

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – UFG
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – FIC
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE ESTUDANTES DO COLÉGIO
ESTADUAL JARDIM ALTO PARAÍSO NA ERA DA INTERNET

GOIÂNIA
2013

WEVERTON GENSKE DE GODOY

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE ESTUDANTES DO COLÉGIO
ESTADUAL JARDIM ALTO PARAÍSO NA ERA DA INTERNET**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Dr^a Eliany Alvarenga de Araújo.

GOIÂNIA

2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

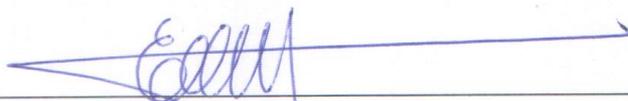
- W539c Godoy, Weverton Genske de.
Comportamento Informacional de estudantes do Colégio Estadual Jardim Alto Paraíso na era da Internet [manuscrito] / Weverton Genske de Godoy. – 2013.
75 f. : il.
- Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Informação e Comunicação, Goiânia, GO, 2013.
Orientadora: Profa. Dr^a Eliany Alvarenga de Araújo.
1. Comportamento Informacional. 2. Internet. 3. Ensino médio. I. Godoy, Weverton Genske de. II. Título.

CDU 027.8(817.3)

WEVERTON GENSKE DE GODOY

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE ESTUDANTES DO COLÉGIO
ESTADUAL JARDIM ALTO PARAÍSO NA ERA DA INTERNET

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação em Biblioteconomia da Faculdade Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do grau de Bacharel, aprovado em 11 de dezembro de 2013, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:



Profa. Dra. Eliany Alvarenga de Araújo/UFG
Orientadora



Prof. Dr. Maria de Fátima Garbelini/UFG

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus por ter me conduzido e acompanhado nessa caminhada, sem Ele nada seria.

Agradeço com especial atenção a minha professora e orientadora Dra. Eliany Alvarenga, que durante meses compartilhou seu conhecimento com paciência, motivação e atenção para que este trabalho pudesse ser desenvolvido.

Com imenso carinho e respeito, agradeço também a minha família: meus pais, Ivair Godoy e Eraci Godoy; meu irmão, Welsem Genske; e meu amor, Cristina Vanessa, por sempre estarem ao meu lado com paciência, alegria e cuidado, até em momentos mais difíceis no decorrer deste trabalho.

Aos meus colegas de curso, que seguiram unidos.

“Algo tão pequeno como o bater das asas de uma borboleta pode causar um tufão do outro lado do mundo”

Teoria do Caos

RESUMO

Monografia de Graduação
Faculdade Informação e Comunicação - FIC
Universidade Federal de Goiás - UFG

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE ESTUDANTES DO COLÉGIO ESTADUAL JARDIM ALTO PARAÍSO NA ERA DA INTERNET

Autor (a): Weverton Genske de Godoy
Orientador(a): Dra. Eliany Alvarenga de Araújo

O presente estudo tem por objetivo identificar, a partir do contexto da Internet, o Comportamento Informacional de estudantes do ensino médio do Colégio Estadual Jardim Alto Paraíso, localizado no setor Jardim Alto Paraíso na cidade de Aparecida de Goiânia – GO. Visando alcançar esse objetivo, caracterizou os estudantes pesquisados, identificou as fontes de informações utilizadas, verificou como buscam e usam informações oriundas da Internet e identificou barreiras no processo de busca e uso da informação. A amostra escolhida para representar o universo foi 22%, o que totaliza 61 estudantes de nível médio. A pesquisa possui abordagem quantitativa e devido à especificidade dos objetivos fez-se necessário a utilização de questionário semiestruturado. Os dados coletados e organizados corroboram que a Internet constitui-se na principal fonte de informação utilizada pelos estudantes pesquisados, superando até mesmo o livro impresso. Verificou-se também a predominância do Google como mecanismo de busca na Internet. Os dados evidenciaram que o uso da biblioteca escolar (denominada de sala de leitura) é bastante reduzido. A pesquisa revelou também que a principal barreira enfrentada pelos estudantes durante a busca e o uso de informações é a financeira. Fundamentado no modelo teórico de Wilson e Walsh (1996) os dados confirmam a presença das seguintes variáveis intervenientes: variável - ambiental; variável - características das fontes de informação e a variável - interpessoal. Concluímos esta pesquisa sugerindo a necessidade de se planejar e programar no âmbito do processo de ensino-aprendizagem estratégias de desenvolvimento de competências informacionais, visando com isto, gerar maior eficiência na busca de informação e maior qualidade no uso de informação por parte dos estudantes pesquisados. Consideramos que por meio do de um programa de competência informacional no ambiente escolar os estudantes pesquisados possam desenvolver processo de aprendizado mais eficaz no ambiente escolar e em outros ambientes ao longo de suas vidas.

Palavras-chave: Comportamento informacional - Contexto escolar; Ensino médio – Comportamento Informacional; Internet – Comportamento Informacional; Comportamento informacional e uso da Internet.

ABSTRACT

Monograph of graduation
Faculdade Informação e Comunicação - FIC
Universidade Federal de Goiás - UFG

INFORMATION BEHAVIOR OF STUDENTS OF COLÉGIO ESTADUAL JARDIM ALTO PARAÍSO IN THE ERA OF THE INTERNET

Author (a): Weverton Genske Godoy
Adviser (a): Dr. Eliany Alvarenga de Araújo

The present study objective to identify, from the context of the Internet, the Informational Behavior of high school students of the State College High Jardim Alto Paraíso, located at sector Jardim Alto Paraíso in the city of Aparecida de Goiânia - GO. In order to achieve this goal, featured students surveyed identified the sources of information used, as verified seek and use information from the Internet and identified barriers in the search and use of information process. The sample chosen to represent the universe was 22%, totaling 61 students. The research has a quantitative approach and the specific nature of the objectives using semistructured questionnaire was necessary. The collected and organized data confirm that the Internet constitutes the main source of information used by students surveyed, surpassing even the printed book. There was also the dominance of Google as the search engine on the Internet. The data showed that the use of the school library (called the reading room) is greatly reduced. The survey also revealed that the main barrier faced by students during the search and use of information is financial. Based on the theoretical model of Wilson and Walsh (1996) data confirm the presence of the following intervening variables: variable - Environmental; variable - characteristics of information sources and variable - interpersonal. We conclude this research suggests the need to plan and schedule within the teaching-learning strategies for developing information literacy, thus trying process, generate greater efficiency in information search and highest quality in the use of information by the students surveyed. We believe that through a program of information literacy in the school surveyed students can develop more effective learning at school and in other environments throughout their life process.

Keywords : Information behavior - school context; High School - Informational Behavior; internet - Informational Behavior; Information behavior and Internet use.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1	Modelo de Processo de Decisão do Uso da Informação	24
FIGURA 2	Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981)	23
FIGURA 3	Modelo de comportamento informacional Wilson e Walsh (1996)	33
FIGURA 4	Estrutura do modelo do <i>sense-making</i> de Dervin (1983)	35
FIGURA 5	Metáfora do modelo do <i>sense-making</i> de Dervin (1992)	37
FIGURA 6	A metáfora do <i>sense-making</i>	38
FIGURA 7	Fases do comportamento na busca informacional de Ellis	40

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	Categorias de uso da informação	26
TABELA 2	<i>Information search process</i> (ISP)	42
TABELA 3	Usos populares da Internet	47

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Faixa etária dos pesquisados	56
GRÁFICO 2	Série dos pesquisados	57
GRÁFICO 3	Turno dos pesquisados	57
GRÁFICO 4	Sexo dos pesquisado	58
GRÁFICO 5	Fonte de informação	59
GRÁFICO 6	Uso da biblioteca	60
GRÁFICO 7	Uso da informação	61
GRÁFICO 8	Mecanismos de busca	62
GRÁFICO 9	Fontes de informação na Internet	63
GRÁFICO 10	Barreiras na busca e uso da informação	64

LISTA DE SIGLAS

GO
ISP

Goiás
Information Search Process

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	OBJETIVOS	14
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	
3	REVISÃO DE LITERATURA	15
3.1	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL.....	
3.1.1	<i>Necessidade de informação: em busca da origem</i>	<i>18</i>
3.1.2	<i>Busca de informação</i>	<i>20</i>
3.1.3	<i>Uso da informação</i>	<i>23</i>
3.1.4	<i>Barreiras no processo de busca e uso da informação</i>	<i>26</i>
3.2	MODELOS TEÓRICOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL.....	29
3.2.1	<i>Modelo de Wilson (1981)</i>	<i>31</i>
3.2.2	<i>Modelo de Brenda Dervin (1983)</i>	<i>34</i>
3.2.3	<i>Modelo de Ellis (1989)</i>	<i>38</i>
3.2.4	<i>Modelo de Kuhlthau (1991)</i>	<i>40</i>
3.3	INTERNET.....	43
3.3.1	<i>Histórico</i>	<i>45</i>
3.3.2	<i>Usos de instrumentos</i>	<i>46</i>
3.3.3	<i>Informação, Internet e educação</i>	<i>48</i>
4	METODOLOGIA	52
4.1	DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA.....	
4.2	UNIVERSO/AMOSTRA.....	
4.3	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	53
4.4	ETAPAS E TÉCNICAS DA PESQUISA.....	
4.4.1	<i>Coleta dos dados</i>	<i>54</i>
4.4.2	<i>Organização dos dados</i>	
4.4.3	<i>Análise dos dados</i>	
5	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	56
5.1	CARACTERIZAÇÃO DOS PESQUISADOS.....	
5.2	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS PESQUISADOS.....	58
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
7	REFERÊNCIAS	68
	APÊNDICE	

1 INTRODUÇÃO

Com o advento da Internet, a informação tem se tornado cada vez mais dinâmica. Em outras palavras, a Internet possibilitou maior circulação de informação. Nos dias atuais, o que ocorre em lugares mais remotos pode ser facilmente acessado através dessa rede mundial de computadores. Mas esse imenso volume informacional e dinâmico, também pode empobrecer as qualidades investigativas que um indivíduo tenha. Ou seja, a busca por informação se torna muito superficial.

Atualmente, muito se tem estudado sobre a busca e recuperação da informação, principalmente em ambientes virtuais. Outro aspecto bastante discutido por teóricos da Biblioteconomia e Ciência da informação é a forma com que o ser humano sente a necessidade de determinada informação, e a partir dela [necessidade], inicia a busca e recuperação da informação. Num contexto mais amplo, esse processo é conhecido como Comportamento Informacional.

Tendo em vista a grande quantidade de informação disponível atualmente na Internet – que em sua maioria não é tratada e nem regulada –, bem como a forma com que os indivíduos lidam com a necessidade de informação, surge a seguinte questão: Qual o comportamento informacional de estudantes do Colégio Estadual Jardim Alto Paraíso na era da Internet?

A partir desta problematização, desenvolvemos o item revisão de literatura, estruturado através dos seguintes itens: Comportamento Informacional: necessidade, busca e uso da informação; barreiras no processo de busca e uso da informação; Modelos de Comportamento Informacional; Internet: histórico, uso de instrumentos e informação e educação.

A metodologia desta pesquisa foi desenvolvida a partir da delimitação do campo de pesquisa, definição do universo e da amostra, classificação da pesquisa e desenvolvimento da etapa de coleta, organização e análise dos dados. Finalizando esta introdução, consideramos que este estudo permitiu a ampliação de nossa compreensão sobre a relação entre o Comportamento Informacional e o uso da Internet como ambiente educacional.

2 OBJETIVOS

Identificar, a partir do contexto da Internet, o comportamento informacional de estudantes do ensino médio do Colégio Estadual Jardim Alto Paraíso, da cidade de Aparecida de Goiânia - GO.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A) Descrever o perfil dos estudantes do ensino médio pesquisados.
- B) Identificar as fontes de informação utilizadas pelos pesquisados;
- C) Verificar como os estudantes pesquisados buscam e usam informações encontradas na Internet;
- C) Identificar barreiras no processo de busca e uso da informação pelos estudantes.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Atualmente existem muitas pesquisas sobre o comportamento humano de busca e uso da informação. São diversos estudos envolvendo essa temática. Um exemplo dessa ampla produção intelectual sobre esse tema são as várias pesquisas de Wilson (1999). Para este pesquisador, os estudos sobre a necessidade e o uso da informação, devem ser abordados de forma mais ampla, compreendendo todo o contexto de busca, tratamento e assimilação da informação. Esse comportamento pode ser denominado *Comportamento Informacional*.

