o contexto da necessidade informacional, que é produzir

dissertações, teses e outros trabalhos acadêmicos e quais os caminhos que percorre para atingir os objetivos de tais tarefas.

Quando relacionamos o comportamento informacional de um indivíduo com a busca por uma informação, temos que falar das fontes no qual são consultadas, independente do suporte. Para atribuir características às fontes informacionais, Wilson e Walsh<sup>6</sup> (1996 apud CONEGLIAN; SILVA, 2008),

Relacionam o acesso, a credibilidade e os canais de comunicação das mesmas. O acesso à informação é entendido como uma meta-princípio (ou meta-valor) ética da existência da Ciência da Informação, da Biblioteconomia e do fazer profissional. É necessário recursos para tornar acessíveis variedades de fontes informacionais. A credibilidade das fontes também é uma questão ética, pois a difusão de informações equivocadas, ou o desvio de informações, quando detectadas pelos usuários, o farão desistir das mesmas, procurando por fontes confiáveis. Os canais de comunicação dizem respeito aos meios utilizados para divulgação das informações, o que depende das características do centro informacional e a que se destina. (WILSON; WALSH 1996, apud CONEGLIAN; SILVA, 2008, p.6).

Nesta ótica é possível constatar a importância do profissional da informação no momento de indicar uma fonte de informação a um usuário. Em concordância com Wilson; Walsh (1996), a autora Tomáel (2008) ressalta que a preocupação com a qualidade deve ser uma constante no dia-a-dia daqueles que lidam com a informação, principalmente no caso da informação que subsidia pesquisas e atividades profissionais.

#### **4.3.3 MODELO BUSCA DE INFORMAÇÃO DE DAVID ELLIS**

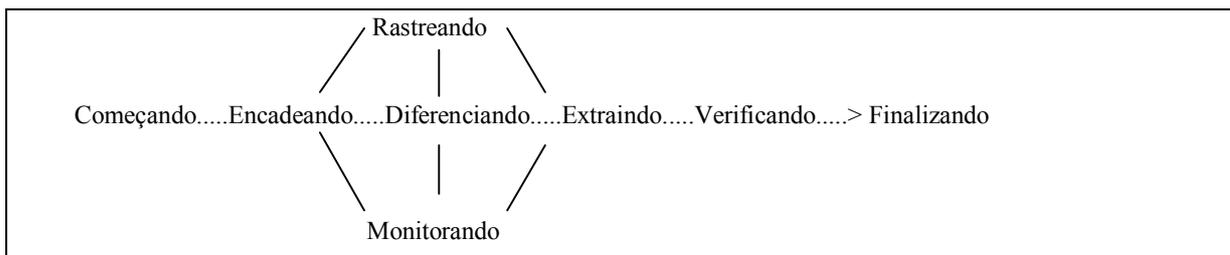
O modelo de comportamento de busca de informação, desenvolvido por David Ellis (1989) é o resultado de sua pesquisa de doutorado, onde o foco principal do estudo são os aspectos cognitivos da busca de informação, e foi baseado no estudo do comportamento de diferentes grupos de cientistas sociais de departamentos da Universidade de Sheffield. Este modelo foi desenvolvido a fim de apresentar recomendações para o *design* de sistemas de recuperação da

---

<sup>6</sup> WILSON, T. D.; WALSH, C. **Information behaviour**: an interdisciplinary perspective. [London], 1996. (British Library Research and Innovation Report 10)

informação. O modelo informacional apresentado por Ellis é representado da seguinte forma:

Figura 3 - Modelo de comportamento informacional: Ellis



Fonte: Martínez-Silveira e Odone (2007, p. 124).

Neste estudo, Ellis estruturou o seu modelo, definindo seis características amplas para a determinação do modelo comportamental. Os seis pontos marcados e suas características, apontados pela autora são:

- a) **Começo**: representa as atividades que definem o início da busca por informação e permitem uma visão geral do que será estudado. Neste momento o usuário vai descobrindo informações que podem servir de base para uma ampliar a busca. A definição de referências pode ser um ponto de partida para o início do ciclo de pesquisa, assim como também podem ser consideradas atividades iniciais, as seguintes: conversar com colegas, consultar literatura de revisão, consultar catálogos *on-line* e índices e resumos. Alguns pesquisadores já têm as suas referências iniciais quando fazem uso de recursos de informação, enquanto outros irão ainda buscar por estas referências. Esta situação está ligada à experiência do pesquisador e o conhecimento prévio que possui sobre o assunto que será pesquisado.
- b) **Encadeamento** ocorre quando o indivíduo segue uma ligação entre as citações, que podem levar a outros materiais relevantes e, assim, realizando formas de conexão entre o que foi pesquisado e novas informações.
- c) **Navegação** é uma forma de pesquisa semi-direcionada a uma área de interesse geral. Os principais tipos de informação que são recuperados quando este padrão é empregado são listas de autores, de periódicos, de anais de eventos, de trabalhos citados entre outros.
- d) **Diferenciamento** ocorre quando o indivíduo utiliza a diferença entre as fontes como um filtro para verificar o material analisado. Ele avalia aspectos como tipo de

conteúdo e relevância do material, a fim de obter uma comparação. Os três principais critérios de diferenciação empregados são os seguintes: tópico principal, acesso ou perspectiva e nível, qualidade ou tipo de tratamento.

e) **Monitoramento** pode ser observado quando ocorre o desenvolvimento de uma determinada área, através do monitoramento de fontes de informação específicas. O monitoramento pode ser aplicado à várias fontes ou, por exemplo, somente a certos tipos de fontes dentro de uma determinada base de dados. O pesquisador é quem define o que será monitorado, conforme seu interesse e suas necessidades.

f) **Extração** ocorre quando o usuário trabalha de forma sistemática em uma fonte específica para obter material de seu interesse.

Foi baseando-se nestas seis características que Ellis elaborou uma série de recomendações de um modelo de sistema de recuperação de informação e criou a possibilidade de se implantar um sistema experimental em ambiente de hipertexto. Para Choo (2006)

O modelo de Ellis ainda hoje serve de apoio a programas de navegadores de Internet e hipertextos. Exemplificando: um indivíduo começar a busca em algumas páginas (começar); segue alguns links para recursos relacionados (encadear); percorrer as páginas e fontes (navegar); selecionar como favoritos algumas fontes para futuras visitas (diferenciar); assinar serviços de alerta por correio eletrônico para receber informações (monitorar); pesquisar uma fonte específica sobre todas as informações necessitadas ou sobre um tópico em particular (extrair). (CHOO, 2006).

A partir das representações gráficas e teóricas utilizadas para exemplificar os modelos de comportamentos informacionais, é possível afirmar que na literatura acerca do assunto, tratam de modelos que foram aplicados em contextos diferentes, mas nada impede que eles possam ser adaptados e aplicados a outros ambientes para exemplificar um fato que se caracterize como comportamento informacional.

#### 4.4 FONTE DE INFORMAÇÃO

Ao longo de nossas vidas nos deparamos com fontes de informações cotidianamente. As fontes são portadores de informação, podendo ser pessoas, falando por si ou coletivamente, ou documentos escritos ou audiovisuais, por meio dos quais os indivíduos tomam conhecimento de informações, opiniões ou dados, e,

também, verificam o rigor dos dados obtidos ou aferem a veracidade dos juízos de valores que lhes foram apresentados anteriormente. Campello (2000), afirma que as pessoas podem ser fontes de informação tanto sobre si mesmas como sobre seu campo de trabalho ou pesquisa, sobre fatos que testemunharam ou fizeram acontecer. Assim, podem ser consideradas memórias vivas de fatos ou épocas. O acesso a essas fontes pode dar-se diretamente (de forma oral), através de documentos ou mesmo através da *Internet*.

Também de modo a atribuir um conceito para fonte de informação, Carrizo-Sainero<sup>7</sup> (1994, apud BENOTTO; MORIGI, 2004) afirma que fontes de informação são:

[ . . . ] todos os materiais ou produtos, originais ou elaborados, que trazem notícias ou testemunhos, através dos quais se acessa o conhecimento, qualquer que seja este. [ . . . ] tudo aquilo que forneça uma notícia, uma informação ou um dado.' Neste conceito, continua a mesma autora, '[ . . . ] se encontram todos aqueles elementos que, submetidos à interpretação, podem transmitir conhecimento, tais como um hieróglifo, uma cerâmica, um quadro, uma partitura musical, uma fotografia, um discurso, uma tese doutoral e outros.' Nesta abordagem quase tudo pode constituir-se em fonte de informação, dependendo da natureza da necessidade informacional que se apresente. Entretanto, essas fontes serão consideradas mais ou menos fidedignas, dependendo da situação e do usuário que as requeiram. (CARRIZO-SAINERO, 1994, apud BENOTTO; MORIGI, 2004, p. 144).

As fontes de informações são classificadas de três modos: fontes primárias, fontes secundárias e fontes terciárias. De acordo com a definição atribuída pela biblioteca virtual de Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação, as fontes primárias são aquelas pertinentes ao produto de informação elaborado pelo autor, por exemplo, artigos, livros, relatórios científicos, patentes, dissertações, teses. Já as fontes secundárias revelam a participação de um segundo autor-produtor, como no caso das bibliografias, os dicionários e as enciclopédias, as publicações ou periódicos de indexação e resumos, os artigos de revisão, catálogos, entre outros. Enquanto as fontes terciárias podem ser mencionadas como as bibliografias de bibliografias, os catálogos de catálogos de bibliotecas, diretórios, entre outros.

---

<sup>7</sup> CARRIZO SAINERO, Gloria; IRURETA-GOYENA SÁNCHEZ, Pilar; QUINTANA SÁENZ, Eugenio Lopez de. Manual de fuentes de información. Madrid: Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros, 1994.

É notável que as fontes de informações impressas passaram e continuam passando por um processo de evolução, algumas já nasceram eletrônicas e cada vez mais torna-se difícil separar por categorias. As fontes e recursos informacionais influenciam no conhecimento e aprendizado. Isso justifica a preocupação em inovar nas formas de oferecer informações, atualmente pode-se dizer que existem fontes e recursos informacionais orais, impressos, digitais e multimídia. Cada qual apresenta sua função, diferenciando-se pelo seu conteúdo e principalmente pelo público-alvo a qual é direcionado.

## 4.5 A INTERNET

### 4.5.1 A história da *Internet*

Neste tópico faz-se necessário apontar um pouco da história deste incrível meio de disseminação de informações que é a *Internet*. A *Internet* começou por volta de 1960, apenas como um projeto do governo americano chamado *Arpanet*. O departamento de defesa americano desejava criar uma rede que permitisse a descentralização da rede, para que não dependesse de um único ponto de ligação entre os computadores. O objetivo era de que a rede de comunicação continuasse funcionando, mesmo que alguns servidores de informação fossem destruídos pelos inimigos, em caso de guerras ou algum tipo de ataque ou sinistro ao país.

Com o desenvolvimento das universidades americanas, o projeto foi expandido e, nos anos 80, já interligava a maioria dos centros de pesquisa americanos. No final da mesma década, a *Internet* era utilizada basicamente para a troca de mensagens, informações e arquivos entre pesquisadores, e ainda não era permitido o uso comercial.

Já início dos anos 90, o que realmente impulsionou o crescimento da *Internet* foi o surgimento da teia de alcance mundial, a World Wide Web (WWW), caracterizado por ser uma forma mais fácil de acessar as informações através de uma interface gráfica, utilizando um aplicativo chamado navegador. Somente com o fim da guerra fria é que houve a liberação da rede da *Internet* para o uso comercial. Empresas e outras instituições aproveitaram a estrutura montada para entrar na

rede mundial, disponibilizando informações em forma de produtos, serviços, ou ainda oferecendo serviços de conexão para usuários domésticos.

Segundo Santana Filho(2006)

O Word Wide Web (www) é um dos serviços mais conhecidos e utilizados da internet. O WWW revolucionou a internet por reunir interface gráfica, recursos de multimídia e hipertextos, além de ser mais fácil de utilizar, a interface gráfica complementa as informações com as imagens. (SANTANA FILHO, 2006, p. 19).

Em linhas gerais o “WWW” pode ser considerado o marco principal para a interatividade que a *Internet* promove aos seus usuários, no momento em que os mesmo encontram-se conectados a rede. A *Internet*, por sua vez pode ser considerada o grande símbolo que representa as TIC's (Tecnologias de Informação e Comunicação) na sociedade atual.

#### **4.5.2 *Internet* como fonte de informação**

A *Internet* pode ser considerada uma grande e valiosa fonte de informação. Uma vez que o conteúdo nela disposto pode ser utilizado por pessoas com pouco nível de instrução até indivíduos com altos níveis de conhecimento. Isso faz com que no ambiente eletrônico, possa ser encontrado informações de diversas naturezas, além de conteúdos com altos níveis de qualidade e segurança, assim como informações de naturezas duvidosas.

Em linhas gerais, as possibilidades de se ter acesso à informação estão mudando, de acordo com a evolução humana. Não só as formas de acesso, mas também a forma de ensinar e aprender, com a introdução da educação continuada e educação sobre demanda.

Com o passar dos anos o homem passou e continua passando por transformações, de maneira geral sempre (re) cria formas para facilitar suas atividades. Com a produção, transmissão e o uso da informação não foram diferentes, pois é perceptível que este processo vem passando por grandes mudanças com o uso das chamadas novas tecnologias.

Tomaél (2008) reforça a importância que a *Internet* vem exercendo no cotidiano da sociedade, afirmando que

Uma parte significativa dos principais recursos, antes disponíveis apenas em bibliotecas, pode ser acessado hoje de forma *on-line* na internet. Máquinas de busca procuram respostas para praticamente qualquer consulta na rede. Indivíduos e empresas de pequeno porte podem ter uma exposição mundial. Mas, não se deve ter uma postura de celebração utópica e achar que a internet veio para "...tornar a nossa vida social melhor, mais fácil e produtiva". (TOMÁEL, 2005).