A informação adequada tem papel fundamental na formação de cidadãos conscientes e com responsabilidade social. Mas é preciso saber como buscar, identificar, selecionar e usar a informação. Conhecendo então esse comportamento informacional, abordando-o amplamente é possível apresentar melhores formas de busca e uso da informação em qualquer ambiente informacional, bem como na Internet.

A partir desse ponto de vista, esta revisão está estruturada com os seguintes tópicos, que somados consolidam o entendimento acerca do Comportamento Informacional: no primeiro tópico temos os seguintes temas: Necessidade de informação, busca por informação, uso da informação e Barreiras no processo de busca e uso da informação. Logo adiante se destacam os Modelos de Comportamento Informacional, apresentados cronologicamente com o intento de maior compreensão sobre a evolução dos mesmos. Assim apresentaremos os seguintes modelos teóricos: Modelos de Wilson (1981), Modelo de Brenda Dervin (1983), Modelo de Ellis (1989), Modelo de Khulthau (1991). Em sua última parte é exposto, nessa revisão de literatura, reflexões sobre a Internet: Histórico, Uso e instrumentos, Informação e Internet e educação.

3.1 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Para uma compreensão da evolução dessa área de conhecimento denominada “Comportamento Informacional”, é relevante uma explanação inicial sobre os chamados “estudos de usuários”.

Brittain (1970) definiu os estudos de usuários como aqueles estudos que comportam todos os aspectos de uso, demanda e necessidades de usuários da informação. Nesse sentido, os estudos de usuários relativos ao uso da informação, objetivam conhecer os mecanismos de busca da informação e de uso de fontes de informação.

Abordada de maneira aproximada, Figueiredo (1994, p. 7) corrobora essa definição ao salientar que as investigações produzidas para conhecer melhor o que os indivíduos necessitam, em se tratando de informação, são denominados estudos de usuários. Em síntese afirma:

Estudo de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Estas investigações podem então ser compreendidas como meios e canais de comunicação que ligam a biblioteca à sua comunidade. É através desses estudos que a biblioteca pode prever ou mudar sua demanda de produtos e serviços (FIGUEIREDO, 1994).

Grande parte desses estudos teve início na década de 40. Dois eventos impulsionaram as investigações nesse campo. O primeiro foi a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, que aconteceu no Reino Unido em 1948 (Conferência da Royal Society). Dez anos mais tarde foi realizada em Washington, EUA, a Conferência Internacional de Informação Científica (GASQUE e COSTA, 2010).

Ao longo das décadas posteriores a estes dois eventos, empreenderam-se grandes esforços na tentativa de compreender melhor como os indivíduos buscam e utilizam informação. Pode-se dizer que houve uma evolução nesses estudos.

Figueiredo (1994) divide em dois períodos essa evolução. O primeiro período, segundo ela, se estendeu entre os anos de 1948 a 1965. Para a autora, nesse período a ênfase era tentar descobrir como os cientistas e engenheiros usavam informação, e os métodos desses estudos eram principalmente questionários e entrevistas. No segundo período, ou seja, os anos que se desenrolaram a partir de 1965, os estudos foram abordados tendo em vista um caráter mais amplo. Algumas técnicas mais sofisticadas começaram a ser utilizadas para compreender particularidades do comportamento dos usuários. Em suma, “começou-se a adquirir um conhecimento mais profundo de como a informação é obtida e usada” (FIGUEIREDO, 1994, p. 9).

Ainda no que diz respeito a esta evolução, Dervin e Nilan (1986), em uma revisão de literatura, apontaram algumas mudanças de paradigmas em estudos de usuários. Segundo estes autores existem duas abordagens a serem consideradas nesses estudos: a *abordagem tradicional* e a *abordagem alternativa*. A primeira se refere aos estudos orientados aos sistemas. Diferentemente da primeira, a segunda abordagem está baseada em estudos orientados aos usuários. Nesse sentido as necessidades informacionais dos usuários são

levadas em conta, ao passo que na abordagem tradicional é dada maior atenção ao sistema de informação e à forma com que o indivíduo faz uso do sistema.

De maneira geral, é dada atenção às necessidades de informações do usuário de informação, e não apenas do usuário de bibliotecas [sistemas de informação], tem consolidado o campo de estudo denominado “Comportamento Informacional”.

Um conceito de Comportamento Informacional foi apresentado por Wilson em 1999. Ele o define como “as atividades de busca, uso e transferência de informação, nas quais uma pessoa se engaja quando identifica as próprias necessidades de informação” (WILSON, 1999, p. 249).

Ainda segundo este autor, o Comportamento Informacional pode ser considerado como todo comportamento humano que está relacionado às fontes e também aos canais de informação, o que inclui toda busca *ativa* e *passiva* de informação, bem como o seu uso. Isso abarca toda a comunicação pessoal e presencial. Esse fenômeno pode acontecer também com a recepção passiva de informação. Um exemplo que pode ser tomado como ilustração é a informação transmitida por um comercial da televisão e recebida pelo telespectador que não tem qualquer intenção específica em relação à informação que está sendo exibida (Wilson, 2000).

Furnival e Abe (2008) salientam sobre o assunto e seus comentários vão ao encontro do pensamento de Wilson (1999, 2000), no sentido de que o comportamento informacional deve ser abordado de forma ampla e de que é preciso compreendê-lo como um todo que abrange todas as fontes de informação e também os canais, e isso inclui todo o uso e a busca por informação. Outro fato também relacionado, porém implícito segundo os autores, é a comunicação interpessoal e a recepção passiva de informação.

Jacob (2012, p. 24) considera e define como “conduta das pessoas, grupos sociais e organizações, diante das necessidades, busca, uso e disseminação da informação”. Esta autora ainda cita Davenport que afirma que, o comportamento informacional é o “modo no qual os indivíduos lidam com a informação” (Davenport, 1998, p. 110 *apud* JACOB, 2012, p. 24). Ao afirmar “grupos sociais e organizações” a autora amplia tal conceito. Em outras palavras, um grupo social e até mesmo uma organização em sua magnitude com indivíduos que necessitam, buscam e disseminam informação entre si.

Os diversos pesquisadores que se concentram nas investigações dessa temática, geralmente apresentam em sequência os conceitos diretamente ligados aos estudos de comportamento informacional, ou seja, o momento em que o indivíduo se depara com a

necessidade de informação, e a partir dessa necessidade empreende a busca para posteriormente usá-la e assim satisfazer a sua necessidade de informação.

Essa realidade é discutida por Gasque e Costa (2003, p. 55). As autoras afirmam que entre os estudos envolvendo essa temática os seguintes conceitos podem ser elencados:

- **necessidades de informação** – um déficit de informação a ser preenchido e que pode estar relacionado com motivos psicológicos, afetivos e cognitivos.
- **busca da informação** – ativa e/ou passiva – o modo como as pessoas buscam informações;
- **uso da informação** – a maneira como as pessoas utilizam a informação;
- **fatores que influenciam o comportamento informacional**;
- **transferência da informação** – o fluxo de informações entre as pessoas;
- **estudos dos métodos** – identificação dos métodos mais adequados a serem aplicados nas pesquisas (GASQUE; COSTA, 2003, p. 55, grifo nosso).

De acordo com o exposto, torna se pertinente fazer um exame mais minucioso em alguns desses conceitos apresentados para construir maior entendimento sobre o assunto, bem como salientar o que pode ser considerado como barreiras no processo de busca e uso da informação.

3.1.1 Necessidade de informação: em busca da origem

Com o crescente aumento na quantidade de informação disponível na Internet, um novo desafio se instaura para os que objetivam satisfazer suas necessidades de informação (FURNIVAL; ABE, 2008).

O conceito de necessidade de informação ou necessidade informacional é amplo. Gasque e Costa (2003, p. 55), em seus estudos, enfatizaram tal conceito como um “déficit de informação”. Algo como inexistência de informação ou lacuna a ser preenchida. Isso poderá estar “relacionado com motivos psicológicos, afetivos e cognitivos”.

Figueiredo (1994, p. 34) argumenta sobre o assunto e apresenta o conceito de **necessidade** (*ought*) e o conceito de **desejo** (*would like*), ligados à informação. Para a autora a ideia de necessidade pode ou não ser identificada como um desejo. A partir desse pensamento ela afirma que a necessidade é “o que um indivíduo deve [...] ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc.”. Em outras palavras, é aquilo que se faz indispensável para realização dos trabalhos, das pesquisas e até mesmo das diversões de um indivíduo. Em se tratando do conceito de desejo, Figueiredo (1994, p. 34) assim o define: “o que um indivíduo gostaria [...] de ter, se o desejo for ou não realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca”. Em suma a autora conclui que um indivíduo pode necessitar sem desejar um item

ou desejar um item que ele não necessita e não deveria ter. Tal fenômeno é denominado pelo autor como *ought not*.

A necessidade de informação, conforme Martinez-Silveira e Oddone (2007, p. 119), só pode ser conhecida através de dedução, bem como por observação ao comportamento ou enunciação por parte do indivíduo. Os autores afirmam que o conceito de necessidade informacional, definido por Wilson (1981 *apud* MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 119), “descreve uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente de cada indivíduo, não sendo, portanto, diretamente acessível ao observador”.

Consoante a esse pensamento, Cooper afirma:

uma necessidade informacional é algo não observável diretamente. Não podemos, por exemplo, ver suas ‘estruturas’, no entanto a necessidade informacional existe, pelo menos, na mente do usuário (COOPER, 1971, p. 22, tradução nossa).

Contrário a esse raciocínio, Derr (1983 *apud* MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 119) se opõe “ao caráter subjetivo da necessidade informacional”. Ele analisa tal conceito sob outro prisma, ou seja, a necessidade informacional não é vista como um estado psicológico, mas sim como uma condição objetiva. Dessa forma a necessidade pode ser considerada como uma relação que existe entre uma informação e a sua finalidade para o indivíduo que a necessita. Martinez-Silveira e Oddone (2007, p. 119) ainda completam: “Para este autor, portanto, a necessidade informacional residiria na condição observável de que determinada informação contribuiu para atender ao propósito ou o motivo que a gerou”.

Miranda (2006, p. 102) cita Le Coadic (1998) que em seus estudos constrói um conceito sobre necessidade de informação, e discorre sobre o surgimento da mesma. Segundo Miranda (2006, p. 102), a necessidade de informação apresenta ao indivíduo o seu estado de conhecimento quando se depara com uma “exigência” de informação que não possui, mas que faz se necessária para prosseguir em seu trabalho ou atividade. Conforme esta autora, a necessidade de informação surge a partir de um “impulso de ordem cognitiva, conduzido pela existência de um dado contexto (um problema a resolver, um objetivo a atingir) e pela constatação de um estado de conhecimento insuficiente ou inadequado” (MIRANDA, 2006, p. 102).

Por outro viés, Belkin (1980; 1982 *apud* MIRANDA, 2006, p. 105) afirma que essas necessidades informacionais nascem da tomada de consciência de uma anomalia ou de uma inadequação no que o indivíduo já conhecesse sobre determinado tema ou situação.

Assim, um indivíduo em seu rotineiro trabalho ou demais atividades sociais, pode reconhecer a existência de buracos ou lacunas em seu entendimento sobre o assunto pertinente à realização dessas atividades.

Tendo em vista a existência de lacunas bem como a toma de consciência da inexistência de informação que afetará no desempenho e no seguimento de suas atividades, o indivíduo busca por informação. Esse, portanto, é um assunto pertinente, em comportamento informacional, e será discutido no próximo item desta revisão.

3.1.2 Busca de informação

Em função de suas necessidades informacionais, um indivíduo pode buscar informação constantemente. Essa busca é um processo que pode ser entendido como momento em que ele [o indivíduo] procura informação disponível, seja qual for o suporte ou formato.

Wilson (2000) propôs algumas definições que estão relacionadas ao comportamento informacional. Este autor considera que a busca de informação é uma atividade ou ação que se desenvolveu em virtude da necessidade de atingir um objetivo pré-determinado (WILSON, 2000 *apud* GASQUE; COSTA, 2010).