Dessa forma, o que antes só era possível em suportes impressos, hoje já se pode encontrar em meio digital facilitando a vida das pessoas. Mas como o autor mesmo faz questão de ressaltar, o uso da *Internet* não significa uma mudança geral, é apenas mais uma forma de facilitar a vida das pessoas que dela fazem uso. Ainda reforçando a ideia que a *Internet* é um meio de facilitar a vida, Mota (1998) alerta que

Os problemas do usuário da internet são exatamente os mesmos de todo pesquisador: encontrar a informação e certificar-se da validade dela são questões que perseguem a humanidade desde que começou a acumular conhecimento. E, se a internet é uma novidade, as metodologias de pesquisa não são. (MOTA, 1998, p. 9).

Embora a *Internet* ofereça grandes vantagens, é importante salientar que o usuário precisa adotar critérios para efetuar suas buscas, senão será o mesmo sair de casa sem direção, sem um rumo correto, assim à qualquer lugar em que se chegar será válido. No caso da *Internet*, caso o usuário não delimite o que ele realmente deseja, a diversidade e também a quantidade de informações acabará por confundir o usuário, fazendo com que o mesmo não tenha sua necessidade informacional atendida.

Severino (2006), indaga sobre o que se pode pesquisar na *Internet*, uma vez que se trata de uma enorme rede, com um excessivo volume de informações. A resposta que o próprio autor atribui é que praticamente tudo pode ser encontrado na *Internet*, mas é preciso saber garimpar, sobretudo dirigindo-se a endereços dos *sites* relacionados ao assunto de interesse. Isso pode ser feito através dos *Webs sites de busca*, assim designados como programas que ficam vinculados à própria rede e que se encarregam de localizar os *sites* a partir da indicação de palavras-chave, assuntos, nomes de pessoas, de entidades etc.

Diante do grande número de bases de dados e outros serviços disponíveis na rede, tornou-se indispensável projetar interfaces para auxiliar os usuários a consultarem as fontes e serviços de informação disponíveis na rede. De

acordo com Rowley (2002) a recuperação de informação constitui um problema sério na *Internet*, isto porque existe um número grandioso de bases de dados numa enorme variedade de formatos, além de numerosos programas de recuperação diferentes instalados em diferentes plataformas de computador, oferecendo acesso, por intermédio de diferentes interfaces, a subconjuntos dessas bases de dados.

Se as páginas, *sites*, de buscas não existissem seria realmente muito difícil encontrar alguma informação em meio a milhões de páginas da *Internet*. De acordo com Severino (2007),

A Internet, rede mundial de computadores, tornou-se uma indispensável fonte de pesquisa para os diversos campos de conhecimento. Isso porque representa hoje um extraordinário acervo de dados que está colocado à disposição de todos os interessados, e que pode ser acessado com extrema facilidade por todos eles, graças à sofisticação dos atuais recursos informacionais e comunicacionais acessíveis no mundo inteiro. (SEVERINO, 2007, p. 133).

De acordo com a literatura referente aos processos de pesquisa na *Internet*, é comum entre os autores a afirmação que basicamente, os usuários podem realizar suas pesquisas, na *Internet*, utilizando-se de dois instrumentos para buscas: a navegação e os mecanismos de buscas.

Os navegadores suportam as buscas ao acaso, o que implica a recuperação sucessiva de documentos tendo como base alguma relação existente entre um e outro documento. Isso é possível por meio de sistemas de hipertextos que oferecem a representação de veículos. O sistema de hipertexto mais empregado é a rede, pois a consulta é possibilitada devido à existência de um sistema de endereçamento que permite a localização de qualquer informação. É um processo simples, sem garantia de exaustividade, trata-se apenas de uma apresentação de “pistas” que possa tratar do assunto pesquisado pelo usuário. Neste processo, Mota (1998), afirma que:

A home page oferece uma relação de outras páginas que o autor achou interessante. Seguindo essas pistas, você vai abrindo um leque de possibilidades, a cada nova página mais pistas lhe são oferecidas e assim você vai navegando pela rede até ficar satisfeito – ou cansado. (MOTA, 1998, p.9).

Sobre esta afirmação do autor, podemos dizer que este pode ser considerado um dos fatores para que algumas informações da rede serem consideradas sem qualidade, pois nem todos os usuários são capacitados para

discernir uma informação da outra, o que muitas das vezes faz com que um usuário utilize uma informação de natureza duvidosa. Em linhas gerais, o fato do usuário se cansar de ficar procurando por uma informação acaba fazendo com que ele opte pela primeira informação sem atribuir critérios mínimos que poderiam garantir a veracidade e qualidade da informação recuperada.

Os mecanismos de buscas por sua vez, é uma ferramenta de recuperação que executa o trabalho básico de recuperação, a aceitação da consulta, do conteúdo recuperado com cada um dos registros existentes na base de dados, bem como a apresentação, resultante disso é denominada de conjunto de itens recuperados. Ainda que, a aplicação principal desses mecanismos de buscas é proporcionar acesso aos recursos disponíveis na rede e aos que se encontram armazenados em inúmeros servidores diferentes. A pesquisa efetuada através dos mecanismos de busca é mais objetiva, e mesmo que o usuário tenha que separar muita informação (o que interessa ou não ao objetivo da pesquisa) obtêm-se, em questão de segundos, uma lista de endereços e algumas informações sobre o conteúdo de cada um deles. Em linhas gerais este processo de busca possibilita ao usuário a reunião de diversos documentos que se encontravam dispersos em vários lugares da rede, tornando assim o processo de recuperação mais eficiente. É importante ressaltar que esta eficiência é obtida pelas ferramentas de busca que atuam com uma representação ou registro do documento e não com a fonte original.

#### 4.6 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Quando tratamos de informação, para os usuários, dependendo da fonte da informação obtida, ela pode ser mais ou menos confiável. É isso que diferencia uma informação verídica de um boato. Ser crítico quanto à qualidade da informação é muito importante. Infelizmente, nem sempre o que está impresso em um jornal ou registrado em diversas mídias pode ser considerado 100% (cem por cento) confiável. Porém, o termo qualidade é considerado um substantivo muito abstrato e de difícil entendimento. Acerca das dimensões do conceito de qualidade, Oletto (2006) afirma que a qualidade é um:

‘Aspecto sensível e que não pode ser medido das coisas’. Nesta definição, reside um dos principais problemas do conceito qualidade da informação.

Como avaliá-la? Com o acúmulo exponencial da quantidade de informações disponíveis no último século e com o desenvolvimento espetacular dos processos técnicos de registro e de acesso a essas informações, passamos a viver um problema que se tornou fundamental, qual seja, o de selecionar no imenso estoque de informações atualmente existente, aquelas que têm qualidade. (OLETO, 2006).

A partir desta ideia percebe-se que a atividade de desenvolver a noção de qualidade da informação no campo da Ciência da Informação tornou-se uma difícil tarefa. Ainda segundo Oletto (2006), a qualificação da informação com alguns atributos não é evidente para o usuário, e ele parece não escolher sua informação pelos conceitos. O usuário por sua vez, trabalha-os de forma intuitiva, usando do senso comum e da sinonímia para manifestar sua percepção da qualidade da informação. Não havendo evidências de familiaridade ou de conhecimento explícito com o tema, quando muito, um conhecimento tácito, desorganizado e pautado por comparações e sinônimos. Ainda sob esta análise da qualidade, o autor menciona alguns atributos para que haja a qualidade nas informações, dentre estes atributos são ressaltados a acessibilidade, atualidade, confiabilidade, objetividade, precisão e validade.

Para Oliván; Ullate (2001) a definição da qualidade vem evoluindo desde que o conceito passou a ser mais orientado ao produto e outra parte mais generalizada orientada para os serviços. Desta maneira, a qualidade se identifica com a adequação dos objetivos, ou seja, um serviço ou produto deveria proporcionar ou executar aquilo que se destina. Para a Ciência da Informação, a qualidade é orientada tanto ao produto (informação), assegurando que atenda uma a um conjunto de critérios, como o serviço que oferece, podendo ser especial enfatizando as exigências e satisfação dos usuários. Ainda segundo o autor, se centrarmos exclusivamente na informação advinda da *Internet*, a pergunta de como definir critérios para atribuir qualidade à informação eletrônica é inevitável, porém é algo que deve ser pensado cada vez com maior frequência.

#### 4.7 CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES EM SUPORTES ELETRÔNICOS

O crescimento exponencial da aplicação das tecnologias da informação associadas às redes de telecomunicações conduz à presença de uma alta conectividade, permitindo eliminar barreiras geográficas e democratizar o acesso à informação e conhecimento que circulam no mundo inteiro, em grandes quantidades e a uma velocidade espantosa, o que denominamos de tempo real. Este novo ambiente e suas possibilidades de interação, intensificam a acirrada competitividade existente em todos os segmentos de mercado e determina a necessidade constante de decisões rápidas e dinâmicas, fazendo com que a informação torne-se recurso estratégico imprescindível para as organizações que atuam na atual sociedade da informação.

Diante deste novo cenário faz-se necessário um suporte que consiga acompanhar estas mudanças. Os suportes eletrônicos, em especial a *Internet*, ilustram bem esta fase no qual a informação representa em todos os segmentos da vida, seja ela pessoal ou profissional.

É inegável que tudo que envolve o âmbito eletrônico é acompanhado por uma determinada complexidade, no caso específico da *Internet*, a complexidade, segundo Tomaél (2004), envolve as questões de volatilidade, abertura, mutabilidade, dinamismo espaço-temporal da informação. Criando assim a necessidade de realizar uma seleção criteriosa, e esta seleção, nos dias atuais, assume papel de importância fundamental em se tratando de documentos eletrônicos disponíveis na rede.

Diante desta realidade Tomaél (2004) ressalta que:

a importância de avaliar-se a informação disponível na internet é bastante significativa para quem a utiliza com finalidade de pesquisa, e é de extrema relevância para enfatizar a inconsistência da qualidade das informações encontradas. (TOMAÉL, 2004, p.19).

É importante enfatizar que as informações que são disponibilizadas na rede representam um grande avanço para todos, principalmente para os pesquisadores, que podem ter acesso às informações que são de grande valia para as pesquisas, porém as fontes de informações disponíveis na *Internet* devem ser filtradas para garantir, ou pelo menos tentar garantir uma mínima margem de segurança para aqueles que irão fazer uso das mesmas.

Segundo Shapiro e Varian<sup>8</sup> (1999, pag.19 apud Oliveira e Abdala, 2003) atualmente “o problema não é mais o acesso à informação, mas a sua sobrecarga”. A partir desta afirmação podemos dizer que o valor do fornecedor da informação está em localizar, filtrar e comunicar o que é útil para o consumidor. Entre os meios de disponibilizar as informações, a *Internet* tem se destacado pelo seu alcance, inexistindo os limites no horário de acesso e na distância geográfica.

Diante da dificuldade de se atribuir qualidade a uma informação, Tomáel (2008) demonstra os atributos de qualidade apresentados por vários autores, de forma cronológica, como uma síntese da literatura em relação aos indicadores e critérios de qualidade, conforme pode ser visualizado na representação gráfica a seguir:

Quadro 1- Características para avaliação da qualidade da informação.

<b>Autores</b>	<b>Atributos de Qualidade</b>	<b>Detalhamento</b>
Wang e Strong (1996)	Categoria intrínseca	- Precisão, objetividade, capacidade de compreensão, autoridade.
	Categoria de acessibilidade	- Acessibilidade e segurança.
	Categoria contextual	- Relevância, valor agregado, integridade, conveniência, quantidade apropriada
	Categoria de representação	Passível de interpretação, fácil entendimento, representação concisa e consistente.
Lee et al. (2002)	Acessibilidade	- Informação facilmente recuperável, acessível e viável.
	Quantidade apropriada	- Em quantidade suficiente e apropriada às necessidades.
	Capacidade de compreensão	- Informação de fácil compreensão ou de credibilidade duvidosa; informação confiável e verossímil.
	Integridade	- A informação inclui todos os méritos necessários e é suficientemente completa? Atende às necessidades? É ampla e profunda?
	Representação consistente	Formato e apresentação consistentes.
	Fácil manuseio	- Uso fácil perante uma necessidade específica; - Facilidade de integração.
	Livre de erros	- Correta, precisa e confiável.
	Interpretação	- Unidades de mensuração são claras; - Facilidade de compreensão.
	Objetividade	- Baseada em fatos, objetiva, visão imparcial.
	Relevância	- Útil, apropriada, aplicável.
Credibilidade	- Origina-se de fontes com qualidade.	

<sup>8</sup> SHAPIRO, C.; VARIAN, H. R. **A economia da informação**: como os princípios econômicos se aplicam na era da Internet. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 397p.

	Segurança	- Proteção contra acessos não autorizados;
	Conveniência	-Suficientemente atualizada e oportuna.
	Compreensão	- Facilidade de entendimento.
Tomáel et al. (2004)	Informações de identificação	- Dados da pessoa jurídica ou física responsável pela fonte.
	Consistência das informações	- Detalhamento e completeza das informações.
	Confiabilidade das informações	- Autoridade ou responsabilidade.
	Adequação da fonte	- Tipo de linguagem adotada e coerência com os objetivos.
	Links	- Internos e externos.
	Facilidade de uso	- Navegação na fonte.
	Layout da fonte	-Mídias utilizadas.
	Restrições percebidas	- Situações que podem restringir ou desestimular o uso da fonte.
	Suporte ao usuário	- Auxílio aos usuários.
Barnes e Vidgen (2004)	Usabilidade	- Facilidade de uso e de navegação; design apropriado ao propósito da fonte de informação; imagem atrativa; competência e possibilidade de experiência positiva no usuário.
	Qualidade das informações	- Conveniência da informação para os propósitos do usuário, como, por exemplo, precisão, confiabilidade, pertinência, fácil entendimento, formato apropriado e profundidade da informação.
	Qualidade da interação	- Segurança no uso, sensação de personalização, confiança no uso dos recursos da fonte de informação, facilidade nas formas de contato com o responsável pela fonte.
Lopes (2004)	Credibilidade	- Fonte, contexto, atualização, pertinência/utilidade e processo de revisão editorial.
	Conteúdo	- Acurácia, hierarquia de evidência, precisão das fontes, avisos institucionais e completeza
	Apresentação formal do site	- Objetivo e perfil do site.
	Links	- Seleção, arquitetura, conteúdo e links de retorno.
	Design	-Acessibilidade, navegabilidade e mecanismo de busca interno.
	Interatividade	-Mecanismo de retorno da informação, fórum de discussão e explicitação de algoritmos.
	Anúncios	-Alertas
Siemeão (2006)	Interatividade	- Ação recíproca que possibilita a interação entre o sistema e o usuário, assim como de grupos de usuários por meio do sistema. A interação é viabilizada por intermédio de ferramentas de tecnologia da informação.
	Hipertextualidade	- conexão entre dois ou mais recursos textuais (conteúdos), que por meio de tópicos significantes reestrutura conteúdos dispersos na <i>Web</i> .
	Hipermediação	- interação da informação e recursos diversos disponibilizados em distintos formatos – texto, áudio, imagem estática e em movimento – que possibilitam a criação do conteúdo.

Fonte: Tomáel (2008).

A quantidade de informações que se encontram disponíveis na *Internet*, de fato é imensa e tende a crescer ainda mais. Este fato torna-se um grande desafio para aqueles que precisam satisfazer suas necessidades informacionais e por outro lado, desafia profissionais envolvidos no desenvolvimento de sistemas relacionados à recuperação da informação e educadores preocupados com o uso da *Internet*, enquanto poderosa ferramenta de informação. Apesar dos avanços na pesquisa com as interfaces de processamento de linguagem natural, os usuários ainda são obrigados a dialogar com bases de dados e com a informação, seja na *Internet*, em CD-ROMs ou em Catálogos *On-line* de Acesso Público, próprios das bases. Isto é o usuário ainda se encontra na situação em que tem que adequar a sua estratégia de busca dos próprios termos das bases, e não vice-versa. Na maior parte das vezes, isto implica que o usuário está obrigado a familiarizar-se minimamente com as noções básicas da lógica *booleana*, usualmente disponibilizadas no menu *help* ou em busca avançada, se quiserem alcançar uma precisão e exaustividade razoáveis.

## 5 METODOLOGIA

Sem dúvidas, estabelecer a metodologia para desenvolver uma pesquisa científica é primordial para o sucesso de qualquer estudo. A metodologia consiste no conjunto de métodos utilizados para a realização da pesquisa. De acordo com Fachim (2006)

Os métodos são instrumentos imprescindíveis para o desenvolvimento da investigação científica. Constituem um meio de procedimento sistemático e ordenado para o alcance de novas descobertas. Sem o emprego deles tudo será especulação sem fundamento, pois somente com o embasamento dos procedimentos metodológicos é que se poderá assegurar o desenvolvimento e a coordenação das diversas etapas de uma pesquisa. Todavia, tudo deve ser baseado em um planejamento adequado em função da investigação. (FACHIN, 2006, p.55).

A seguir, serão definidos e apresentados os métodos e técnicas que serão aplicados para a execução deste estudo.

### 5.1 DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

Segundo Minayo (1994, p. 53), o campo de pesquisa pode ser definido como o “recorte que o pesquisador faz em termos de espaço, representando uma realidade empírica a ser estudada a partir dos objetivos da investigação”.

Esta pesquisa foi realizada em uma instituição de ensino superior tecnológico, a Faculdade de Tecnologia SENAC-GO, situada na cidade de Goiânia, visando identificar os critérios adotados pelos alunos do curso de Gestão Ambiental, para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na *Internet*, no momento das pesquisas acadêmicas.

#### 5.1.1 Faculdade de Tecnologia SENAC-GO – Caracterização

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC<sup>9</sup> foi criado pelo Decreto Lei nº 8.621, de 10 de janeiro de 1946, regulamentado pelo Decreto Federal

---

<sup>9</sup> Informações obtidas através do Manual do Aluno da Faculdade de Tecnologia Senac-GO. Disponível em: <[http://www.go.senac.br/faculdade/Manual\\_do\\_aluno\\_2011\\_2.pdf](http://www.go.senac.br/faculdade/Manual_do_aluno_2011_2.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2011.

nº 61.843/67, de 05 de dezembro de 1967, cuja Administração Nacional foi instalada e continua em funcionando na cidade do Rio de Janeiro. A Administração Regional do SENAC de Goiás foi instalada em 18 de setembro de 1947 e hoje é a mantenedora da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás, que registra em seu processo de gênese, como marco histórico, o propósito de desenvolver competências profissionais e tecnológicas empreendedoras, capazes de contribuir para o desenvolvimento sustentável de Goiás.

O SENAC Goiás atua em todo Estado, mantendo Centros de Educação Profissional em municípios estratégicos, como: Goiânia, Aparecida de Goiânia, Anápolis, Rio Verde, Jataí, Mineiros, Quirinópolis, Iporá, Itumbiara, Ceres, Porangatu, Ipameri, Catalão, Luziânia e Caldas Novas, e que estendem suas ações educacionais para os municípios circunvizinhos, nas áreas profissionais de Comunicação; Gestão e Comércio; Artes; Design; Imagem Pessoal; Turismo e Hospitalidade; Saúde; Informática; Telecomunicações; Desenvolvimento e Lazer; Meio Ambiente; além de Conservação e Zeladoria; Idiomas e Tecnologia Educacional. Considerando os valores do modelo de educação profissional, centrado no compromisso de desenvolvimento de competências que exigem, cada vez mais, altos níveis de escolaridade, paralelamente ao estímulo à formação e aprendizagem contínuas, associadas a novos critérios de avaliação do trabalhador, o SENAC Goiás atende às necessidades locais, com cursos em todos os níveis e modalidade de ensino, inclusive superiores, em diversas áreas profissionais, propondo ações que estejam em sintonia com as necessidades do mundo do trabalho, em projetos pedagógicos ainda não contemplados pelas instituições de ensino da região.

A Faculdade SENAC Goiás funciona nas instalações do Centro de Educação Profissional Cora Coralina, complexo educacional localizado na Avenida Independência, nº 1.002, Setor Leste Vila Nova, em Goiânia. O prédio conta com instalações amplas e modernas, infra-estrutura adequada, ambientes devidamente aparelhados, e demais ambientes, em consonância com as disposições legais e projetos pedagógicos dos cursos propostos. A instituição também conta com a Biblioteca João Lázaro Ferreira, que reúne, organiza e cataloga os documentos de interesse de seu público-alvo (corpo docente, discente e funcionários). A biblioteca trabalha seguindo as diretrizes do MEC (Ministério da Educação e Cultura), servindo assim de apoio ao ensino e a pesquisa através de seu acervo atualizado, além de

facilitar o aprendizado individual, o desenvolvimento social e intelectual do usuário, também contribui para a formação científica, técnica, geral e humanística da comunidade. O acervo é composto por mais de 2.800 títulos de diversas áreas do conhecimento, acrescidos de periódicos gerais e especializados (nacionais e internacionais), jornais, obras de referências e materiais audiovisuais: fitas de vídeo, fita cassete, CDs, disquetes, DVDs) e bases de dados.

Além de oferecer graduações em tecnologia, outros programas e projetos também são desenvolvidos em consonância com as necessidades regionais, alguns mediante convênios e acordos com instituições governamentais, não governamentais e privadas, voltados para o crescimento e o desenvolvimento sustentável do Estado de Goiás. O quadro docente é constituído por doutores, mestres, especialistas e profissionais de notório saber e experiência comprovada nas áreas dos cursos, observando-se as disposições regulamentares da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e as demais normas educacionais pertinentes. A Faculdade SENAC Goiás procura assegurar inovações e mudanças, adequando-se às transformações do mundo do trabalho, adotando novas concepções e diretrizes educacionais e sociais, mantendo profissionais capacitados e cursos avançados, ministrados em ambientes adequados e motivadores

### **5.1.2 Descrição do Universo de pesquisa**

As autoras Silva e Menezes (2001, p. 32) definem que a “população (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo”. A população que constituirá esta pesquisa, são os alunos do 1º (primeiro) ao 5º (quinto) módulo do curso Superior Tecnológico em Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO, do turno noturno.

Esta escolha se deu inicialmente pelo nível de ensino da instituição e também por entender que este grupo preenche os requisitos básicos para responder o questionário proposto, uma vez que considera-se que um profissional graduado em Gestão Ambiental, deve dominar os requisitos conceituais, técnicos e legais da regulação do uso, controle, proteção e conservação do meio ambiente, planejamento, gerenciamento e execução de atividades de educação ambiental,

políticas públicas de gerenciamento local e regional, avaliação ambiental de conformidade legal, análise de impacto ambiental, recuperação de áreas degradadas, emitir laudos e pareceres necessários para a implantação de projetos econômicos que exijam licenciamento ambiental, além de cooperar na pesquisa e desenvolvimento de tecnologias limpas. Assim faz-se necessário que o futuro gestor ambiental, um profissional que lidará com informações, na maioria das vezes, recentes e atualizadas, desde a graduação comece a aprender a dominar algumas fontes de informações, principalmente aquelas de uso constante no cotidiano do profissional, como a *Internet*, sabendo aplicar critérios de qualidade e segurança às informações obtidas para a elaboração de seus projetos.

### 5.1.3 Tipo de amostragem

De acordo Silva e Menezes (2001, p. 32) a “amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plano. A amostra pode ser probabilística e não-probabilística”. Esta pesquisa por sua vez, contará com amostras não-probabilísticas de duas características, são elas: a amostra acidental compostas por acaso, com pessoas que vão aparecendo, neste caso por que a pesquisadora entrou nas salas de aulas e aleatoriamente distribui os questionários necessários para compor a amostragem da pesquisa; e também a amostra por quotas caracterizada pelos diversos elementos constantes da população/universo, na mesma proporção, esta característica de amostragem se aplica a esta pesquisa porque os questionários foram distribuídos em números iguais a cada módulo do curso.

A amostra desta pesquisa foi composta pelos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-Go, que estão matriculados do 1° ao 5° módulo no turno noturno, considerando que 128<sup>10</sup> (cento e vinte e oito) alunos se encontram matriculados, foram aplicados um total de 45 (quarenta e cinco) questionários, sendo 9 (nove) para cada módulo. Estes 45 questionários corresponderam a uma amostra de 35% (trinta e cinco por cento) do universo pesquisado.

---

<sup>10</sup> Informação retirada do SEI (Sistema Escolar Integrado), sistema utilizado para realização e controle de informações acerca das matrículas no SENAC.

## 5.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A partir da definição dos objetivos gerais e específicos, optou se pela pesquisa de natureza descritiva, uma vez que segundo Gil (2006)

As pesquisas descritivas tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. (...) Entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo. (...) São incluídas nestes grupos as pesquisas que tem por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população. (GIL, 2006, p. 42).

Em concordância com Gil (2006), os autores Cervo; Bervian; Silva (2007) completam dizendo que,

a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 62-63).

Segundo vários autores da área de metodologia, como Severino (2002), Gil (2006), Marconi; Lakatos (2006) e Cervo; Bervian; Silva (2007), é característico da pesquisa descritiva que ela seja desenvolvida, principalmente, nas Ciências Humanas e Sociais, abordando aqueles dados e problemas que merecem ser estudados, mas cujo registros não constam em documentos. Os dados, que ocorrem em seu hábitat natural, precisam ser coletados e registrados ordenadamente para seu estudo propriamente dito.

## 5.3 ETAPAS E TÉCNICAS DE PESQUISA

### 5.3.1 Instrumento e coleta de dados

Na revisão de literatura, procurou-se um aprofundamento em conhecimentos teóricos sobre o tema escolhido, levando em consideração os pensamentos de autores diversos, para que após este levantamento bibliográfico fosse possível sedimentar a base teórica, a fim de fundamentar a pesquisa realizada.

De acordo com Cervo; Bervian; Silva (2007),

A coleta de dados aparece como uma fase das tarefas características da pesquisa descritiva. Para viabilizar essa importante operação da coleta de dados, são utilizados, como principais instrumentos, a observação, a entrevista, o questionário e o formulário. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 63).

Para realização da coleta de dados para o estudo proposto foi utilizado o questionário impresso. Segundo Severino (2006):

Questionário é o conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo. As questões devem ser pertinentes ao objeto e claramente formuladas, de modo a serem bem compreendidas pelos sujeitos. As questões devem ser objetivas, de modo a suscitar respostas igualmente objetivas, evitando provocar dúvidas, ambiguidades e respostas lacônicas. (SEVERINO, 2006, p. 53).

Completando o pensamento de Severino, os autores Cervo; Bervian e Silva (2007) ressaltam que

O questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja. Em geral, a palavra questionário refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche. Assim qualquer pessoa que preencheu um pedido de trabalho teve a experiência de responder a um questionário. Ele contém um conjunto de questões, todas logicamente relacionadas com um problema central. (...) todo questionário deve ter natureza impessoal para assegurar uniformidade na avaliação de uma situação para outra. Possui a vantagem de os respondentes se sentirem mais confiantes, dado o anonimato, o que possibilita coletar informações e respostas mais reais (o que não pode acontecer em uma entrevista). Deve, ainda, ser limitado em sua extensão e finalidade. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p.53).

Uma vez que o questionário foi escolhido como técnica para coletar os dados, fez-se necessário a escolha do tipo de questão que formará o questionário. De acordo com a literatura existente, o questionário pode ser composto por questões abertas, fechadas e mistas. No primeiro caso, o sujeito pode elaborar as respostas com suas próprias palavras, a partir de sua elaboração pessoal; já no segundo caso

as respostas são escolhidas dentre as opções pré-definidas pelo pesquisador; já no terceiro caso o questionário será composto pelos dois tipos de questões.

No caso deste estudo faz-se a opção pelo questionário composto por questões fechadas (conforme o apêndice A, p. 76), uma vez que esta escolha caracterizará a pesquisa como quantitativa, pois as perguntas fechadas são padronizadas, de fácil aplicação, simples de codificar e analisar (Cervo; Bervian; Silva, 2007). Tal escolha da técnica também é justificada pela necessidade de reduzir a demora na coleta de dados e também por possibilitar maior retorno de participantes.