Crespo (2005, p. 31) também salienta sobre o assunto e tece comentários acerca do comportamento de busca por informação, apresentando-o como uma atividade complexa que:

[...] envolve vários aspectos, podendo ser analisada sob muitas formas, as quais podem apresentar alterações devido a fatores, como o direcionamento que cada área do conhecimento dá para suas pesquisas, a atividade que a pessoa exerce, em que etapa da vida profissional se encontra, entre outros (CRESPO, 2005, p. 31).

Esse ponto de vista, bem como o exposto por Gasque e Costa (2003, p. 55), que consideram busca por informação “o modo como as pessoas buscam informações”, corroboram o entendimento de que a busca, em sua totalidade, diz respeito à forma com que o indivíduo, como toda sua bagagem intelectual, procura por informação relevante em resposta à sua necessidade de informação.

Segundo Wilson (1996) e Ferreira (1997) a busca por informação e todo o seu processo, bem como o uso dessa informação, indicam uma atividade que constrói sentido para

situações de mudança que um indivíduo passa para solucionar problemas (WILSON, 1996; FERREIRA, 1997 *apud* MIRANDA, 2006).

Esse processo de busca por informação foi discutido de maneira aproximada por Choo (2003, p. 84). Além de conceituar tal processo, o autor salienta os comportamentos relativos a esse processo. Assim é disposto pelo autor:

A busca por informação é o processo pelo qual o indivíduo procura informações de modo a mudar seu estado de conhecimento. Durante a busca de informação manifestam-se alguns comportamentos típicos entre os quais identificar e selecionar as fontes; articular um questionário, uma pergunta ou um tópico; extrair a informação; avaliar a informação, estender, modificar ou repetir a busca (CHOO, 2003, p. 84).

Tanto Wilson (1996 *apud* MIRANDA, 2006) quanto Choo (2003) elucidam *busca por informação* validando-a como processo. Neste processo o indivíduo, ao buscar informação, visa alcançar objetivos em resposta à suas necessidades de informação. E esse pensamento também é apresentado por Martínez-Silveira e Oddone (2007), haja vista que as autoras afirmam que a busca informacional – termo sinônimo usado pelas autoras relativo à busca por informação – se constitui uma tentativa intencional, ou seja, racional que visa localizar informação pertinente que satisfaça um objetivo estabelecido pelo indivíduo.

Em torno dessa tentativa de alcançar os objetivos na busca por informação, bem como no anseio de satisfazer suas necessidades de informação, o indivíduo pode chegar a procurar informação em sistemas formais e até em outros tipos fontes (WILSON, 1997 *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007). Nos dias atuais a busca por informação em ambientes virtuais tem se valorizado cada vez mais. Em outras palavras a busca em sistemas tidos como formais passa a dar lugar para as buscas, num primeiro momento, na Internet.

Conforme Fialho e Andrade (2007), alguns trabalhos que abarcam o assunto de busca de informação na Internet, por crianças e adolescentes, têm sido apresentados. Cabe salientar que o escopo desta pesquisa é conhecer o comportamento informacional de estudantes no ambiente da Internet, por isso faz-se necessário a exposição de alguns conhecimentos apresentados nesses trabalhos.

Bilal e Kirby (2002), afirmam que, por causa das diferenças individuais, as atividades que fazem parte do processo de busca de informações podem variar. De acordo com estes autores essas diferenças individuais são: idade, tarefas de busca, o sistema de recuperação que é utilizado e também o que os autores chamam de *learning styles* (estilos de

aprendizagem), termo que segundo Allport (1943) indica meios individuais de resolver problemas e encontrar informações na memória.

Um estudo realizado por Lazonder, Biemans e Wopereis (2000 *apud* FIALHO; ANDRADE, 2007) visou analisar como indivíduos com idade média de 15 anos buscavam informação na Web, seja procurando *sites* ou mesmo informação na rede. Esse estudo investigou as diferenças entre novatos e outros mais experientes, tendo como resultado, portanto, no que diz respeito à localização de informação em *sites*, nenhuma diferença significativa relativa ao desempenho de ambos. E ainda conforme Fialho e Andrade (2007, p 30), o estudo sugeriu que estudantes sem intimidade com a *Web* se beneficiassem de um curso introdutório. Entretanto, “estudantes com diferentes níveis de domínio de *expertise* podem ter diferentes necessidades de treinamento”, fato que o estudo não explicitou. Nesse sentido infere-se o pensamento de que, com diferentes “níveis de domínio de *expertise*” o estudante poderá ter também diferentes comportamentos de busca por informação.

Hirsh (1997 *apud* FIALHO; ANDRADE, 2007) teve em sua pesquisa o cuidado de investigar de que forma crianças localizam informação. A pesquisa examina a maneira com que sessenta e quatro crianças do ensino fundamental encontram informação fazendo-se uso de diferentes atividades de pesquisa e em específico, o uso que elas fizeram do *Science Library Catalog*.

Conforme Hirsh (1997, p. 725) cada vez mais as crianças tem acesso às informações digitalizadas que estão sendo disponibilizadas nas suas próprias escolas, casas e até bibliotecas. Ele argumenta sobre a utilização de ferramentas eletrônicas e busca por informação advinda dessa disponibilização de informação digital:

Enquanto ferramentas de recuperação de informação eletrônicas, tais como catálogos on-line, enciclopédias eletrônicas, e a World Wide Web permitem às crianças procurar informação que não estão disponíveis em recursos impressos, eles exigem níveis cada vez mais sofisticados e conhecimentos de sistemas de busca (HIRSH, 1997, p. 725, tradução nossa).

Mas Hirsh (1997) conclui afirmando que esses sistemas de recuperação de informação eletrônicos estão construídos tendo em vista a usabilidade de usuários adultos, sem levar muito em conta como jovens usuários procuram informações através dessas ferramentas.

A busca por informação se constitui parte relevante dos estudos de comportamento informacional. É nela que o indivíduo, seja ele adulto ou jovem, caminha para resolução da sua necessidade de informação. Mas depois de localizada, essa informação

poderá ser usada, e as formas de uso também compõem parte pertinente dos estudos de comportamento informacional que será apresentada adiante nesta revisão de literatura.

3.1.3 *Uso da informação*

Reunidas as informações pertinentes às necessidades de informação, sejam elas oriundas de busca *ativa* ou *passiva*, bem como por recepção passiva de informação, o individuo começa então a tentar converter informação em conhecimento, que poderá preencher a lacuna informacional. Essa tentativa se consolida na disseminação da informação recebida ou adquirida.

Giordano (2012, p. 27) afirma que “o uso da informação acontece no momento em que a pessoa age, utilizando a informação encontrada, com o objetivo de resolver um problema, tomar uma decisão ou aumentar a sua compreensão e conhecimento”. Nesse sentido o uso da informação acontece quando o individuo consome a informação que outrora havia localizado.

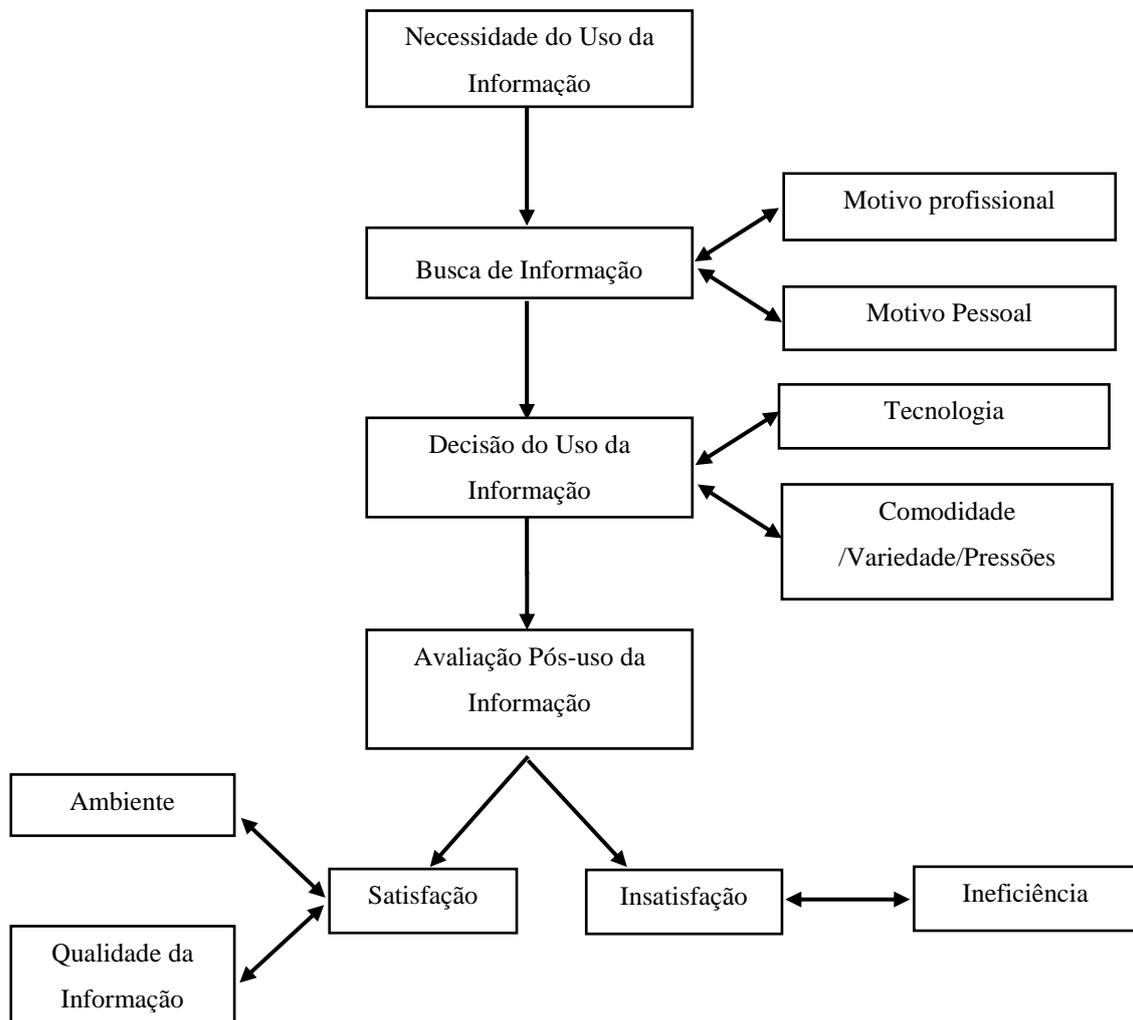
Gasque e Costa, (2003) corroboram esse pensamento sobre o uso da informação. Ele (o uso da informação) é expresso como a forma, o jeito, a maneira como os indivíduos usam a informação.

De forma abrangente, “o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação” (CHOO, 2006, p. 107). Em outras palavras, o que individuo seleciona como informação relevante, será objeto de análise e de processamento, tendo em vista a resposta de uma pergunta, a resolução de um problema, a tomada de decisão e a forma de compreender melhor uma situação.

Em face de análise quanto ao uso, Choo (2006 *apud* GIORDANO, 2012) coloca que a seleção de informação depende da importância que essa informação terá para solucionar um problema ou mesmo para tornar mais claro o entendimento sobre determinado assunto.

A importância atribuída à informação será considerada pelo individuo que a buscou. Todavia, segundo alguns teóricos há padrões que estruturam a forma de uso da informação. Lira *et al* (2007) apresenta quatro estágios. Eles podem ser observados na seguinte figura:

FIGURA 1 – Modelo de Processo de Decisão do Uso da Informação



Fonte: Lira *et al* (2007, p. 73)

Conforme os autores o primeiro do estágio é momento em que se reconhece a necessidade do uso de uma informação. Ele pode ser compreendido como a “percepção de uma diferença entre o estado desejado de coisas e a situação real, que seja suficiente para **despertar e ativar o processo de busca e decisão do uso da informação**” (LIRA *et al*, 2007, p. 73, grifo nosso). Nesse sentido, o processo de buscar informação e de decidir qual delas será usada parte do reconhecimento que o indivíduo tem da sua real situação, e do que ele deseja obter.

Vislumbrada tal necessidade de informação, o indivíduo se ocupa na busca pela informação que satisfará a sua necessidade. É então iniciado o segundo estágio, ou seja, o momento de localizar a informação. Essa busca poderá ocorrer por dois motivos: os pessoais ou profissionais. O que caracteriza os motivos pessoais é um estado de desconforto percebido

pelo indivíduo, ao passo que os motivos profissionais podem ser entendidos como fatores do ambiente que propiciam uma percepção de um problema (LIRA *et al*, 2007).