As questões que compõem o questionário foram baseadas nos dez critérios apontados por Tomáel (2008, p. 15-25), onde a autora menciona que alguns parâmetros que devem ser observados no momento de avaliar não só a informação contida na fonte, mas também a fonte como um todo, são eles:

- a) **informações de identificação:** dados detalhados da autoria que disponibilizou a informação;
- b) **consistência das informações:** detalhamento e completeza das informações que fornecem;
- c) **confiabilidade das informações:** investiga a autoridade ou responsabilidade;
- d) **adequação da fonte:** tipo de linguagem utilizada e coerência com os objetivos propostos;
- e) **links:** recursos que complementam as informações da fonte e permitem o acesso às informações e a navegação na própria fonte de informação;
- f) **facilidade de uso:** facilidade para explorar/navegar no documento;
- g) **layout da fonte** - mídias utilizadas para representação da informação;
- h) **restrições percebidas:** são situações que ocorrem durante o acesso e que podem restringir ou desestimular o uso de uma fonte de informação;
- i) **suporte ao usuário:** elementos que fornecem auxílio aos usuários e que são importantes no uso da fonte;
- j) **outras observações percebidas:** recursos de acessibilidade e idiomas;

Todo o questionário foi elaborado com uma linguagem adaptada para o curso, para tanto evitou-se o uso de termos considerados técnicos, e nos casos em que foi necessário abriu-se explicações, usando o parênteses, para especificar o que se pretendia abordar na questão.

Por se tratar de uma pesquisa de natureza quantitativa, Crosswel (2007) a define como:

Uma técnica (...) que o investigador usa primariamente alegações pós-positivistas para o desenvolvimento de conhecimento (ou seja, raciocínio de causa e efeito, redução de variáveis específicas e hipóteses e questões, uso de mensuração e observação e teste de teorias), emprega estratégias de investigação (como experimentos, levantamentos e coleta de dados, instrumentos predeterminados que geram dados estatísticos). (CROSSWEL, 2007).

A partir da escolha do questionário impresso como instrumento para a coleta de dados, será aplicado o pré-teste. De acordo com Severino, 2002:

De modo geral o questionário deve ser previamente testado (pré-teste), mediante sua aplicação a um grupo pequeno, antes de sua aplicação ao conjunto dos sujeitos a que se destina o que permite ao pesquisador avaliar e, se for o caso, revisá-lo e ajustá-lo. (SEVERINO, 2002, p.54).

Ao considerar-se que a validação de um instrumento de coleta de dados como o questionário, se dá através da verificação de sua eficácia face à fidedignidade das respostas coletadas, o pré-teste foi aplicado à 5% do universo a ser pesquisado. Em linhas gerais, para a coleta de dados foi utilizado o questionário impresso contendo perguntas fechadas, tal escolha da técnica é justificada pela necessidade de reduzir a demora na coleta de dados e também por possibilitar maior retorno de participantes.

### **5.3.2 Organização e análise dos dados**

Ao finalizar o processo de coleta de dados, ocorreu a organização e a análise dos dados. A análise das respostas obtidas através dos questionários aplicados foi realizada mediante a leitura, identificação e organização dos dados. Os dados quantitativos foram tabulados e apresentados estatisticamente com os respectivos percentuais das respostas obtidas, e em seguida analisadas de forma descritiva. Conforme a elaboração do questionário, as perguntas foram distribuídas por categorias conforme as necessidades de obtenção de dados para atingir os objetivos propostos para esta pesquisa e de modo a facilitar a interpretação e compreensão dos dados obtidos.

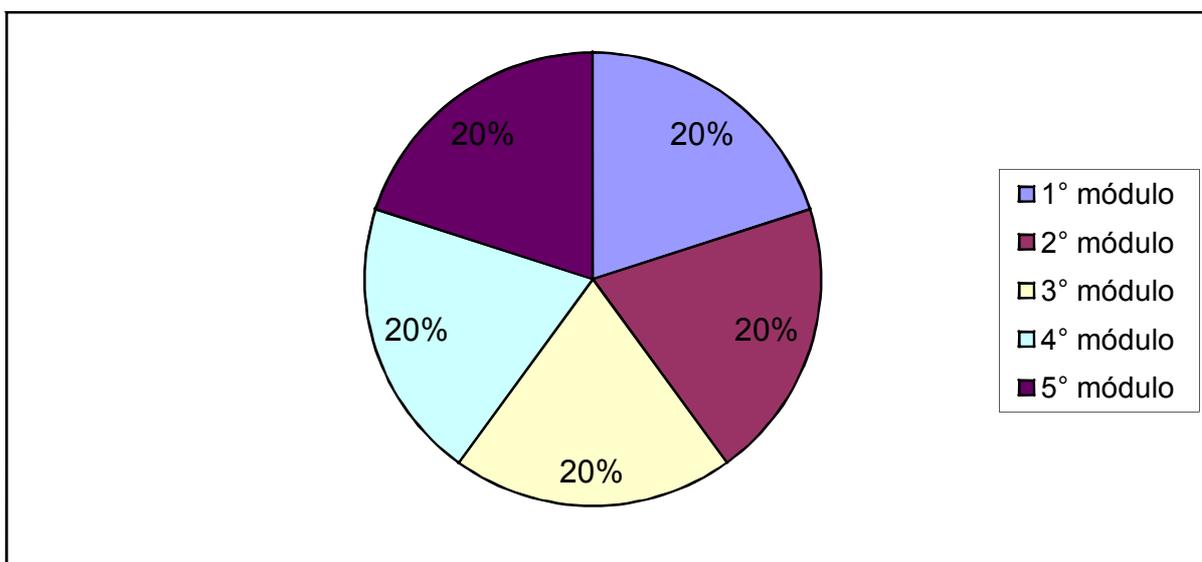
## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Esta fase da pesquisa é reservada para a apresentação e análise dos dados obtidos durante a pesquisa. Sendo assim além da representação gráfica, também contará com texto de análise para melhor compreensão dos futuros consulentes desta pesquisa.

### 6.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PESQUISADOS

Através do levantamento de dados obtidos através do questionário aplicado ao curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO, buscou-se inicialmente caracterizar os estudantes pesquisados. Foram aplicados 45 questionários, o que correspondeu à uma amostragem de 35% do universo selecionado para esta pesquisa, conforme já mencionado anteriormente. Para, ao final do estudo, obter dados que permitissem comparações mais precisas optou-se pela aplicação de questionários em números iguais para cada módulo do curso, assim para cada módulo aplicou-se nove questionários o que ao final correspondeu a vinte por cento para cada turma, conforme pode ser melhor compreendido no gráfico a seguir:

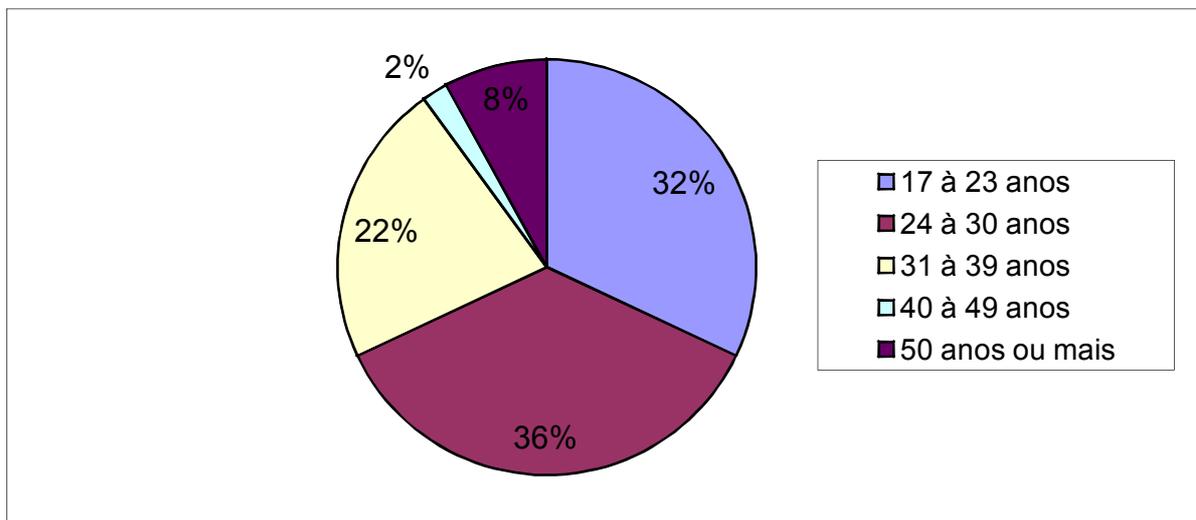
Gráfico 1- Dados de caracterização dos usuários: Módulo cursado.



Fonte: Dados coletados, 2011.

Quanto à caracterização pela faixa etária, constatou-se que das quarenta e cinco pessoas que participarão da pesquisa, 32% dos entrevistados estão na faixa etária de 17 à 23 anos, 36% estão na faixa etária de 24 à 30 anos, 22% estão na faixa etária de 31 à 39 anos, 2% estão na faixa etária de 40 à 49 anos e 8% dos pesquisados têm 50 ou mais. Estas informações podem ser visualizadas no gráfico a seguir:

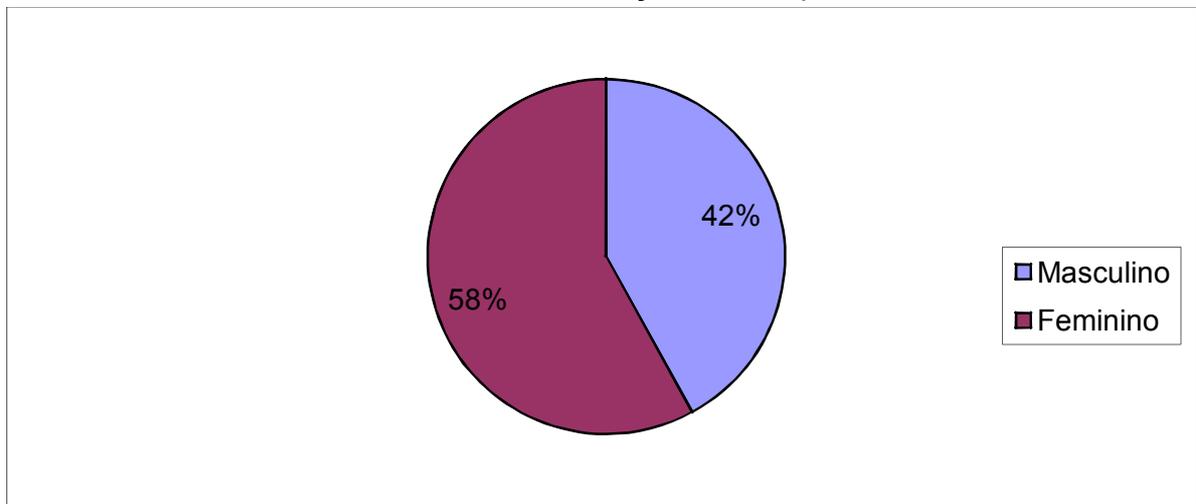
Gráfico 2 - Dados de caracterização dos usuários: Faixa etária.



Fonte: Dados coletados, 2011.

Ainda em relação à caracterização dos pesquisados, verificou-se que 42% das pessoas que responderam ao questionário são do sexo masculino e 58% são do sexo feminino.

Gráfico 3 - Dados de caracterização dos respondentes: Sexo.

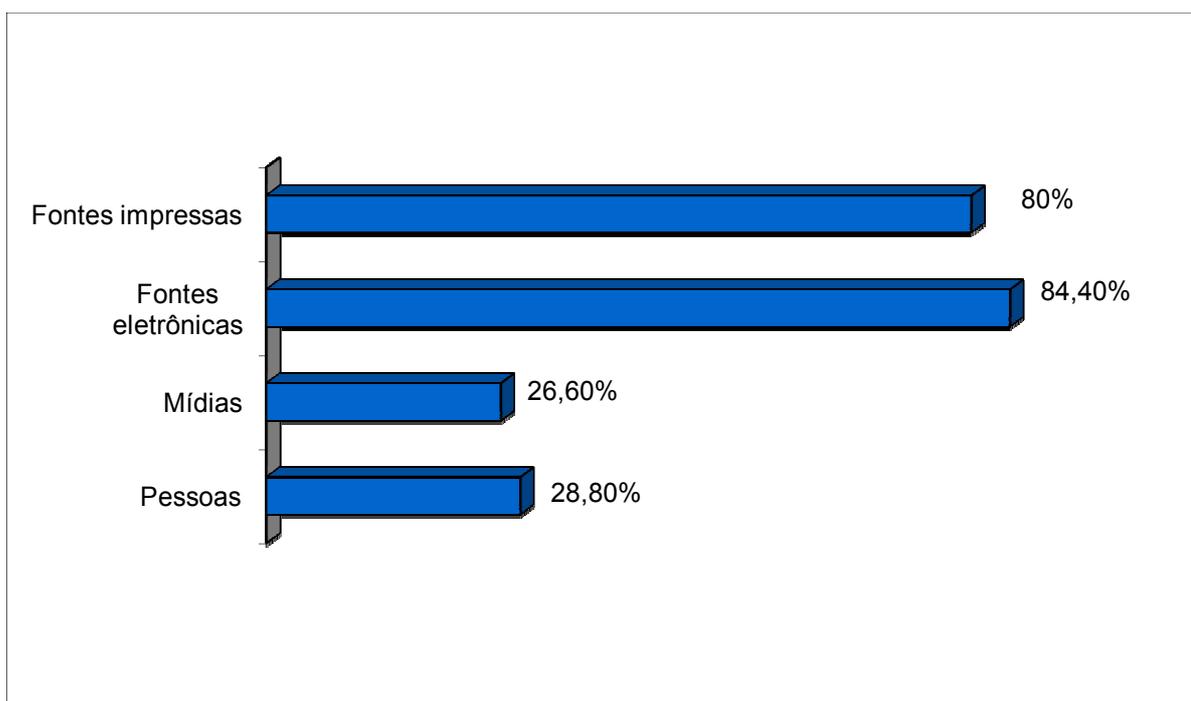


Fonte: Dados coletados, 2011.

## 6.2 USO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO

Após a caracterização da amostragem, buscou-se identificar os dados sobre as fontes de informações utilizadas pelos alunos no momento das pesquisas acadêmicas. A partir desta questão do questionário, os alunos puderam marcar mais de uma opção, assim a coleta sobre os dados das fontes teve início com uma questão referente ao suporte no qual a informação estava registrada. O resultado obtido foi que 80% dos respondentes usam fontes impressas, aqui representadas por livros, jornais e revistas; 84,40% dos respondentes usam fontes eletrônicas como a *Internet* e bases de dados; 26,60% dos respondentes fazem uso de mídias como a televisão e o rádio; e 28,80% utilizam como fonte de informação as pessoas, aqui considerou-se os professores, amigos, profissionais da área ambiental.