O terceiro estágio envolve as ações do usuário quanto à escolha, entre um grupo de informações, decidindo quais delas usar, quais lhe serão mais úteis e quais satisfariam suas necessidades. É uma forma de comparar várias alternativas para decidir qual usar. Mas a decisão sofre influência dos seguintes fatores: a tecnologia e outro fator conhecido como Comodidade/Variedade/Pressões externas. O primeiro, por sua vez, envolve diversos aspectos tais como rapidez, qualidade, confiabilidade, quantidade e facilidade no âmbito da informação. Já o segundo fator abarca variáveis como comodidade e a variedade de informação; pressões externas ligadas ao bem estar do indivíduo e ao número de informação acessível para se escolher (LIRA *et al*, 2007).

E por último, a avaliação pós-uso da Informação, ou seja, o quarto estágio, que corrobora a parte final do processo de decisão do uso da informação. Esse processo, porém, ultrapassa os limites de uma tão somente decisão de se usar a informação. Ele alcança uma avaliação de pós-uso da informação, na qualidade de uma realidade, que se bifurcará em satisfação ou insatisfação. Um indivíduo poderá sentir-se satisfeito, pois a informação obtida supriu as suas necessidades. Por outro lado poderá sentir-se insatisfeito se a informação que ele obteve não satisfizer suas necessidades (KINNEAR; BERNHRDT, 2003 *apud* LIRA *et al*, 2007). A satisfação sofre a influência do fator ambiente, na forma de aspectos como disponibilidade, facilidade de entendimento, informação certa, atualizada, confiável e com segurança; e também do fator qualidade, que diz respeito à forma de apresentação da informação, seu valor agregado que poderá ser fornecido e sua relevância. A outra realidade condiz com a insatisfação do indivíduo. Essa realidade decorre do fator denominado ineficiência, que varia de questões como a obtenção demorada de informação, atendimento difícil, informação irrelevante, disponibilidade, dificuldade no acesso, desatualização e por não agregar valor a produto e serviços (LIRA *et al*, 2007).

A forma com que o indivíduo utiliza a informação é continuamente objeto de estudos. Outro teórico que também estudou essa parte no comportamento informacional foi Taylor ([200?] *apud* CHOO, 2006). O autor categorizou o uso da informação. Essas categorias são dispostas na tabela 1, a seguir:

TABELA 1 – Categorias de uso da informação

CATEGORIA	ESPECIFICAÇÃO
1. Esclarecimento	A informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação.
2. Compreensão do problema	A informação é usada de uma maneira mais específica, permitindo melhor compreensão de um determinado problema.
3. Instrumental	A informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer.
4. Factual	A informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade.
5. Confirmativa	A informação é usada para verificar outra informação, envolve a busca de uma segunda opinião.
6. Projetiva	A informação é usada para prever o que provavelmente vai acontecer no futuro.
7. Motivacional	A informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga num determinado curso de ação.
8. Pessoal ou política	A informação é usada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de status, de reputação ou de satisfação pessoal.

Fonte: Taylor (*apud* CHOO, 2006)

Conforme Brum (2008, p. 49) nenhuma dessas categorias exclui a outra. O autor afirma que “elas se complementam e precisam umas das outras para caracterizar a importância identificada pelos indivíduos ao usar a informação”.

O uso da informação poderá acontecer conforme algumas dessas categorias. Porém, podem existir barreiras que dificultam o acesso à informação. Essas barreiras merecem atenção e por isso são discutidas a seguir.

3.1.4 Barreiras no processo de busca da informação

Nem sempre a informação é localizada em tempo hábil, de forma precisa, gratuitamente e/ou completa. Essas dificuldades, que impossibilitam o acesso do indivíduo à informação são estudadas pelos pesquisadores dentro do campo de ciência da informação.

Wilson (1981) expõe com clareza algumas barreiras que influenciam diretamente no comportamento de busca e uso da informação. Este pesquisador afirma que são barreiras pessoais, interpessoais e do meio em que o indivíduo está integrado (WILSON, 1981 *apud* DANTAS, 2008). Mas o próprio autor revela, em outro momento, que não existem muitas indicações que esclarecem como o meio – e todo o seu contexto – pode influenciar no comportamento de busca. E nem se as diversas barreiras apresentadas atingem de forma diferente ou similar a motivação que indivíduo tem ao buscar informação (WILSON, 1999).

Não obstante, Araújo (1999, p. 159) elenca algumas barreiras que podem ser caracterizadas “como elementos redutores da eficiência das práticas informacionais”. Estas barreiras podem ser observadas a seguir:

- **barreira de idioma:** o principal é a língua inglesa, mas tem sido vencido por meio de traduções.
- **barreira de sobrecarga de informação:** devido à grande quantidade de informações recebidas, o usuário não consegue realizar uma leitura criteriosa das mesmas.
- **barreira ideológica:** a comunicação de ideias e o desenvolvimento de ações conjuntas das ONGs com órgãos governamentais é um processo muito difícil devido às diferentes posições políticas sobre a dinâmica socioeconômica e cultural.
- **barreira de eficiência:** sob o ponto de vista dos componentes das ONGs, ela ocorre devido à dificuldade em avaliar o nível de utilidade da informação transferida.
- **barreira de capacidade de leitura:** pois a maioria dos beneficiários dos serviços das ONGs têm baixo nível de escolaridade, apresentando dificuldades na decodificação da linguagem escrita. (ARAÚJO, 1999, p. 159, 164, 165)

Esta autora identificou essas barreiras a partir da análise da interação entre a informação e cidadania em organizações não governamentais brasileiras (ONGs). Estas barreiras são também observadas por Wersig e Freire (1976, 1987 *apud* FREIRE, 2006, p. 38, 39).

Wersig (1976 *apud* FREIRE, 2006, p. 38) em seu estudo de comunicação da informação e os problemas que podem existir na transmissão de uma informação propôs que o problema fosse abordado a partir da classificação de barreiras. Nesse sentido ele identificou 11 (onze) barreiras que são dispostas a seguir:

- **ideológicas**, em dois níveis:
 - entre países com formas diferentes de ordem social, onde diferentes ideologias orientam a vida social;
 - entre grupos sociais em uma mesma sociedade, mas que possuem ideologias diferentes;
- **econômicas**, baseadas no fato de o conhecimento ter adquirido **valor** de propriedade privada para seu produtor, e sua publicação e uso dependeram do poder ou da negociação com o produtor;
- **legais**, representadas pelas restrições estabelecidas para o acesso e uso da informação, especialmente a **informação tecnológica** (aplicável à produção de bens e serviços)
- **de tempo**, em dois aspectos:
 - pelo fato de a informação ‘envelhecer’, tornar-se obsoleta como bem cultural ou de produção, o que obriga o usuário a estar atento à oferta de conhecimento, de modo a encontrar novos dados que complementem seu conjunto de informações;
 - pelo fato de que, frequentemente, muito tempo é gasto entre a produção da informação e sua disseminação por um meio de comunicação eficiente;
- **de eficiência**, de dois lados:
 - do ponto de vista do agente que transfere a informação (comunicador), que pode ser identificada na relação entre esforço para informar e usos/efeitos da informação

- do ponto de vista do usuário, na medida dos esforços empreendidos para usar os serviços de informação (custos financeiros, tempo, estratégias de busca e outros esforços);
- **financeiras**, considerando que, enquanto mercadoria, a informação tem um preço relativo aos seus custos e à demanda do mercado;
- **terminológicas**, pois nem sempre usuários e agentes de informação usam o mesmo código de linguagem no processo de recuperação do conhecimento, podendo ocorrer, especialmente na transferência de informação para o setor produtivo, que a terminologia utilizada dificulte a compreensão da mensagem pelos usuários finais;
- **de idioma**, que pode ser facilmente superada pela tradução para a língua compreendida pelo usuário;
- **de capacidade de leitura**, que diz respeito à capacidade de o usuário selecionar o material informativo relevante para atender sua necessidade de informação, podendo ser superada pelo treinamento;
- **de consciência e conhecimento da informação**, o que significa para o agente atender à demanda apenas com informação conhecida ou ampliar suas fontes no limite da exaustividade;
- **de responsabilidade**, pois o uso da informação depende da atividade do usuário e de sua capacidade para fazer uso ativo do conhecimento técnico-científico no seu trabalho.

Outro estudo, que também abrange o contexto das barreiras na comunicação da informação, foi realizado por Freire em 1987. Esse estudo foi considerado pioneiro no Brasil e discute as barreiras na comunicação da informação tecnológica encontradas por produtores rurais situados no Nordeste brasileiro (FREIRE, 2006). Através dessa pesquisa, pode ser observado a existências de barreiras já apresentada por Wersig (1976 *apud* FREIRE, 2006, p. 40, 41).

- **ideológica**, considerando que agentes e usuários da informação participavam desigualmente da dinâmica socioeconômica e cultural da sociedade;
- **de eficiência**, pois a relação entre o esforço para informar e os usos/efeitos da informação estava prejudicada pela existência de fatores estruturais, tais como estrutura agrária e baixa capacidade de correr riscos na atividade produtiva;
- **terminológica**, uma vez que agentes e usuários não utilizavam o mesmo código de comunicação para recuperação de informações relevantes, embora essa barreira fosse diminuída no processo de comunicação direta;
- **de consciência e conhecimento da informação**, considerando que para atender à demanda de seus usuários o agente extensionista deveria não somente conhecer a informação disponível para atender à necessidade do usuário mas, especialmente, estar atento à dinâmica sociocultural do meio rural;
- **de responsabilidade**, uma vez que o uso da informação tecnológica depende da capacidade do usuário final utilizar a informação como insumo no processo produtivo;
- **de capacidade de leitura**, pois os usuários finais (produtores rurais) apresentam baixo índice de escolarização, apresentando dificuldades na decodificação da linguagem escrita utilizada pelos agentes extensionistas. (FREIRE, 2006, p. 40, 41)

Mas dada a especificidade do campo estudado, Freire (1987 *apud* FREIRE, 2006, p. 41) pôde agregar o que foi exposto por Wersig (1976 *apud* FREIRE, 2006, p. 41) em três diferentes níveis, elencados a seguir:

- **estrutural**, definido como o das barreiras relacionadas a processos sociais (ideológicas e de eficiência);
- **institucional**, definido como o das barreiras relacionadas a agências e agentes de informação (terminológicas, de consciência e conhecimento da informação e de responsabilidade);
- **pessoal**, definido como o das barreiras relacionadas a características dos usuários finais (capacidade de leitura)

Importante estudo relacionado ao tema e relevante à exposição, em face de discussão que até aqui se estabeleceu, foi apresentado por Starec (2003 *apud* FREIRE, 2006, p. 41). O autor investigou a forma com que comunicação da informação interfere na tomada de decisão na universidade. Como resultado, ele encontrou novas classes de barreiras:

- **má comunicação**, quando ‘tentativas para aumentar [o] fluxo de informação [são] pouco eficazes’;
- **cultura organizacional**, ‘uma das [barreiras] mais difíceis de se transpor’;
- **falta de competência**, ‘a mais delicada e [que] requer um cuidado especial’;
- **dependência tecnológica**, pois ‘as tecnologias de informação e de comunicação surgiram para facilitar, mas, por vezes, o que percebemos é que elas acabam dificultando o dia-a-dia nas organizações’

Tendo em vista essa apresentação das barreiras que interferem no processo de busca da informação, abordado por alguns autores como *barreiras na comunicação da informação*, é relevante a identificação da barreira que certamente é a principal, ou seja, a barreira constituída pela linguagem. Porém, as diversas barreiras apresentadas pelos estudos podem chegar a ser superadas. Isso pode acontecer em decorrência de mudanças no comportamento informacional do indivíduo (seja através de treinamento específico bem como por processos de socialização) e no comportamento do agente mediador da informação, a quem o usuário pode recorrer quando necessita de informação (FREIRE, 2006).

Mas para que uma mudança no comportamento informacional seja motivada, é importante que se conheça a estrutura desse comportamento. No anseio de responder a essa questão, diversos pesquisadores desenvolveram modelos teóricos de comportamento informacional, os quais serão apresentados e discutidos no item a seguir.

3.2 MODELOS TEÓRICOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Estudiosos da área e alguns pesquisadores do campo da Ciência da Informação puderam visualizar, através de estudos e diversas pesquisas, modelos de comportamento informacional. Os modelos mais citados na literatura pertinente são os seguintes: Modelos de

Wilson (1981); Modelo de Brenda Dervin (1983); Modelo de Ellis (1989); Modelo de Khulthau (1991) e o Modelo de Wilson e Walsh (1996) serão discutidos nos próximos itens. Mas faz-se necessário, em um primeiro momento, salientar alguns aspectos relativos aos modelos teóricos.

Wilson (1999), um dos pesquisadores que expõe um modelo de comportamento informacional, conceitua modelo teórico. Segundo o pensamento do autor, modelo teórico pode ser compreendido como:

uma estrutura para se pensar sobre um problema e pode envolver em uma apresentação das relações entre as proposições teóricas podendo, deste modo, sugerir relações que poderiam ser úteis explorar ou testar sobretudo no campo da Recuperação da Informação centrada no usuário e, conseqüentemente, na Organização da Informação (WILSON, 1999 *apud* GARCIA, 2007, p. 16)

Sayão (2001) também discute sobre modelos teóricos em Ciência da Informação. Conforme este autor, um modelo pode ser considerado uma criação cultural, destinado a representar a realidade, compreendendo o seu todo ou apenas alguns aspectos da mesma, e visando que estes sejam discutidos qualitativamente e/ou quantitativamente.

Os modelos podem ser compreendidos como “estruturação simplificada da realidade que apresenta supostamente características ou relações sob forma generalizadas” (HAGGETT; CHORLEY, 1975 *apud* SAYÃO, 2001, p. 83). Nesse sentido, a realidade é observada, estudada, compreendida para que se forme uma estrutura mais simples que apresente, “supostamente” conforme os autores, as características de um todo, generalizado.

E de acordo com Skilling (1964) modelos podem vir a ser:

hipóteses, hipóteses não testadas ou insuficientemente testadas, teorias, sínteses de dados, funções, relação ou equações. Podem ser, até, ideias estruturadas, conectando argumentos que apresentam algum poder explanatório (SKILLING, 1964 *apud* SAYÃO, 2001, p. 84).

É importante salientar aqui, em consonância com os autores, que os modelos são estruturas, ou seja, há uma organização entre as partes e os elementos que os compõem. A partir dessa organização, estruturação, sistematização infere-se que a compreensão da realidade será mais abrangente. De par com esse pensamento, os modelos que representam o comportamento informacional serão expostos, organizados cronologicamente com a intenção de apresentar maior compreensão sobre a evolução desse campo de estudos.

3.2.1 Modelos de Wilson (1981)

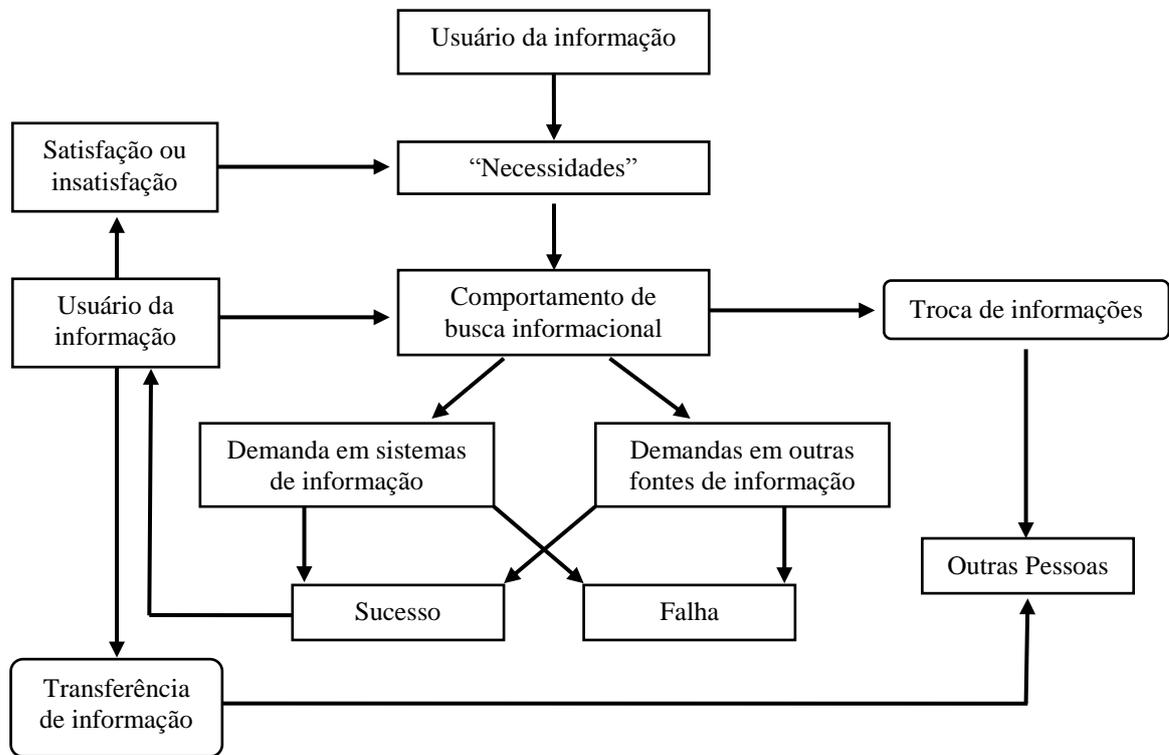
Em 1981 Thomas Daniel Wilson propôs um modelo de comportamento informacional. Esse importante pesquisador é britânico e se qualificou na *Fellow of the Library Association* – (Atual *Chartered Institute of Information and Library Professionals*). Atualmente ele é Professor Emérito da Universidade de *Sheffield*; Professor Visitante da Universidade de *Leeds Business School*; Professor Visitante no *Högskolan i Borås*, na Suécia e Professor catedrático Convidado da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, em Portugal. Em 2010 recebeu o título de Doutor Honoris Causa, pela Universidade de Murcia, na Espanha. (WILSON, 2010, Tradução nossa).

O modelo proposto por ele põe em destaque “a influência dos papéis do indivíduo no seu comportamento informacional”. Apresenta também a existência de algumas barreiras que estão interligadas ao ambiente, tanto pessoal quanto interpessoal, que o indivíduo está inserido (PEREIRA, 2008, p. 27).

Conforme Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 123) o modelo de Wilson (1981) está “inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos”. Ainda segundo os autores o próprio indivíduo é quem ditaria o contexto das necessidades, isso se deriva também a partir de demandas que surgem, via de regra, do papel que ele exerce na sociedade e no meio ambiente que abarca sua vida e seu trabalho (WILSON, 1981 *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

A estrutura que Wilson (1981) apresentou, é uma forma de refletir sobre o campo e destacar as inter-relações entre os conceitos que são utilizados nessa área. Essa estrutura pode ser observada na figura a seguir:

FIGURA 2 – Modelo de comportamento informacional de Wilson (1981)



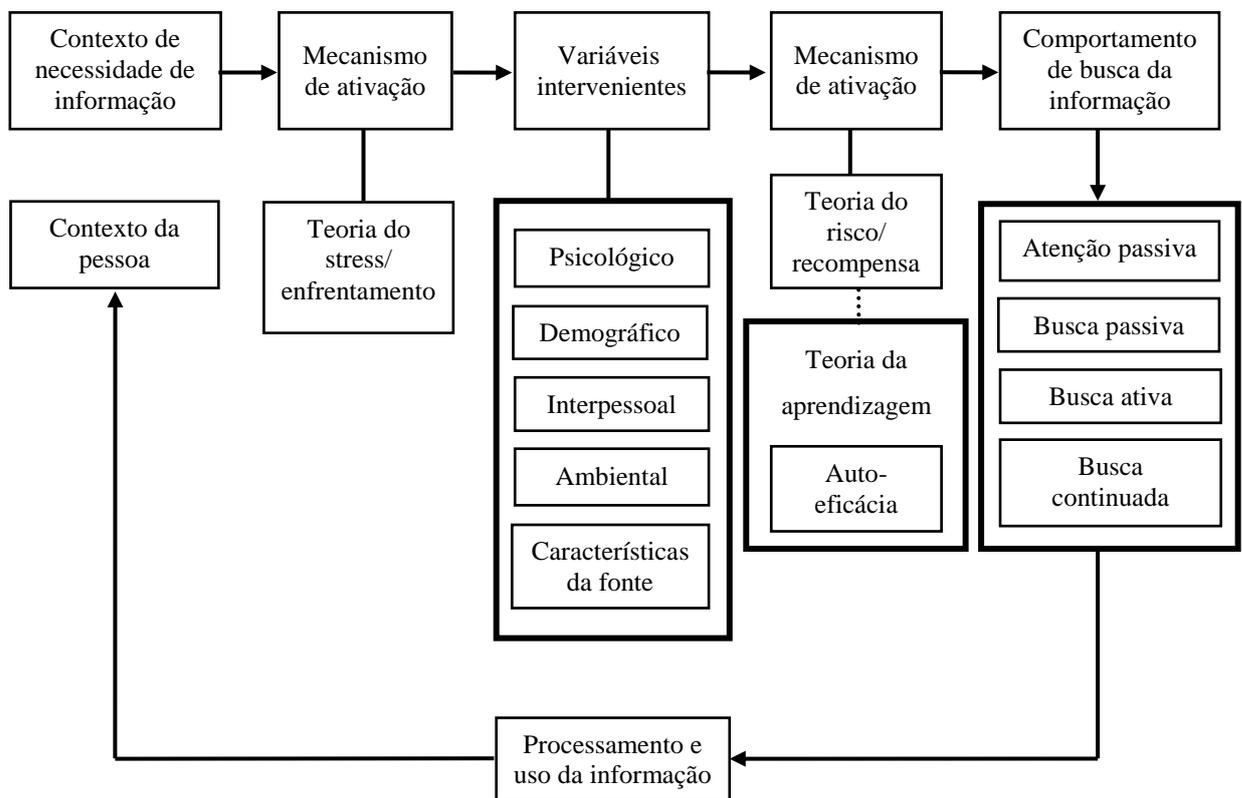
Fonte: Wilson (1981, p. 3, tradução nossa)

Conforme o pesquisador, essa estrutura inspira a ideia de que o comportamento de busca de informação é resultado do reconhecimento e da percepção de alguma necessidade pelo indivíduo. A partir desse reconhecimento, o comportamento do indivíduo pode vir a assumir variadas formas, seja fazendo uso de sistemas formais (o que abrange centros de informação e bibliotecas) ou outras fontes de informação. Mas como alternativa, o indivíduo pode também buscar informações de *outras pessoas* e não de sistemas, o que fica inter-relacionado no diagrama com o termo *troca de informações*. E ainda de acordo com autor, o indivíduo que procura por informação pode experimentar o fracasso (ou *falha* como é expresso pelo diagrama) tomando ele qualquer um dos caminhos apresenta no modelo (WILSON, 1981, p. 3). Por outro lado, a necessidade de informação do indivíduo pode culminar na satisfação, ou em outras palavras, e conforme o diagrama, no *sucesso*. Esse sucesso pode ser obtido a partir de busca em *sistemas de informação* e *outras fontes de informação* ou também através da *troca de informação* com *outras pessoas*.

Em pesquisas que sucederam estes estudos, Wilson (1999) aprimorou seu trabalho e apresentou um novo modelo. Ele comparou o modelo que havia desenvolvido primeiramente, com outros modelos: Dervin (1983, 1996); Ellis (1989) e Ellis, Cox e Hall (1993); Kuhlthau (1991).

Mas abrangente e agora detalhando o comportamento de busca da informação, o pesquisador concebeu o seguinte diagrama:

FIGURA 3 – Modelo de comportamento informacional Wilson e Walsh (1996)



Fonte: Wilson (1999, p. 257, tradução nossa).

Conforme Wilson (1999, p. 257), o modelo que ele e Walsh desenvolveram em 1996, pode ser considerado uma grade revisão de seu modelo inicial. Essa revisão teve como fundamento pesquisas em diversos outros campos, não se limitando apenas em temáticas dentro de ciência da informação. Foram abarcadas pesquisas no campo de tomada de decisão, psicologia, inovações e até comunicação na área da saúde.