Gráfico 4 - Uso das fontes: Fontes diversas.

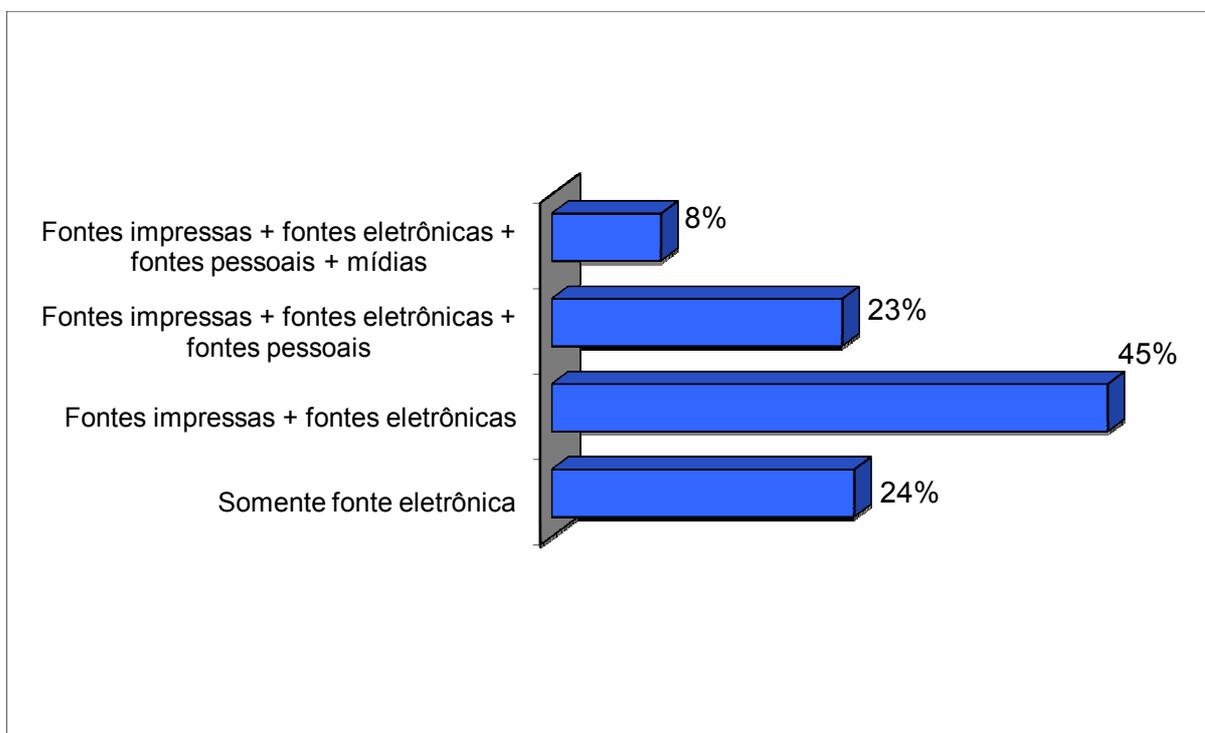


Fonte: Dados coletados, 2011.

Ainda nesta questão, foi possível constatar que dos 84,40% dos respondentes que usam fontes eletrônicas, 24% não agregam nenhuma outra fonte às fontes eletrônicas; e do número total de respondentes 45% usam somente fontes

impressas e fontes eletrônicas; 23% do número total de respondentes combinam fontes impressas, fontes eletrônicas e fontes pessoais para composição de suas pesquisas; e somente 8% do total de respondentes combinam fontes impressas, fontes eletrônicas, fontes pessoais e mídias para composição da pesquisa. Conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 5 - Uso das fontes: Combinação de fontes.

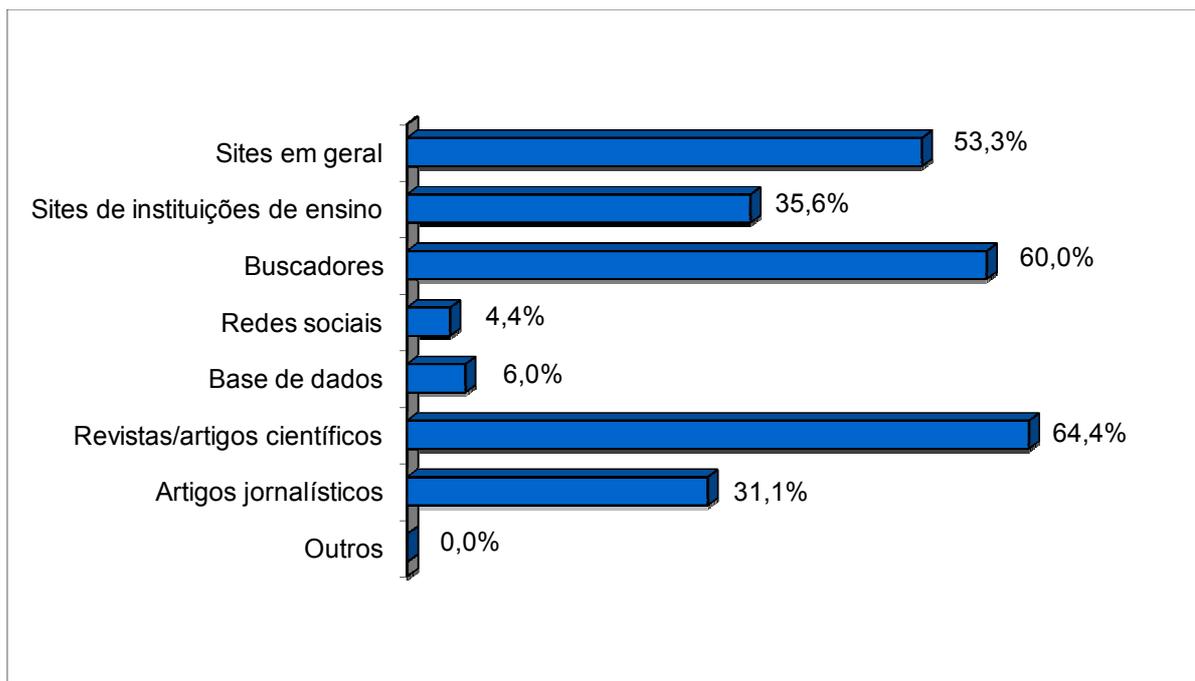


Fonte: Dados coletados, 2011.

Com base em suportes eletrônicos, em especial a *Internet* que é o foco desta pesquisa, houve a necessidade de questionar quais os lugares da *Internet* especificamente ocorriam às pesquisas. Para tal questionamento obteve-se os seguintes resultados: 53,33% do total dos respondentes usam *sites* de um modo geral; 35,55% consultam *sites* vinculados à universidades e instituições de ensino; 60% pesquisam em buscadores como o Google, Yahoo, Ask dentre outros; 4,4% consultam as redes sociais como blogs, Twitter, Facebook dentre outros; 6,6% consultam bases de dados, aqui representadas pelo Scielo e o Portal Capes; 64,4% pesquisam em revistas/artigos científicos *on-line*; 31,1% consultam artigos jornalísticos (jornais e revistas). Nesta questão foi possível identificar que nenhum

dos respondentes utilizam outros caminhos na rede para localizar as informações que desejam, conforme representado no gráfico a seguir:

Gráfico 6 - Uso das fontes: Fontes eletrônicas.



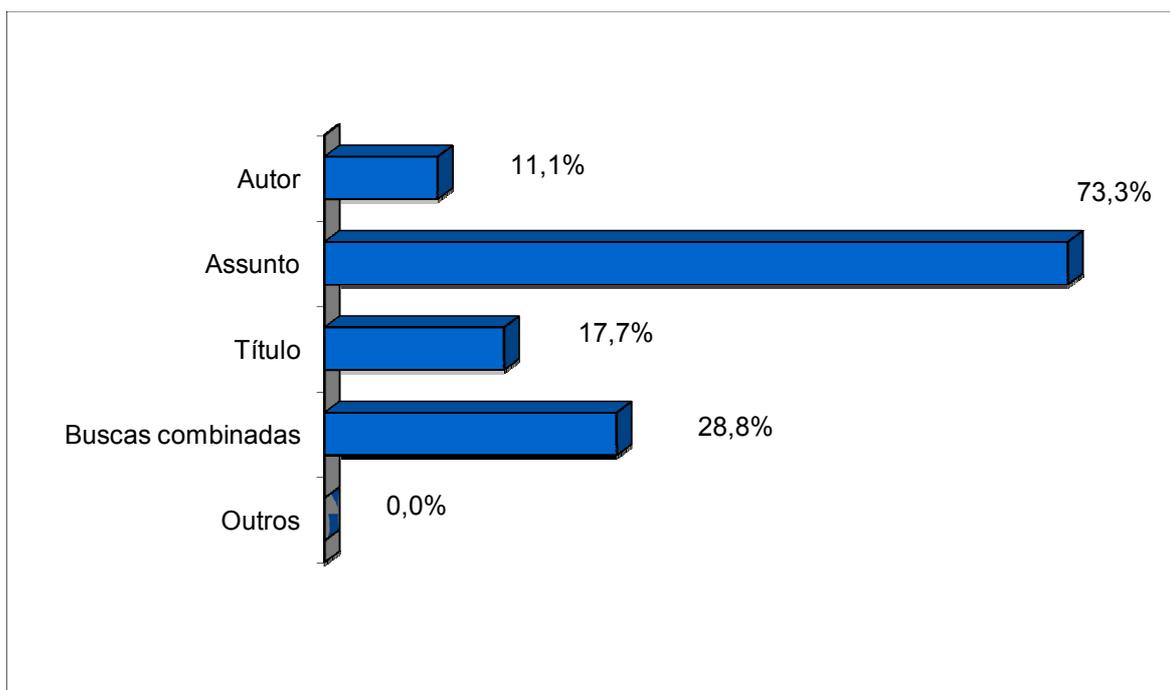
Fonte: Dados coletados, 2011.

### 6.3 CRITÉRIOS PARA PESQUISA

Após a identificação dos lugares mais recorrentes para a recuperação da informação na *Internet*, questionou-se quais os termos eram utilizados para se localizar as informações. Para tanto os respondentes tinham como alternativas as opções que são oferecidas com maior frequência em *softwares* de gerenciamento de bibliotecas. Nesta questão os respondentes também contavam com a opção de expor outras formas utilizadas para localizar alguma informação que não correspondesse às opções oferecidas. Neste item foi obtido o seguinte resultado: 11,1% dos respondentes usam o nome do autor/ autoria da informação como termo de consulta; 73,3% usam termos que remetem ao assunto tratado no conteúdo da informação; 17,7% consultam as informações que desejam através do próprio título; 28,8% fazem o uso de buscas combinadas. Nestas buscas combinadas os alunos associam informações sobre autor(es), o título e/ou assunto tratado na informação,

para melhor recuperação daquilo que desejam; não houve a ocorrência de uso de outros termos para localização de informações em meio eletrônico.

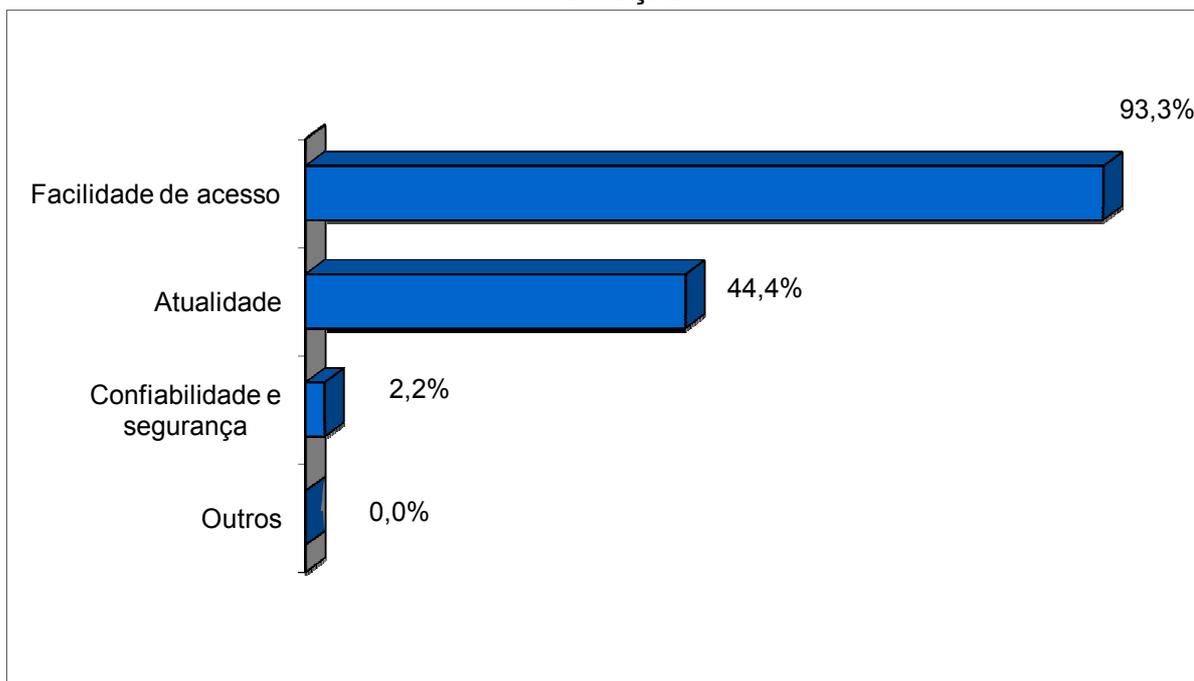
Gráfico 7- Critérios para pesquisa: Uso de termos de buscas.



Fonte: Dados coletados, 2011.