O que compõe a estrutura básica do primeiro modelo persistiu, ou seja, a pessoa e todo o seu contexto ainda continua sendo o foco das necessidades de informação (WILSON, 1999). O que pode ser notado, em conformidade com o que foi exposto por Fialho e Andrade (2007, p. 20), é que o modelo apresentado por Wilson e Walsh em 1996 sugere:

que algumas variáveis ativas e intervenientes, bem como as características das fontes de informação, configuram o percurso de busca da informação, bem como é configurado por percepções de resultados, pela natureza da busca e por percepções dos riscos e recompensas durante o percurso. Uma simples questão de informação pode ser, na verdade, uma complexa necessidade (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 20).

Outro aspecto que se faz necessário salientar, discutido também por Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 124) é que foi preciso incluir um estágio entre o indivíduo e o conhecimento, a percepção, consciência da necessidade de informação. O modelo fez uso do conceito “mecanismo de ativação” para responder essa questão, oriundo da teoria do estresse/enfrentamento, ou teoria do estresse/coping e “que o ajudou a explicar por que algumas necessidades informacionais não se convertem em processos de busca”.

Ainda segundo Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 124), o pesquisador identificou outra fase. Esta era entre a tomada de consciência da necessidade informação e ação requerida para que fosse satisfeita. Dessa vez o pesquisador se apropriou da teoria do risco/recompensa “para mostrar como e por que o que ele chamou de ‘variáveis intervenientes’ podem desencadear ou obstruir as iniciativas de busca de informação”. Dentro da construção das “variáveis intervenientes” também se encontra o conceito de “auto-eficácia” proveniente da teoria da aprendizagem social. Conforme Bandura (1977, *apud* WILSON, 1999) representa a certeza que o indivíduo tem de executar com sucesso o comportamento básico para produzir resultados desejados.

Com esse modelo Wilson (1997) pôde apresentar uma forma de melhor visualização do comportamento informacional, mesmo afirmando que, por falta de tempo, o modelo não incorporou efetivamente o resultado da totalidade de pesquisas revisadas. Por ser um modelo que permite uma visualização mais detalhada do comportamento informacional, esse modelo será utilizado como base para o desenvolvimento da nossa pesquisa.

3.2.2 Modelo de Brenda Dervin (1983)

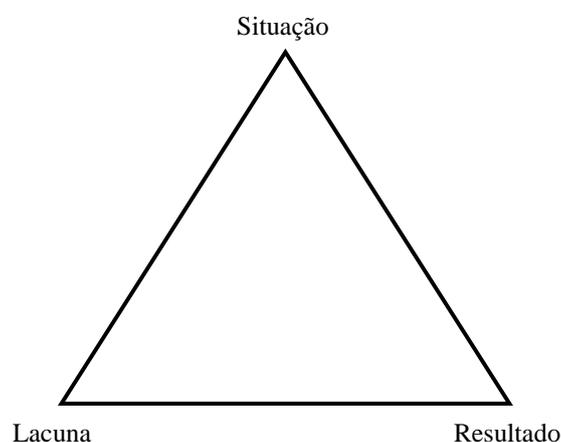
Importante pesquisadora no campo de comportamento informacional, Brenda Dervin agregou grande parcela de conhecimento aos estudos realizados nessa área. Em 1986 se tornou professora da Escola de Comunicação (School of Communication) da Universidade do Estado de Ohio (Ohio State University), nos Estados Unidos. É mestre e doutora pela Universidade do Estado de Michigan (Michigan State University), também nos Estados

Unidos. Possui o título de *Doutor Honoris Causa* pela Universidade de Helsinki (University of Helsinki) na Finlândia. Suas raízes são da área de Comunicação Social, entretanto, aos poucos foi se integrando à Ciência da Informação, isso nitidamente após os estudos denominados por ela “metodologia *Sense-Making*” (ARAÚJO; PEREIRA; FERNANDES, 2009).

Essa metodologia foi inicialmente desenvolvida pela pesquisadora a partir da década de 70. Em 1983, ela apresentou o modelo com uma formulação que perdurou. Esse modelo, *Sense-Making*, possui três elementos básicos que são: (a) a situação, que acontece em tempo e no espaço, considerada pela autora como o contexto no qual o problema informacional aparece; (b) a lacuna, tradução literal do termo usado pela pesquisadora *gap*, ou seja, é a distância entre a situação do contexto do indivíduo e a situação que ele deseja (incerteza); e o último (c) o resultado, que diz respeito à consequência do todo processo de *sense-making* (DERVIN, 1983).

Esses elementos podem ser mais bem visualizados na estrutura apresentada por Dervin (1983) e discutida por Martinez-Silveira e Oddone (2007):

FIGURA 4 – Estrutura do modelo do *sense-making* de Dervin (1983)



Fonte: Martinez-Silveira e Oddone (2007, p. 123).

Traduzido literalmente para língua portuguesa, o termo *sense-making* é visualizado como *sentido de decisão*. Se compreendido apenas por esse aspecto, poderia ser entendido somente como o que motiva a decisão da busca e uso da informação. Mas Araújo, Pereira e Fernandes (2009) salientam que essa expressão é usada por Dervin (1983) em dois sentidos distintos, a saber:

Sense making refere-se ao objeto de estudo, ao processo empírico por meio do qual os usuários de informação atribuem sentido às situações em que se encontram (às lacunas cognitivas, às necessidades de informação sentidas, ao engajamento no processo de busca da informação) e, também, às informações que encontram, que utilizam e das quais se apropriam. Mas sense making também se refere à forma de estudar o comportamento informacional dos usuários, isto é, ao tipo de metodologia preparada para analisar os processos pelos quais os usuários atribuem sentido às situações em que se encontram e às informações que utilizam. (DERVIN, 1983 *apud* ARAÚJO; PEREIRA; FERNANDES, 2009, p. 60).

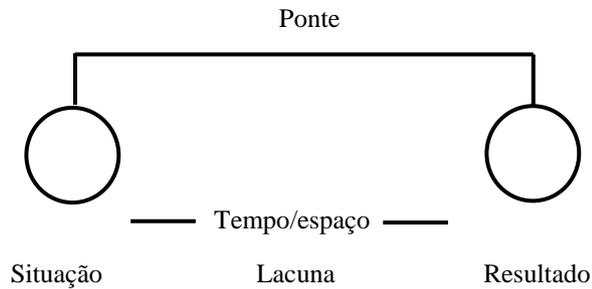
A partir desse pensamento, o primeiro sentido de *sense-making* pode ser entendido também como alusivo ao processo inicial, que se refere à experiência que o indivíduo tem e a partir dela, passa a dar sentido às situações, como quando se depara com lacunas cognitivas, com falta de informação que lhe é pertinente, seja para qual for o fim; posteriormente a ação de buscar informação que preencha a lacuna antes identificada por ele: quais os tipos de informação ele encontra, como se apropria e usa essa informação. Já o segundo sentido se concentra no tipo de metodologia utilizada para analisar esses processos.

Metodologias essas que conforme Araújo, Pereira e Fernandes (2009) estão intimamente ligadas à definição de categorias ou tipo de ideias sobre as situações, reconhecimento da necessidade, formas de busca e uso da informação que perpassam a realidade vivida pelo indivíduo.

Mendes (1996 *apud* MARTINEZ-SILVEIRA E ODDONE, 2007) observa que o modelo apresentado por Dervin (1983) entende as necessidades informacionais como algo subjetivo, holístico, sendo este modelo concebido com natureza cognitiva, relativamente não-observável. Outro ponto relevante dessa metodologia *sense-making*, salientado pelo mesmo, compreende a mudança de paradigma que envolvia a ideia de passividade do usuário quanto à informação. O indivíduo não é visto mais como um receptor de informações passivo, ele toma o lugar de sujeito ativo que pode promover mudanças.

No que diz respeito às necessidades informacionais, Dervin (1992) aplicou uma metáfora de seu modelo, como forma de expandir conhecimentos e melhor compreender: situação-lacuna-resultado. Conforme a autora, aparece nesse momento a figura da ponte entre a situação e o resultado, sendo considerada como forma de se preencher a lacuna. Essa metáfora pode ser visualizada na forma da seguinte figura:

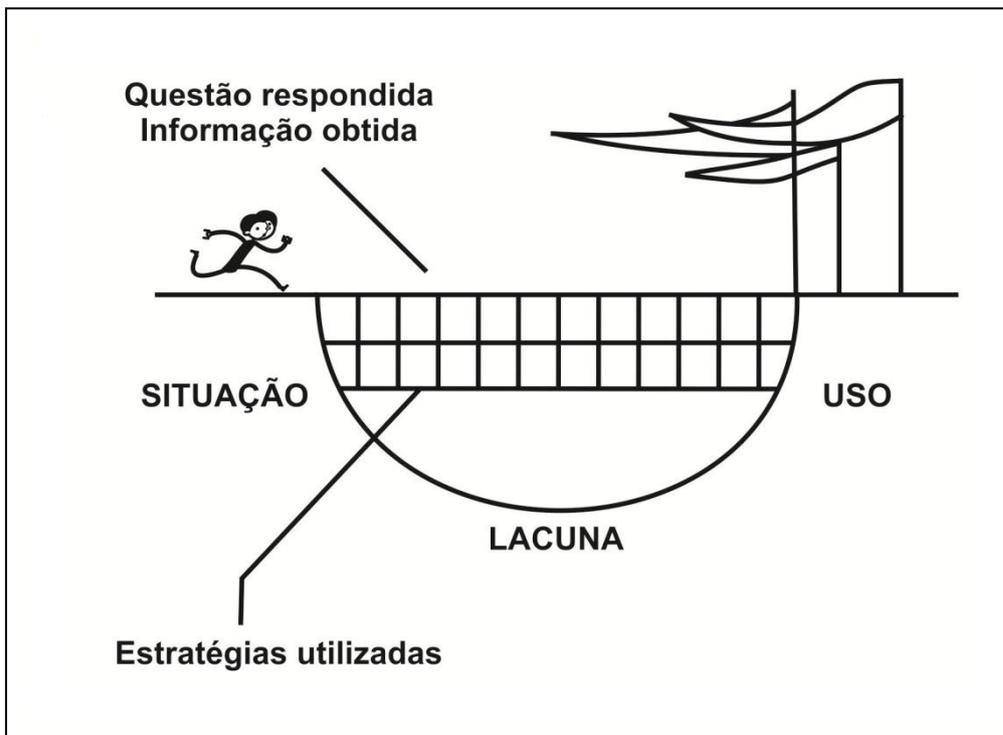
FIGURA 5 – Metáfora do modelo do *sense-making* de Dervin (1992)



Fonte: Martinez-Silveira e Oddone (2007, p. 123).

Nessa metáfora (e também conforme a figura 5) o indivíduo está se movendo continuamente no tempo e no espaço. Sua realidade pode ser ilustrada como uma estrada, na qual ele vivencia inúmeras experiências. À medida que avança nessa estrada, o indivíduo desenvolve significados para os mais diversos acontecimentos que o envolvem, ou seja, suas ações, ambiente e etc. São considerados movimentos, toda construção significativa oriunda do indivíduo. Mas quando esse movimento, por alguma descontinuidade, é interrompido, o indivíduo se depara com a existência de um vazio cognitivo, o que foi considerado pela pesquisadora como lacuna. É nesse momento que a necessidade de informação surge; informação que servirá de base para se criar nos significados e transpor a lacuna que o impede de prosseguir. O indivíduo é levado a definir qual a natureza desse vazio cognitivo, analisando e definindo posteriormente formas de transpô-lo, ou seja, que tipo de ponte será necessário para atravessar essa lacuna (PEREIRA, 2010).

FIGURA 6 – A metáfora do *sense-making*



Fonte: Adaptado de Dervin (1992, p. 68).

Em suma, esse modelo exposto por Brenda Dervin (1983) tem grande valor para os estudos de comportamento informacional. Essa importância é discutida por Wilson (1999 *apud* MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007). Conforme o autor tal importância pode ser compreendida através das análises metodológicas que esse modelo gerou, o que fez surgir questões que podem conduzir ao esclarecimento da natureza de um problema, ou de uma situação problemática; e podem também mostrar até onde a informação servirá de ponte sobre a lacuna e quais os resultados do uso da informação para indivíduo.

3.2.3 Modelo de Ellis (1989)

Outras pesquisas que objetivaram investigar o *comportamento informacional* se destacaram notadamente. Exemplo disso é a pesquisa que David Ellis empreendeu. Em 1989 ele formulou um modelo de comportamento humano dentro do contexto informacional.

Ellis desenvolveu seu trabalho de doutoramento em *Information Studies* na Universidade de Sheffield, Inglaterra, e como resultado deste trabalho pode apresentar um novo modelo de comportamento de busca de informação. O principal objetivo da pesquisa

desenvolvida por Ellis era analisar o comportamento informacional dos pesquisadores que também atuavam na Universidade de Sheffield; e como faziam uso dos *desing* de sistema votados para a recuperação da informação científica. O resultado dessa pesquisa, a qual se dedicou, foi uma tese com título *The derivation of a behavioural model for information retrieval system design* (ELLIS, 1987 *apud* COSTA; RAMALHO, 2010).

De acordo com Crespo e Caregnato (2006), o modelo de Ellis tem como foco central os aspectos cognitivos que abarcam a busca por informação. Tal modelo é constituído por padrões de comportamento, mas que não são considerados como um processo sequencial composto por fases.

O modelo estruturado pelo pesquisador não é representado por um diagrama com os demais, mas especifica uma série de classes das quais acontecem as atividades de busca da informação. Essas podem ser compreendidas e visualizadas em seis categorias distintas:

- a) **iniciar**: é composta pelas atividades efetuadas no começo da busca de informação e que trazem informações que podem basear posteriores ampliações da busca;
- b) **encadear**: abrange as buscas de informação nas quais os indivíduos efetuam ligações entre as citações. Essas relações podem permitir a localização de outros materiais relevantes e, assim, realizar formas de conexão entre o que foi localizado e as novas informações;
- c) **navegar**: caracteriza-se como um modo de pesquisa não muito objetiva, ou seja, é uma busca semidirecionada, ou semi-estruturada, a uma área de interesse amplo;
- d) **diferenciar**: abrange as atividades efetuadas na avaliação das diferenças entre as fontes como um filtro para analisar o material identificado;
- e) **monitorar**: compreende o monitoramento das fontes de informação específicas;
- f) **extrair**: são as atividades sistemáticas efetuadas pelo usuário em uma fonte específica para obter o material de que necessita. (ELLIS, 1989a, 1989b *apud* CRESPO; CAREGNATO, 2006, p. 32, 33, grifo nosso).

Essas seis fases, ou categorias, representam todo o contexto de busca por informação. Cada uma delas representa um momento da atual situação do indivíduo quanto ao seu comportamento informacional, podendo elas não ser em sequência, conforme o que já foi exposto. Mesmo assim elas não são isoladas, havendo entre elas uma inter-relação ou interação. Sobre o exposto, Ellis (1989, p. 178) acrescenta que “As inter-relações ou interações entre essas categorias em qualquer padrão individual de busca informacional dependerão das circunstâncias específicas da busca em questão naquele momento particular”.

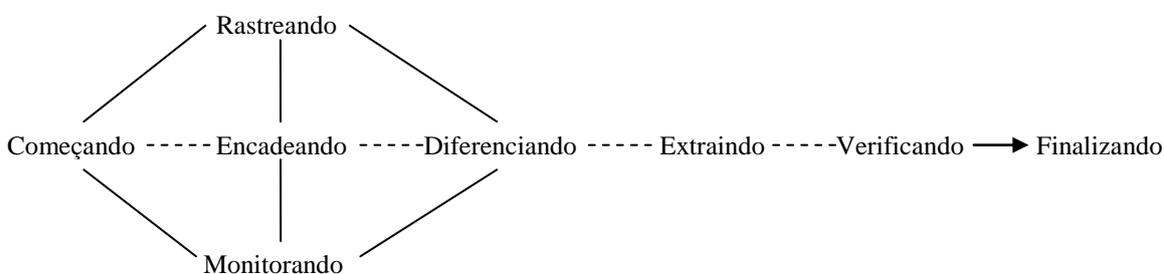
Mas esse primeiro modelo foi ampliado por Ellis, Cox e Hall (1993). Os autores realizaram um estudo que comparava cientistas sociais com cientistas do campo das exatas, e observaram a coexistência de mais duas categorias que passaram a integrar o modelo criado por Ellis em 1989. Essas duas categorias são discutidas por Crespo e Caregnato (2006) e podem ser observadas adiante:

Verificar: atividades vinculadas com a verificação da acuracidade da informação. A categoria não foi destacada no modelo inicial de Ellis como uma característica específica, apesar de terem sido observados comportamentos similares no estudo com cientistas sociais. (ELLIS; COX; HALL, 1993 *apud* CRESPO; CAREGNATO 2006, p. 33, grifo nosso).

Finalizar: atividades da busca de informação ao final de um tópico ou projeto, por exemplo, durante a preparação de artigos para publicação. (CRESPO; CAREGNATO 2006, p. 33, grifo nosso).

Após sua atualização o modelo criado por Ellis, pode ser esquematizado na forma da seguinte figura:

FIGURA 7 – Fases do comportamento na busca informacional de Ellis



Fonte: Martinez-Silveira e Oddone (2007, p. 124).

A importância da ampliação do modelo inicial de David Ellis – a partir das contribuições advindas de seu estudo mais recente, associado à Cox e Hall (1993) – fica expressa no que afirma Crespo e Caregnato (2006, p. 33), em conformidade com autores citados, ou seja, tal modelo ampliado é considerado relevante, “pois foi estruturado em características de comportamento amplas e que se adequam a várias áreas do conhecimento, baseando-se em detalhada pesquisa empírica e influenciando diversos trabalhos”.

3.2.4 Modelo de Kuhlthau (1991)

Apresentados em sequência cronológica, o último modelo a ser discutido foi desenvolvido por Carol Collier Kuhlthau em 1991, que conforme Martinez-Silveira e Oddone (2007) adicionou ao modelo desenvolvido por Ellis uma espécie de associação entre os sentimentos, os pensamentos e as atitudes.

Essa importante pesquisadora é professora emérita na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Universidade Rutgers (*Rutgers University*), no Estado de New Jersey, Estados Unidos. Ela foi diretora do Departamento de Biblioteconomia e Ciência da

Informação (*Department of Library and Information Science*) e foi a fundadora do Centro para Estudos Internacionais em Bibliotecas Escolares (*Center for International Scholarship in School Libraries - CISSL*). Essa pesquisadora se destaca internacionalmente, pois desenvolveu uma pesquisa pioneira no campo de busca de informação ao relacionar aspectos afetivos, cognitivos e também físicos em seis estágios de busca de informações e uso (KUHLETHAU, 2013).

O modelo de Kuhlthau (1991) foi denominado Information Search Process (ISP) – Processo de Busca de Informação. O estudo realizado pela autora investigou tipos de padrões em todo o processo de busca e uso da informação de estudantes de graduação no momento em realizavam seu trabalho de conclusão de curso. Esse modelo foca-se no indivíduo e não deixa passar desapercebido seu sentimento, pensamentos e ações que naturalmente acontecem ao longo do processo (CRESPO; CAREGNATO, 2006).

O ISP pode ser compreendido como uma atividade na qual o indivíduo atribui sentido a uma informação, no intuito de aumentar seu estado de conhecimento quando se depara com um problema peculiar. No momento em que surge a incerteza, devido à escassez de compreensão sobre determinado assunto, de vazios de significados ou construção insuficiente sobre algum assunto, inicia-se esse processo (Kuhlthau, 1991).

Esse processo pode ser mais bem visualizado na tabela que a pesquisadora desenvolveu a partir de seus estudos (Tabela 2). Nela se observam os seis estágios que compõem o processo e se relacionam com a parte cognitiva e afetiva dos indivíduos.

TABELA 2 – *Information search process (ISP)*.

Estágios em ISP	Sentimentos Comum para Cada Etapa	Pensamentos Comum para Cada Etapa	Ações Comum para Cada Etapa	Tarefa Apropriada Segundo o Modelo de Kuhlthau
1. Iniciação	Incerteza	Geral / Vago	Buscando Fundo por Informações	Reconhecer
2. Seleção	Otimismo			Identificar
3. Exploração	Confusão / Frustração / Dúvida		Buscando Informações Relevante	Investigar
4. Formulação	Clareza	Estreito / Mais claro		Formular
5. Coleção	Senso de Direção / Confiança	Aumento Interesse	Buscando Informações Relevante ou Focadas	Reunir
6. Apresentação	Alívio / Satisfação ou Desapontamento	Mais clara ou Focada		Completar

Fonte: Adaptação de Kuhlthau (1991, p. 367).

Conforme a autora no estágio denominado *iniciação* o indivíduo toma a consciência de que lhe falta o entendimento em relação determinado assunto. Nesse estágio os sentimentos de incerteza são comuns e a tarefa a ser realizada se concentra em apenas identificar a necessidade de informação. Os pensamentos são vagos e o centro está em contemplar o problema. Já as ações giram em torno de discutir possíveis abordagens e assuntos (KUHLLTHAU, 1991, p. 367).

Na *seleção* a tarefa envolve a ação de identificar e selecionar o tema amplo que será investigado. Os sentimentos de incerteza, na maioria das vezes são substituídos por sentimentos de otimismo. Depois da seleção, o indivíduo se prontifica a iniciar sua pesquisa, seu pensamento se volta a interesses pessoais, informações a disposição e o tempo estipulado. O tipo de ação é a que envolve discussão com outras pessoas (KUHLLTHAU, 1991, p. 368).

Outro estágio apresentado pela autora é a *exploração*. Neste estágio predomina os sentimentos de confusão, incerteza e dúvida que crescem frequentemente nesse tempo. A tarefa se resume à investigação de informações sobre o assunto com o intuito de aumentar a compreensão pessoal. Nesse estágio, aparece a incapacidade de se expressar incisivamente qual informação será pertinente a sua necessidade (KUHLLTHAU, 1991, p. 368).

Na sequencia dos estágios, a *formulação* e o ponto em que diminui-se os sentimentos de incerteza e aumenta-se a confiança. A tarefa consiste em construir um foco dentre as informações localizadas. Pensamentos abarcam identificação e seleção de ideias sobre a informação para se obter uma perspectiva com foco no centro. O tema é personalizado e nessa fase a construção esta acontecendo (KUHLTHAU, 1991, p. 368).

O estágio denominado *Coleção* é o momento em que é mais eficaz e eficiente toda a interação entra suas funções de um sistema de informação. Nesse instante a tarefa é, portanto, a reunião de informações tendo em vista um foco. As ações abrangem seleção de informação importante, na perspectiva com enfoque no tema. E nesse momento que o individuo chega a um melhor direcionamento quanto ao que se deseja. Nele os sentimentos de confiança aumentam na mesma proporção em que a incerteza diminui (KUHLTHAU, 1991, p. 368).

O último estágio recebeu o nome de *Apresentação* e nele é comum o sentimento de alívio, na forma de satisfação sendo a pesquisa bem sucedida ou o sentimento de decepção caso ela não seja. A tarefa que se apresenta nessa fase é a finalização da busca e a preparação para apresentação. As ações abrangem a o resumo da busca e há a formulação de estratégias que organizem a informação para que se preparar para a apresentação (KUHLTHAU, 1991, p. 368).

Em suma esses estágios constituem uma realidade observada e estuda por Carol C. Kuhlthau, que compõem um modelo com enfoque nos sentimentos do individuo ao buscar informação, ou seja, um processo, que conforme Choo (2003, p. 103) “faz parte de uma atividade social por meio da qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou para um grupo”.

Mesmo com diversos estudos no campo de Ciência da Informação, visando conhecer os movimentos, as ações, os pensamentos, e até sentimentos que regem todo o contexto de necessidade, busca e uso da informação pelo usuário em um sistema, observa-se grande tendência de estudos sobre comportamento informacional na era da Internet. Por isso faz-se necessário elucidar sobre a Internet, bem como informação, Internet e educação. Tal assunto será discutido no item a seguir.

3.3 INTERNET

Com a chegada da Internet, o universo de busca por informação se multiplicou, o que proporcionou mudança na ótica dos estudos sobre comportamento informacional.

Atualmente a busca por informação não se limita mais a suportes físicos, o que corrobora a necessidade de se observar a forma com que o indivíduo busca sua informação em outros ambientes informacionais, como por exemplo, a Internet. A partir desse pensamento, notou-se a importância de conceituar e discutir sobre a Internet. Nesse sentido este item revisará, em um primeiro momento, conceitos sobre Internet e logo a seguir, tópicos como: Histórico; Uso e instrumentos, e Informação, Internet e educação.