Ainda sobre os critérios de pesquisas, houve a necessidade de identificar o porquê dos respondentes escolherem a *Internet* como uma fonte de informação para suas pesquisas. Nesta questão obtiveram-se os seguintes resultados: 93,3% usam a *Internet* como uma fonte de informação pela facilidade de poder acessar uma informação à qualquer hora e lugar (tendo os requisitos considerados necessários para o acesso a rede); 44,4% optam pela *Internet*, por encontrarem informações consideradas atuais; 2,2% consideram que as informações advindas da *Internet* são confiáveis e seguras. Nesta questão nenhum outro motivo que leva ao acesso foi apontado pelos pesquisados, conforme pode ser visualizado no gráfico a seguir:

Gráfico 8 - Critérios para pesquisa: Motivos da escolha da *Internet* como fonte de informação.

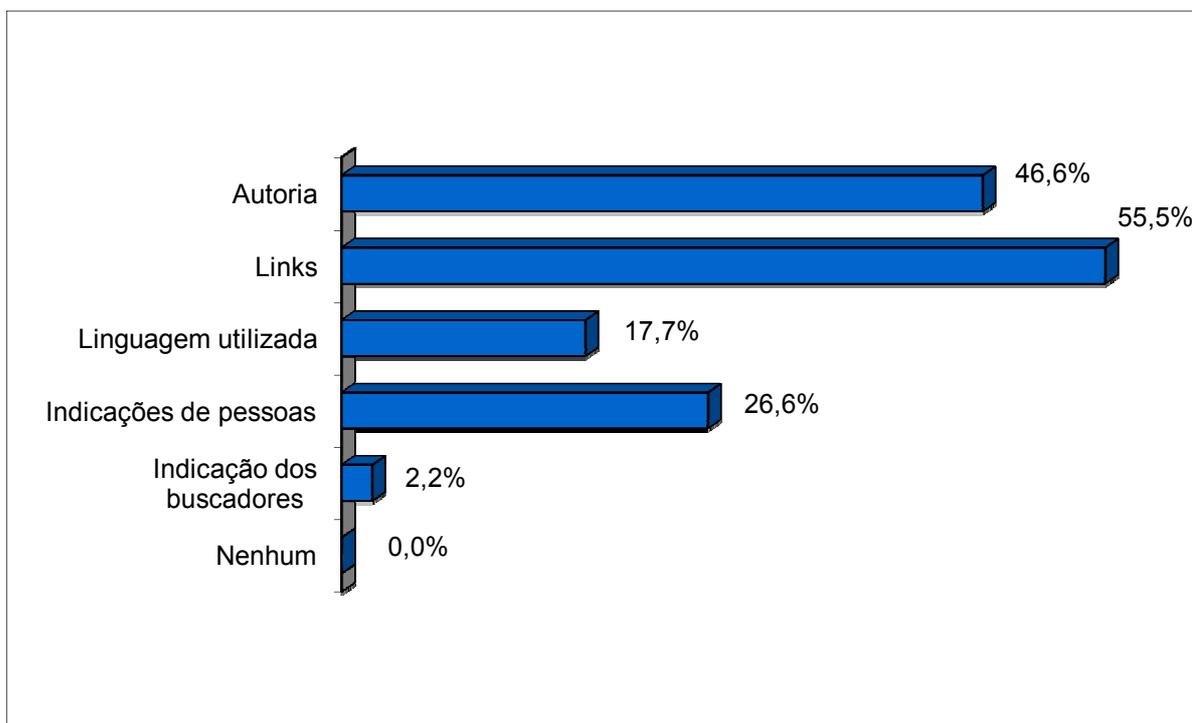


Fonte: Dados coletados, 2011.

#### 6.4 CONFIABILIDADE E SEGURANÇA DAS FONTES

Diferentemente da questão anterior que se procurou descobrir os termos para a localização da informação, a questão a seguir foi elaborada objetivando levantar quais os critérios que os alunos utilizam para mensurar a segurança e a qualidade de uma informação, quando esta se encontra em meio eletrônico. Para esta questão obteve-se os seguintes resultados: 46,6% consideram a autoria um fator de segurança e qualidade; 55,5% consideram que os *links* que direcionam à páginas institucionais ligadas à empresas, universidades uma forma segura e de qualidade; 17,7% levam em consideração a linguagem utilizada para descrever o assunto; 26,6% consideram a informação segura e de qualidade quando a indicação advém de outras pessoas (amigos, professores...); 2,2% consideram que o fato da informação aparecer nas primeiras páginas dos buscadores algo seguro e de qualidade. Nesta questão pôde se verificar também que todos os pesquisados atribuem algum critério para mensurar a qualidade e segurança das informações recuperadas, nenhum dos alunos consideram que o importante é apenas a dúvida sanada sem critérios.

Gráfico 9 - Confiabilidade e segurança das fontes – Critérios de segurança e qualidade.

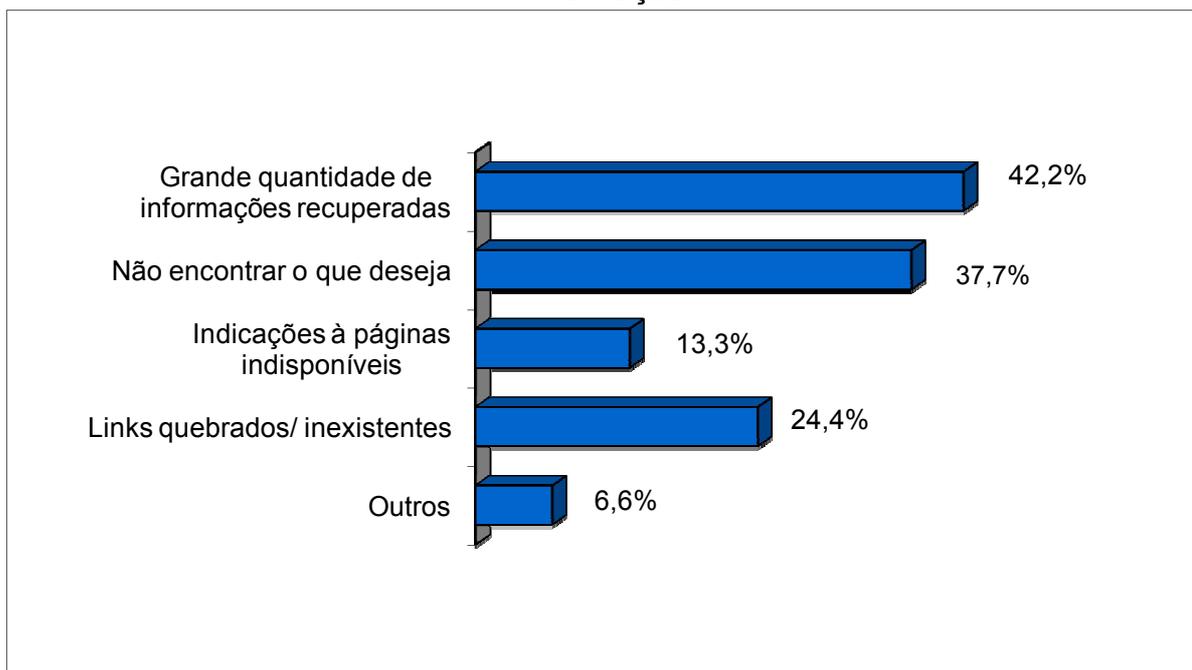


Fonte: Dados coletados, 2011.

## 6.5 DIFICULDADES ENCONTRADAS

Ao considerarmos a facilidade de disponibilizar informações na *Internet*, fez-se necessário questionar aos alunos quais as dificuldades que os mesmos encontram ao realizar suas pesquisas. Para tal questionamento obteve-se as seguintes respostas: 42,2% consideram que a grande quantidade de informações recuperadas representa dificuldade no momento da pesquisa; 37,7% consideram que a dificuldade está no fato de não encontrar ou não estar disponível o que se deseja; 13,3% consideram que a indicação dos buscadores para *links* de páginas que se encontram indisponíveis dificultam o acesso; 24,4% consideram que os *links* quebrados ou inexistentes representam uma dificuldade; 6,6% dos pesquisados consideram que outros fatores dificultam o acesso às informações. Neste item o aluno tinha a opção de especificar qual ou quais dificuldades ele identificava e a resposta mais recorrente foi a lentidão da *Internet*.

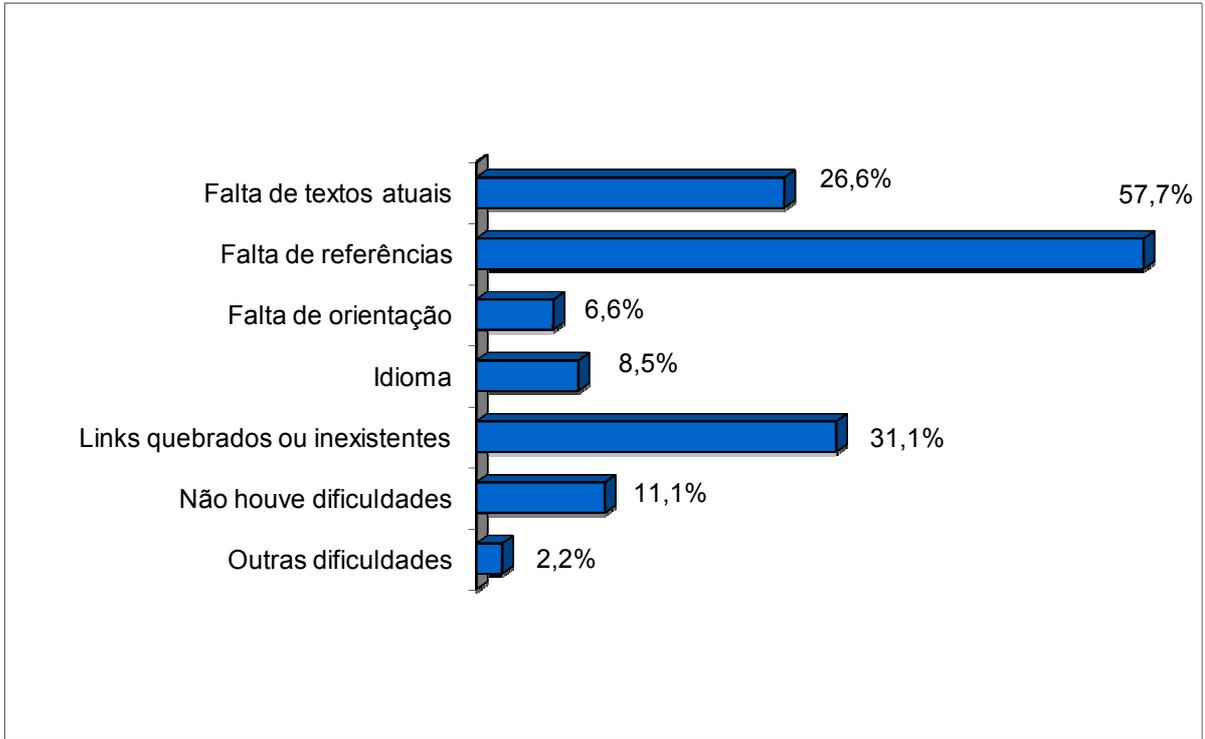
Gráfico 10 - Dificuldades encontradas: Elementos que dificultam a localização da informação.



Fonte: Dados coletados, 2011.

Ao identificar as dificuldades que os alunos encontravam foi necessário descobrir qual/quais fatores contribuíam para que a dificuldade ocorresse. Percebeu-se então que 26,6% consideram que a falta de textos atuais que complementassem ou aprofundassem o assunto da pesquisa é uma fator que ocasiona dificuldades; 57,7% consideram que a falta de referências (autor, título, palavras-chave) que esclarecessem o assunto em questão dificulta a pesquisa; 6,6% atribuem sua dificuldade ante a *Internet* o fato de não conseguirem consultar o professor que determinou o estudo ou a outro que pudesse dar orientações; para 8,5% o idioma dificulta; 31,1% *Links* quebrados ou que direcionavam a páginas indisponíveis; 11,1% Não tive dificuldades; 2,2% apontaram outras dificuldades.

Gráfico 11 - Dificuldades encontradas: Elementos que contribuem para que haja dificuldades.



Fonte: Dados coletados, 2011.

## 7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta fase do estudo, faremos algumas análises dos resultados obtidos na pesquisa. O questionário entregue aos entrevistados foi composto por 10 (dez) perguntas, estas perguntas por sua vez foram subdivididas em cinco blocos para melhor compreensão do respondente e também a fim de facilitar a tabulação dos dados, de acordo com objetivos propostos para este estudo.

No primeiro bloco de questões, procurou-se identificar o perfil dos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO. Com os resultados obtidos, foi possível constatar que o curso é composto em sua maioria por pessoas consideradas jovens. Foi perceptível que a predominância de pessoas com idade entre 17 à 23 anos e de 24 à 30 anos são muito próximas, 32% e 36% respectivamente. Ao somar as duas faixas etárias obteve-se um quantitativo de 68% de pessoas com idade entre 17 à 30 anos, o que mais uma vez comprova que pessoas cada vez mais jovens procuram o curso. Quando subdividimos os pesquisados pelo sexo, é possível verificar que a quantidade de pessoas do sexo feminino é superior, havendo uma diferença de 16% em relação à quantidade de pessoas do sexo masculino.

A fim de delimitar o perfil dos alunos do curso de Gestão Ambiental, pode-se concluir que o mesmo é composto, na sua maioria, por pessoas do sexo feminino com idade variante entre 17 à 30 anos.

No segundo bloco de questões, o foco foi o uso de fontes de informações. Inicialmente procurou-se identificar os suportes onde as informações estavam registradas no momento da pesquisa/busca. A partir deste bloco de questões, os alunos puderam marcar mais de uma opção por pergunta. Das quatro alternativas que os respondentes tinham para selecionar o tipo de suporte que eles mais pesquisavam, as fontes eletrônicas e as fontes impressas foram as mais escolhidas, 84,44% e 80% respectivamente. Ainda nesta questão analisou-se que dos 84,44% que usam as fontes eletrônicas, 21% não agregam nenhuma outra fonte às pesquisas; em contrapartida 42% dos respondentes agregam as fontes eletrônicas com as informações registradas em fontes impressas, isso demonstra que as fontes consideradas mais comuns na atualidade são as que são mais utilizadas. Foi constatado também que a agregação dos quatro suportes informacionais

(eletrônico, impresso, mídia e pessoas) está presente à um número considerado pequeno, apenas 6%.

Considerando que o número de pessoas que consultam as fontes eletrônicas foi significativo (84,44%), houve a necessidade de descobrir especificamente quais eram estas fontes. Para tanto, foram oferecidos aos respondentes 7 (sete) opções com fontes eletrônicas específicas e, constatou-se que o número de pessoas que acessam revistas/artigos científicos *on-line* é superior aos que pesquisam nos buscadores (Google, Yahoo, Ask...). Ao realizar a análise dos respondentes que pesquisam em revistas/artigos científicos *on-line* e subdividindo-os por seus respectivos módulos, deparamo-nos com dados interessantes: 55,5% dos respondentes que estão no primeiro módulo disseram usar informações científicas, porém a partir do segundo módulo este número reduz para 33,5% e a partir do terceiro módulo, este número começa a aumentar gradativamente sendo que o terceiro módulo utiliza 44,5%, o quarto módulo utiliza 77,5% e no quinto e último módulo do curso, 100% dos alunos afirmaram fazer uso das informações de natureza científica.

O fato dos alunos do primeiro módulo ter um número alto de acessos à informação científica e os módulos seguintes números percentuais menores que vão aumentando gradativamente pode ser explicado por dois fatores: o primeiro fator diz respeito a idade que iniciam o curso, conforme verificado na questão 1.2 do questionário e representado no gráfico 2, o curso é composto em sua maioria por jovens, e na maioria das vezes estão no primeiro curso superior e ainda não possuem conhecimento suficiente para diferenciar uma informação científica da não-científica; o segundo fator que explica este resultado em relação a diferença para os demais módulos é o fato de que é no primeiro módulo do curso que os alunos cursam a disciplina de Metodologia da Pesquisa Científica, e somente a partir da conclusão desta disciplina os alunos começam a discernir um material científico do não-científico.

Na terceira e última questão proposta para este bloco de perguntas, procurou-se identificar quais os termos utilizados pelos respondentes, para localizar as informações em fontes eletrônicas. Para tal pergunta foi disponibilizado aos respondentes cinco opções de respostas. Ao final percebeu-se que 73,3% dos respondentes buscam suas informações pelo assunto. De acordo com Lancaster (2004), isso pode ser explicado pelo fato dos

Elementos pesquisáveis apresentam de fato algumas semelhança com os diferentes elementos pesquisáveis em base de dados bibliográficos: título, números de classificação (às vezes), termos de indexação, textos de resumo (embora a quantidade de texto no sítio da Rede possa ser consideravelmente maior). Os sítios da Rede diferem da maioria dos registros bibliográficos pelo fato de que podem também conter apontadores (vínculos de hipertexto) para outros sítios, onde os termos dos vínculos são também pesquisáveis. Neste sentido, um sítio não é uma unidade independente (como um registro bibliográfico comum), mas um nó de uma rede. (LANCASTER, 2004, p.339).

Também nesta pergunta, constatou-se que 28,8% dos respondentes, realizam as denominadas buscas combinadas (autor + título e/ou assunto), com o intuito de recuperar informações mais precisas.

Na segunda questão deste bloco, procurou-se identificar o motivo que leva os respondentes a pesquisarem em fontes eletrônicas, nesta questão foram apresentadas quatro opções aos respondentes, sendo que na última opção, caso tivessem outro motivo além dos que foram especificadas podiam descrevê-los. Para tal questionamento 93,3% dos respondentes disseram que a facilidade de poder acessar uma informação à qualquer hora e lugar os levam a optar pelas fontes eletrônicas, este percentual é explicado por Fernandes (2010), pelo seguinte fato da

Internet configura-se na mídia mais aberta e inovadora da modernidade. É possível se deparar com todo tipo de informação. Com esta abertura, é possível se ter acesso a vários ambientes diferentes e com pessoas, dividindo experiências e interligando culturas. Nessa rede de informações as oportunidades são imensas e elas vêm de forma de aplicações que facilitam as atividades diárias. Essas aplicações são bastante variadas, atingem várias áreas e têm diferentes finalidades. Os serviços oferecidos são numerosos e convenientes para cada tipo de necessidade. (FERNANDES, 2010).

Já 44,4% escolhem as fontes eletrônicas pelo fato de encontrarem informações atualizadas; apenas 2,2% consideram que as informações contidas nas fontes eletrônicas são seguras e confiáveis; da mesma forma 2,2% buscam as fontes por outros motivos, nestes outros motivos o fator ressaltado pelos respondentes foi a diversidade de informações que podem ser encontradas na *Internet*.

No quarto bloco de questões, o foco foi a verificação dos critérios que os respondentes utilizam para dizer se a informação localizada é confiável e de qualidade para ser utilizada. Nesta questão, os respondentes tiveram seis alternativas de respostas, na qual obteve-se os seguintes resultados: 46,6% consideram a autoria um fator de segurança e qualidade; 55,5% consideram que os

*links* que direcionam à páginas institucionais ligadas à empresas, universidades uma forma segura e de qualidade; 17,7% levam em consideração a linguagem utilizada para descrever o assunto; 26,6% consideram a informação segura e de qualidade quando a indicação advém de outras pessoas (amigos, professores...); 2,2% consideram que o fato da informação aparecer nas primeiras páginas dos buscadores algo seguro e de qualidade. Nesta questão pôde se verificar também que, todos os pesquisados atribuem algum critério de atribuir qualidade e segurança, e nenhum dos alunos consideram que o importante é apenas ter a dúvida sanada sem a atribuição de quaisquer critérios.

Nesta mesma questão, ao considerarmos apenas a opção “c” da pergunta 4.1 do questionário que oferecia como opção a indicação de outras pessoas (amigos, professores, profissionais...) levando-se em consideração no momento de avaliar se a informação era confiável e segura, subdividiu-se os respondentes em grupos de acordo com os seus respectivos módulos, assim pôde-se constatar que do primeiro ao terceiro módulo apenas 8% atribuem as indicações como critério, e 34% e 42% respectivamente do quarto e do quinto módulo, consideram as indicações de pessoas como um critério de qualidade, este crescimento pode ser explicado pelo fato de ocorrer nos dois módulos finais do curso, exatamente no momentos em que os alunos estão sendo acompanhados por professores orientadores de trabalhos/projetos finais e também realizando os estágios considerados obrigatórios do curso.

No quinto e último bloco que questões, procurou-se identificar as dificuldades encontradas pelos respondentes no momento da pesquisa na *Internet*. Diante de algumas dificuldades encontradas na *Internet*, Moran (1997) menciona que

a Internet trouxe inúmeras possibilidades de pesquisa para professores e alunos, dentro e fora da sala de aula. A facilidade de, digitando duas ou três palavras nos serviços de busca, encontrar múltiplas respostas para qualquer tema, é uma facilidade deslumbrante (...). O estudante, depois desanima, ao constatar que não pode esgotá-la, que há inúmeras repetições, muitas indicações equivocadas. Convém procurar mais de um programa de busca, porque os resultados não são idênticos. (MORAN, 1997).

Sendo assim fez-se necessário que na primeira questão deste bloco, fosse questionado quais eram as dificuldades que os respondentes enfrentavam para pesquisar uma informação, assim foram obtidos os seguintes resultados: 42,2%

consideram que a grande quantidade de informações recuperadas representa dificuldade no momento da pesquisa, este resultado apenas confirma o que Mota (1998, p.9) afirma em relação as dificuldades que os usuários da *Internet* podem se deparar, pois a cada página “vai abrindo um leque de possibilidades, a cada nova página mais pistas lhe são oferecidas e assim você vai navegando pela rede até ficar satisfeito – ou cansado”. Esta dificuldade por sua vez é gerada pelo que Tomáel (2008) menciona como facilidade para disponibilizar informações e a velocidade com que podem ser modificadas. Ainda nesta questão 37,7% consideram que a dificuldade esta no fato de não encontrar ou não estar disponível o que se deseja; 13,3% consideram que a indicação dos buscadores para links de páginas que se encontram indisponíveis dificultam o acesso; 24,4% consideram que os *links* quebrados ou inexistentes representam uma dificuldade; 6,6% dos pesquisados consideram que outros fatores dificultam o acesso às informações, neste item o aluno tinha a opção de especificar qual ou quais dificuldades ele identificava e a resposta mais recorrente foi a lentidão da *Internet*.

Na última pergunta do questionário, a fim de complementar a perguntar anterior, foi questionado o que atribui as dificuldades encontradas, para esta questão os respondentes tinham sete alternativas, e foram obtidas as seguintes respostas: 26,6% consideram que a falta de textos atuais que complementassem ou aprofundassem o assunto da pesquisa é uma fator que ocasiona dificuldades; 57,7% consideram que a falta de referências (autor, título, palavras-chave) que esclarecessem o assunto em questão dificulta a pesquisa; 6,6% atribuem sua dificuldade ante a *Internet* o fato de não conseguir consultar o professor que determinou o estudo ou a outro que pudesse dar orientações; para 8,8% o idioma dificulta; 31,1% *links* quebrados ou que direcionavam a páginas indisponíveis; 11,1% não tiveram dificuldades; 2,2% apontaram outras dificuldades. O fator que merece atenção nestas respostas obtidas é o resultado obtido para a alternativa “b” da pergunta 5.2 do questionário, onde se afirmava que a falta de referências (autor, título, palavras-chave) que esclarecessem o assunto poderia ser um item que contribuía para as dificuldades encontradas, para tal alternativa obteve-se um percentual de 57,7%, e isso apenas afirma que cada vez mais os alunos estão se preocupando com a origem das informações antes de utilizá-las.

## 8 CONCLUSÕES

Os resultados obtidos no decorrer da pesquisa foram considerados satisfatórios, uma vez que obteve-se 100% de retorno dos questionários aplicados. Em relação aos objetivos que foram propostos para esta pesquisa pode-se concluir que os mesmos foram alcançados com êxito. Com o intuito de identificar as fontes eletrônicas mais utilizadas pelos alunos, observou-se que a quantidade de informações de natureza científica é superior à quantidade de acessos à informações não científicas, este dado contrapõe-se ao que se pressupunha-se indiretamente no início da pesquisa, onde se acreditava-se que o número de acesso à informações em buscadores fosse superior ao número de acessos às informações científicas. De acordo com as alternativas apresentadas e os resultados obtidos o uso das fontes eletrônicas são utilizados respectivamente da seguinte forma: pesquisa em revistas/artigos científicos *on-line*; pesquisa em buscadores como o Google, Yahoo, ask dentre outros; *sites* de um modo geral; *sites* vinculados à universidades e instituições de ensino; artigos jornalísticos (jornais e revistas); base de dados, aqui representadas pelo Scielo e o Portal Capes; e por fim as redes sociais como blogs, Twitter, Facebook dentre outros.

Para o segundo objetivo específico procurava-se identificar os critérios adotados pelos alunos para localizar, selecionar e utilizar as informações encontradas na *Internet*. A partir dos resultados obtidos nesta pesquisa constatou-se que para localizar informações na *Internet*, os alunos usam respectivamente: termos que remetem ao assunto tratado no conteúdo da informação; buscas combinadas, nestas buscas combinadas os alunos associam informações sobre autor (es) , o título e/ou assunto tratado na informação; título; e por último a autoria da informação.

Em relação aos critérios utilizados para selecionar se a informação é segura e de qualidade para a utilização, foi verificado que estes critérios estão relacionados a seis itens especificamente, e os mesmos são atribuídos respectivamente da seguinte forma: *links* que direcionam à páginas institucionais ligadas à empresas, universidades; indicação que advém de outras pessoas (amigos, professores, profissionais ligados a área de atuação...); a linguagem utilizada para descrever o assunto; o fato da informação aparecer nas primeiras páginas dos buscadores é algo seguro e de qualidade na concepção de alguns

respondentes, ainda foi possível constatar que todos os pesquisados atribuem algum critério de atribuir qualidade e segurança, pois nenhum dos alunos consideram que o importante é apenas ter a dúvida sanada sem a atribuição de algum critério, esta última opção entra em conformidade com a afirmação de Tomáel (2008, p.3) que menciona que “a preocupação com a qualidade deve ser constante no dia-a-dia de quem lida com a informação, principalmente, no caso da informação que subsidia pesquisas e atividades profissionais”.

No terceiro objetivo proposto para este estudo, procurou-se verificar quais eram as dificuldades que os respondentes encontravam no momento de suas pesquisas. Conforme, foi constatado na questão 3.2 e representada no gráfico 8, a facilidade de poder acessar uma informação à qualquer hora e lugar, levam os estudantes à buscarem informações na *Internet*, e diante desta facilidade esbarram-se em algumas dificuldades. Estas dificuldades foram apontadas pelos respondentes na seguinte ordem respectivamente: a grande quantidade de informações recuperadas; não encontrar/não estar disponível o que se deseja; *links* quebrados ou inexistentes; indicação dos buscadores para links de páginas que se encontram indisponíveis; outros fatores dificultam o acesso às informações, neste item o aluno tinha a opção de especificar qual ou quais dificuldades ele identificava, a resposta mais recorrente foi a lentidão da *Internet*. E de acordo com as próprias respostas obtidas através do questionário, para os respondentes os fatores que contribuem para que haja dificuldades em recuperar informação na *Internet*, estão ligados à falta de referências (autor, título, palavras-chave) que identificam as procedências das informações e que ajudam a esclarecer o assunto da pesquisa em questão; os *links* quebrados ou que direcionavam a páginas indisponíveis; a falta de textos atuais que complementassem ou aprofundassem o assunto da pesquisa; a falta de orientações mais aprofundadas dos professores/ orientadores em esclarecer os assuntos.

No questionário, foi possível verificar que embora haja dificuldades para a realização das pesquisas/buscas, as informações que se encontram em meio eletrônicos são mais procuradas do que aqueles que se encontram em fontes impressas e o que leva os alunos do curso de Gestão Ambiental à buscarem a *Internet* é a facilidade de poder acessar uma informação à qualquer hora e lugar (tendo os requisitos considerados necessários para o acesso a rede), poder encontrar informações consideradas atuais que ainda não se encontram

registradas em livros disponíveis publicados e por fim a confiabilidade e segurança das informações.

Esta pesquisa proporcionou a oportunidade de conhecer as práticas de pesquisas na *Internet*, realizadas pelos alunos do curso de Gestão Ambiental. Sabendo que existe a necessidade dos usuários estabelecerem critérios para a recuperação e avaliação da qualidade das informações recuperadas na *Internet*, ao final desta pesquisa foi possível identificar quais são os critérios adotados pelos alunos, para atender suas necessidades informacionais, no momento das pesquisas em fontes eletrônicas. Constatou-se também que, embora os alunos do curso de Gestão Ambiental, não possuam um conhecimento teórico acerca dos estudos de critérios de recuperação e qualidade da informação na *Internet*, eles, mesmo que indiretamente, utilizam os critérios que a autora Maria Inês Tomáel propõe como critérios básicos para avaliar a qualidade das informações registradas em meio eletrônico, mais especificamente na *Internet*. Este dado, mais uma vez reforça que, quando se trabalha com o produto informação, o foco deve ser sempre o usuário, pois quando as atividades são direcionadas à atender as necessidades dos usuários, a probabilidade dos mesmos ficarem satisfeitos será maior, dessa forma o objetivo de levar informação àqueles que dela precisam, será atingido.

Em um momento de observação no ambiente da biblioteca da Faculdade SENAC–GO, foi possível observar que o fato da biblioteca visar sempre a satisfação de seus usuários, acaba passando credibilidade aos alunos, assim os mesmos sentem-se à vontade para questionar suas dúvidas e também pedir opiniões e indicações de fontes eletrônicas.

Nesta mesma linha de pesquisa vários estudos ainda podem ser realizados. Embora esta pesquisa tenha sido direcionada ao curso de Gestão Ambiental nada impede que, em estudos futuros ela seja aplicada a outros cursos ou áreas que precisam usar a *Internet* com fonte de informação. Para pesquisas futuras, sugere-se estudos de usuários mais aprofundados sobre quais os temas que os alunos/usuários desejam, a fim de indicar fontes eletrônicas que trabalham com os assuntos que os mesmos desejam. Também é possível, a partir dos resultados obtidos, a criação de programas de treinamentos e atividades afins, que possam incentivar e auxiliar os alunos à realizarem suas pesquisas. Estas são ações que visam proporcionar a satisfação das necessidades informacionais dos usuários, contribuir para formação acadêmica e auxiliar na vida profissional, uma vez que

estes conhecimentos poderão servir como subsídio para as pesquisas de ações e projetos quando os mesmos já estiverem atuando no mercado de trabalho.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 8402**: gestão da qualidade e garantia de qualidade – terminologia. Rio de Janeiro, 1994. 15 p.

ATAIDE, Maria Elza Miranda. O lado perverso da globalização na sociedade da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, vol. 26, n. 3, 1997. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19651997000300006>>. Acesso em: 01 out. 2011.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A informação em seus momentos de passagem. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 2, n. 4, ago. 2001. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr09/F\\_I\\_aut.htm](http://www.dgz.org.br/abr09/F_I_aut.htm)>. Acesso em: 23 jun. 2011.

BONOTTO, Matha E. K. Kling; MORIGI, Valdir José. A narrativa musical, memória e fonte de informação afetiva. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 143-161, jan./jun. 2004.

BORGES, Mônica Erichen Nassif; VENÂNCIO, Ludmila Salomão. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, p.95-106, jan./abr. 2008.

BRUM, Marco Antônio Carvalho; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, vol. 14, n. 2, p. 52-75, maio/ago. 2009.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra (Org.). **Introdução às fontes de informações**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2005. 184 p.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CAMPOS, Maria Carlita. **Fontes de informação especializada**: características e utilização. Belo Horizonte: UFMG/PROED, 1988. 144 p.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CEDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000. 319 p.

CASTELLS, Manuel. **Fim de milênio**. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 497 p.

CENDON, Beatriz Valadares. Ferramentas de busca na Web. **Ciência da Informação**, vol. 30, n. 1, 2001. p. 39-49.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto Carlos Lyra. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162 p.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006. 425 p.

CONGLIAN, André Luís Onório; SILVA, Helen de Castro da. **Influência dos fatores psicológicos, demográficos e Interpessoais no comportamento informacional de pós-graduandos surdos**. 2008. Disponível em: <<http://dc2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/510/1/GT%203%20Tt%2017-%20Influ%C3%Aancia%20dos%20fatores%20psicol%C3%B3gicos,%20etc.pdf>>. Acesso em: 5 out. 2011.

CROSWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto alegre: Artmed, 2007. 248 p.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2006. 210 p.

FERNANDES, ROSANA. **As facilidades da internet**. 2010. Disponível em: <<http://www.ruadireita.com/internet/info/as-facilidades-da-internet/>>. Acesso em: 13 out. 2001.

FURNIVAL, Ariadne Chlöe Mary. et al. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 13, n. 25, p. 153-173. 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1160/887>>. Acesso em: 11 jun. 2011.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, vol. 39, n. 1, 2010. p. 21-32

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 175 p.

GUIMARÃES, Cayley. et al. **Sense-making**: por uma construção do aprendizado tecnológico de sistemas de informação. 2010. Disponível em: <[http://www.senept.cefetmg.br/galerias/Anais\\_2010/Artigos/GT1/SENSE-MAKING.pdf](http://www.senept.cefetmg.br/galerias/Anais_2010/Artigos/GT1/SENSE-MAKING.pdf)>. Acesso em: 01 out. 2011.

KUROSE, James F.; ROSS, Keith W. **Redes de computadores e a internet**: uma nova abordagem. São Paulo: Pearson Addison Wesley, 2003. 547 p.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. 2. ed. rev. atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 452 p.

LARA, Marilda Lopes Ginez de; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, vol. 17, n. 3-4, 2003. p. 26-34.

LINS, Greyciane Souza; LEITE, Fernando César Lima. **Comportamento informacional como aporte teórico para consolidação conceitual de competência informacional no contexto da comunicação científica**. Disponível em: <<http://www.edufatima.inf.br/isf/index.php/es/article/viewFile/47/22>>. Acesso em: 5 out. 2011.

LIRA, Waleska Silveira. Processo de decisão do uso da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 64-80, maio/ago. 2007.

LOPES, Ilza Leite. Novos paradigmas para avaliação da qualidade da informação em saúde recuperada na *Web*. **Ciência da Informação**. vol. 33, n. 1, p. 81-90. 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 4. ed. Ver. e atual. São Paulo: Atlas, 2006. 305 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2008. 311 p.

MARTINEZ-SILVEIRA. Marha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, vol. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652007000200012&script=sci\\_abstract&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652007000200012&script=sci_abstract&lng=pt)>. Acesso em: 10 jun. 2011.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994, 80 p.

MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**. vol. 28, n. 3, p. 286-292. 1999.

MORAN, José Manuel. Como utilizar a internet na educação. **Ciência da Informação**, Brasília, vol. 26, n. 2, maio/ago. 1997, p. 146-153.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n. 1, jan./abr. 2000.

MOTA, Davide. **Pesquisa na internet**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998. 128 p.

NASCIMENTO, José Antônio Machado do; AMARAL, Sueli Angélica. **Avaliação de usabilidade da internet**. Brasília: Thesaurus, 2010. 142 p.

NASSIF, Mônica Erichsen; VENANCIO, Ludmila Salomão; HENRIQUE, Luiz Cláudio Junqueira. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 8, n. 5, out. 2007.

NEHMY, Rosa Maria Quadro. **Leitura epistemológico-social da qualidade da informação**. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte, 1996.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, vol. 35, n. 1, p. 52-62, jan./abr. 2006.

OLIVÁN, J. A. Salvador; ULLATE, José María Angós. ¿Evaluar La calidad de los recursos Web o simplemente filtrarlos?. **Documentación de las Ciencias de la Información**, Espanha, n. 24, p. 105-126. 2001.

OLIVEIRA, Miriam; ABDALA, Elisabeth A. (Org.). **Tecnologias na internet**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. 210 p.

PÁDUA, Jakeline Vilela de. **Fontes de informação em turismo**. 2006. 105 f. Monografia (Especialização em professores e pesquisadores em turismo e hospitalidade) - Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

PAIN, Isis; NEHMY, Rosa Maria Quadro. Questões sobre a avaliação da informação: uma abordagem inspirada em Giddens. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 81-95, jul./dez. 1998.

PERES, Ricardo Luís Rodrigues. **O estudante universitário e a recuperação da informação na internet**. 2008. 126 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto da Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

PINHO, José Antonio Gomes de. Sociedade da informação, capitalismo e sociedade civil: reflexões sobre política, internet e democracia na realidade brasileira. **Revista Administração de Empresa**, vol. 51, n. 1, p. 98-106. 2011.

RECODER, Maria José; ABADAL, Ernest; CODINA, Luís. **Informação eletrônica e novas tecnologias**. São Paulo: Summus Editorial, 1995. 187 p.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002. 399 p.

SAAD, Beth. **Estratégias para a mídia digital: internet, informação e comunicação**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003. 293 p.

SANTANA FILHO, Ozeas Vieira. **Introdução à internet: tudo que você precisa saber para navegar bem na rede**. 11. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006. 334 p.

SANTOS, Anderson Rouge dos; FIRME, Caio Lima and BARROS, José Celestino. **A internet como fonte de informação bibliográfica em química**. vol. 31, n. 2, p. 445-451. 2008.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 22. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2002. 335 p.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007. 304 p.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muskat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. e atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 2001. Disponível em: <<http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf>>. Acesso em 10 ago. 2011.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195 p.

TOMAÉL, Maria Inês (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: EDUEL, 2008. 184 p.

TOMAÉL, Maria Inês et. al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001.

TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Avaliação de fontes de informação na internet**. Londrina: EDUEL, 2004. 162 p.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 3, n. 4, ago. 2002.

VASCONCELOS, Giuliana Cavalcanti. Informação e comunicação: a internet como um aporte para a formação de aprendentes. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 13, n. 1, p. 51-63, jan./jun. 2003.

WILSON, T.D. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 240-270, jun. 1999.

## APÊNDICE A – Questionário



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

---

Caro (a) estudante:

Este questionário é o instrumento de coleta dos dados da pesquisa intitulada: Critérios utilizados para a recuperação de informação em pesquisas na Internet: um estudo dos alunos do curso de Gestão Ambiental da Faculdade de Tecnologia SENAC-GO. Solicitamos sua colaboração, para o preenchimento deste questionário. Agradecemos sua atenção e colocamo-nos a disposição para esclarecer quaisquer dúvidas.

---

### **1. Dados do entrevistado**

1.1 Em qual módulo do curso de Gestão Ambiental você se encontra?

( ) 1º módulo ( ) 2º módulo ( ) 3º módulo ( ) 4º módulo ( ) 5º módulo

1.2 Faixa etária:

( ) 17 à 23 anos ( ) 24 à 30 anos ( ) 31 à 39 anos ( ) 40 à 49 anos ( ) 50 ou mais.

1.3 Sexo:

a. ( ) Masculino                      b. ( ) Feminino

### **2. Uso de fontes**

2.1 Quais fontes de informações, você consulta no momento das pesquisas acadêmicas?

- a. ( ) Fontes impressas (livros, jornais, revistas...)
- b. ( ) Fontes eletrônicas (internet, bases de dados...)
- c. ( ) Mídias (televisão, rádio...)
- d. ( ) Pessoas (professores, amigos, profissionais....)

## 2.2 Quais fontes eletrônicas, você pesquisa?

- a. ( ) *Sites* em geral
  - b. ( ) *Sites* de universidades e instituições de ensino
  - c. ( ) Buscadores (Google, Yahoo, ask...)
  - d. ( ) Redes sociais (blogs, Twitter, Facebook...)
  - e. ( ) Bases de dados (SciELO, Portal Capes...)
  - f. ( ) Revistas/ artigos científicos *on-line*
  - g. ( ) Artigos jornalísticos (jornais e revistas)
  - h. ( ) Nenhuma das opções anteriores.
  - i. ( ) Outros. Especifique: \_\_\_\_\_
- 

## 3. Critérios para pesquisa

3.1 Para localizar informações em fontes eletrônicas, quais termos de busca você utiliza?

- ( ) Autor
- ( ) Assunto
- ( ) Título
- ( ) buscas combinadas (autor + título e/ou assunto)
- ( ) Outros

3.2 O que leva você a escolher a internet como uma fonte de informação pra suas pesquisas?

- ( ) Facilidade de poder acessar uma informação à qualquer hora e lugar.
- ( ) Encontrar informações atualizadas.
- ( ) Por considerá-la confiável e segura.
- ( ) Outros. Especifique: \_\_\_\_\_

## 4. Confiabilidade e segurança das fontes

4.1 Ao localizar uma informação, que você deseja na internet, quais critérios você utiliza para considerá-la segura e de qualidade

- a. ( ) Autoria (quem escreveu sobre o assunto)
- b. ( ) *Links* (páginas institucionais – empresas, universidades-; revistas científicas...)
- c. ( ) Linguagem utilizada para descrever o assunto.
- d. ( ) Indicação de outras pessoas (amigos, professores...).
- e. ( ) Sempre as primeiras indicações aparecem nos *sites* de busca.
- f. ( ) Nenhum, o importante é ter a dúvida sanada.

## 5 Dificuldades encontradas

5.1 Quais as dificuldades que você encontra ao pesquisar uma informação na internet?

- ( ) Grande quantidade de informações recuperadas.
  - ( ) Não encontrar / não estar disponível/ o que se deseja.
  - ( ) Indicação de páginas que se encontram indisponíveis.
  - ( ) *Links* quebrados ou inexistentes.
  - ( ) Outras. Especifique \_\_\_\_\_
- 

5.2 Quando você enfrentou dificuldades em obter informações na internet, o que atribui esta dificuldade?

- a. ( ) Falta de textos atuais que complementassem ou aprofundassem o assunto.
- b. ( ) Falta de referências (autor, título, palavras-chave) que esclarecessem o assunto em questão.
- c. ( ) Não conseguiu consultar o professor que determinou o estudo ou a outro que pudesse dar orientações.
- e. ( ) Idioma.
- f. ( ) *Links* quebrados ou que direcionavam a páginas indisponíveis.
- f. ( ) Não tive dificuldades.
- g. ( ) Outras dificuldades. Especifique: \_\_\_\_\_

Obrigado por sua colaboração!