A Internet foi teorizada por Castells (2004, p. 15, grifo nosso) com o tecido da vida do ser humano. Esse mesmo autor afirma que

se as tecnologias de informação são o equivalente histórico do que foi a eletricidade na era industrial, na nossa era poderíamos comparar a Internet com a **rede** elétrica e o motor elétrico, dada a sua capacidade para distribuir o poder da **informação** pro **todos os âmbitos da atividade humana** (2004, p. 15, grifo nosso).

O que pode ser observado, a partir do exposto pelo autor, é a ideia de rede de distribuição do poder que a informação exerce em qualquer esfera de atuação do ser humano. O autor ainda completa que “a Internet é um meio de comunicação que permite, pela primeira vez, a comunicação de muitos para muitos em tempo escolhido e a uma escala global” (CASTELLS, 2004, p. 15). É relevante salientar nesse momento, que por ser tratar de uma forma de comunicação que abarca várias pessoas, em vários lugares ao mesmo tempo, podendo ser até em nível mundial, a Internet derruba algumas barreiras que dificultam a busca e o uso da informação. Um exemplo que pode ser elucidado é a barreira de idioma (ARAÚJO, 1999), tal qual já foi discutida anteriormente, e que pode ser vencida através de traduções disponíveis na *Web*.

A Internet – também chamada de *Net*, ou seja, rede – é uma imensa *rede de trabalho*. Pode ser considerada como uma rede de várias redes de computadores interligada mundialmente, nas quais se troca informação até mesmo gratuitamente. Por sua vez, uma rede de computadores é “basicamente, um monte de computadores ligados juntos de alguma forma” (LEVINE; BAROUDI, 1994, p. 9). As conexões existentes entre os computadores de uma rede possibilitam o envio e recebimento de informações em tempo real e nos mais remotos lugares do mundo em que haja conexão. Esse pensamento vai ao encontro com que Levine e Baroudi (1994) expuseram, ao afirmarem que essa rede mundial de computadores é uma espécie de coleção de outras redes, com computadores não muito grandes funcionando separadamente sem haver um local único.

De maneira aproximada, Eddings (1994) corrobora a o pensamento de que a Internet é a maior de todas as redes. Uma simples rede individual é organizada, gerida e mantida por instituições educacionais (ou não) e por diversas outras organizações. Essa rede poderá ser conectada a outras redes através de linhas reais de comunicação. O autor ainda comenta:

Empresas comerciais, camadas de provedores de serviços, mantêm muitas das linhas reais de comunicação que a Internet usa. Universidades, laboratórios de pesquisa e empresas comerciais alugam as conexões com estes provedores, do mesmo modo como se aluga uma linha telefônica de uma companhia telefônica (EDDINGS, 1994, p. 13).

Os computadores ligados a essas redes estabelecem comunicação entre si através do envio e recebimento de pacotes de informação que possuem porções de dados e informações suficientes para que exista controle e o endereçamento básico, o que propicia o alcance de seus verdadeiros destinos (EDDINGS, 1994).

Com o surgimento da Internet, informações puderam ser enviadas e recebidas com rapidez antes inexistente e o acesso à informação tornou-se mais amplo.

Alguns anos após o seu surgimento, e com grande explosão no fim do último milênio, a Internet pôde ser usada como sistema de comunicação e como forma de organização. Em suma, a *world wide webe* (*mundo – grande – teia*, respectivamente) é a real tradução do que a Internet representa, o seja, uma *grande teia em todo o mundo* que propicia maior troca de informações. Mas há que se observar também sua evolução, que será elucidada a seguir.

3.3.1 Histórico

Conforme Castells (2004) o antecessor do que conhecemos atualmente como Internet foi o ARPANET; uma rede de computadores estabelecida para ARPA (Advanced Research Projects Agencia). Essa agencia foi fundada pelo O Departamento de Defesa (DOD) dos Estados Unidos em 1958.

Ainda conforme Castells (2004, p 26) “a construção da ARPANET justificou-se como meio de repartir o tempo de trabalho *on-line* dos computadores entre os vários centros de informática interactiva e grupos de investigação da agência”.

No ano de 1969 foi dado inicio ao projeto ARPANET e também a um experimento que envolvia redes confiáveis, desenvolvidas no intuito de conectar o

departamento os fornecedores de materiais e recursos militares. Esse projeto foi bem sucedido. A partir desse momento diversas universidades do país procuraram participar desse projeto, o que gerou grande sucesso à ARPANET. Com aumento no acesso, o gerenciamento de dados tornou-se complicado. A solução foi dividi-la em duas partes que facilitasse o gerenciamento de dados. Assim as duas partes oriundas dela, foram: a MILNET, que possuía as localidades militares; e ARPANET, agora menor, que abrangia localidades não militares (LEVINE, BAROUDI 1994).

Na década de 80, Ira Fuchs da Universidade de Nova York (City University do New York) e Greydon Freeman da Universidade de Yale, começaram a desenvolver uma rede como experimento (CASTELLS, 2004, p 29). Essa rede era

“baseada no protocolo IBM RJE, construindo assim uma rede para utilizadores da IBM, concentrados principalmente nas universidades que, por referência a um slogan da IBM, se chamou BITNET (*Because It's there* - porque está ali, querendo também dizer *Because it's time* - porque está na hora). Quando a IBM cortou os financiamentos, em 1986, a rede manteve-se graças às quotas dos utilizadores.” (CASTELLS, 2004, p 29).

A partir da década de 1980, a pequena quantidade de computadores em *time sharing* (em participação conjunta), no campo da computação universitária, estava cada vez mais servindo um número maior de usuários simultaneamente.

Em 1990 um programador chamado Tim Berners-Lee desenvolveu uma aplicação que partilhava informações em larga escala. Essa aplicação, que “tornou possível à Internet a sua abrangência mundial”, ficou conhecida como *world wide webe* (CASTELLS, 2004, p 31). O trabalho que Tim Berners-Lee (1995 *apud* CASTELLS, 2004) desenvolvia, estava motivado em ideologia criada por projetos técnicos e ideias surgidas ao longo dos últimos 50 anos que o precederam, tendo como escopo uma imensa interligação que abarcaria diversas fontes de informação através de um único sistema de comutador que pudesse ser interativo.

Já em 1991, o atual senador Estados Unidos, Al Gore, decidiu que o avanço do país dependia da continuação da competitividade, nesse sentido deveria haver grandes redes e sistemas de computadores. Demais discussões políticas envolvendo o assunto aconteceram após esse fato, tendo como a defesa de várias outras organizações diferentes, que objetivaram lucrar com a construção de redes (LEVINE; BAROUDI, 1994).

3.3.2 Usos de instrumentos

Após crescente avanço, a Internet pôde ser vista como um grande instrumento de acesso à informação, como já comentado anteriormente. Mas é preciso conhecê-la e saber usá-la, pois possui uma vasta gama de utilização, algumas dentre as quais serão discutidas nesse tópico.

Em consonância com O'Brien (2006), a Internet possui algumas aplicações. As mais conhecidas, conforme o autor, são: os usos de correios eletrônicos, os conhecidos e-mails; a chamada navegação em páginas da grande rede; a integração social na participação de grupos ou redes sociais, de notícias; e ambientes virtuais de conversação *on-line* (bate-papo). O uso popular da Internet pode ser visualizado também, conforme o quadro a seguir:

TABELA 3 – Usos populares da Internet

• Navegar. Apontar e clicar o seu caminho para milhares de websites ligados por links e recursos para informação multimídia, entretenimento ou comércio eletrônico.
• E-mail. Trocar correio eletrônico com milhões de usuários da Internet.
• Analisar. Participar em fóruns de discussão ou enviar mensagens em BBSs formadoras por milhares de grupos de notícias com interesses especiais.
• Conversar. Manter conversas escritas em tempo real em salas de bate-papos de websites com usuários de Internet de todo o mundo.
• Comprar e vender. Você pode comprar e vender praticamente qualquer coisa por intermédio de varejistas, atacadistas, provedores de serviços de e-commerce e leilão online.
• Download. Transferir dados de arquivos, softwares, relatórios, artigos, imagens, músicas, vídeos e outros tipos de arquivos para seu computador.
• Calcular. Entrar na rede e utilizar os milhares de sistemas de computadores da Internet em todo o mundo.
• Outros usos. Fazer chamadas de longa distância, participar de videoconferências, ouvir programas de rádio, ver televisão, jogar videogames explorar mundos virtuais etc.

Fonte: Adaptado de O'Brien (2006, p. 169).

Ainda conforme o autor, a Internet é utilizada popularmente para se fazer download de arquivos de programas, informações: vídeo, textos, imagens. A web é também o meio de acesso a bancos de dados que são mantidos e fornecidos por diversas empresas, centros de pesquisas, órgãos governamentais e não governamentais e outros centros de informações. As buscas por informações feitas em linha (On-line) podem ser realizadas através de sites de busca disponíveis na rede (O'BRIEN, 2006).

Um dos mecanismos de busca na web, mais conhecido atualmente é o Google. Esse mecanismo de pesquisa foi desenvolvido por Larry Page e Sergey Brin, que se conheceram na Universidade de Stanford, Estados Unidos, no ano de 1995. Em 1996 eles criaram um mecanismo que inicialmente foi chamado de BackRub, o qual usava links para determinar a relevância de sites individuais. Alguns anos mais tarde eles chamaram de *Google* o mecanismo de busca que haviam criado (GOOGLE, 2013a). O mecanismo de busca Google

pode ser mais bem compreendido através do que é exposto pela própria empresa Google em seu site corporativo:

A Web é como uma biblioteca pública em constante expansão, com bilhões de livros e nenhuma administração centralizada. Essencialmente, o Google reúne as páginas durante o processo de rastreamento e cria um índice para que saibamos exatamente como encontrar o que procuramos. De forma muito semelhante ao índice na parte de trás de um livro, o índice do Google inclui informações sobre as palavras e onde podem ser encontradas. Quando você realiza uma pesquisa no nível mais básico, nossos algoritmos procuram os termos de sua pesquisa no índice para localizar as páginas adequadas (GOOGLE, 2013b).

A Web reúne muita informação, e conforme essa mesma empresa o crescimento desse volume de informação é exponencial. Com tanta informação, sem um processo de organização evidente, esse mecanismo de busca passou a ser constantemente usado por quem busca informação na Internet, a qual pode ter seu uso voltado primeiramente para o acesso à informação, como é observado por Levine (1994, p.11):

Acesso a informações: Muitos computadores têm arquivos de informações que estão disponíveis para acessar. Os arquivos variam de decisão da Corte Suprema dos Estados Unidos e catálogos de cartões de biblioteca a figuras digitalizadas (quase todas elas adequadas para audiências familiares) e uma enorme variedade de software, jogos a sistema operacionais (LEVINE, 1994, p.11).

Esse é, portanto, um pensamento que condiz com escopo desta pesquisa, pois elucidada a rede mundial de computadores como uma fonte de informação, seja para fins de interesses educacionais ou não. A partir do exposto torna-se relevante a discussão sobre informação e Internet, abordada pelo viés de estudos de fontes de informação e relacionando-os à educação.

3.3.3 Informação, Internet e educação

Ao longo dessa revisão o termo informação foi muito citado, mas faz se necessário nesse momento a sua conceituação. Conforme Le Coadic (2004, p. 4, grifo nosso) a “informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impresa ou **digital**), oral ou **audiovisual**, em um suporte”. O autor ainda complementa definindo conhecimento, ou seja, um saber que resulta do processo de conhecer. Conhecer, por sua vez é a maneira de construir ideias sobre alguma coisa e depois incorporá-las ao espírito. Esse conhecimento poderá ser registrado e disponibilizado digitalmente na web, bem como é

acessado em uma página impressa de um livro; ou poderá ser audiovisual, acessível também na Internet.

O dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia define informação como “registro de um conhecimento que pode ser necessário a uma decisão” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 201). Destaca-se novamente a visão de informação como fator determinante na tomada de decisão. Os autores ainda comentam que o termo “registro” é bastante amplo e não inclui somente os documentos tipográficos, mas também os documentos reprográficos, bem como qualquer um que seja suscetível ao armazenamento e posterior uso. É através da informação que lacunas podem ser preenchidas, nesse sentido Cunha e Cavalcante (2008, p. 201) esclarecem: “com a informação podem-se realizar diversas operações, tais como: criação, transmissão, armazenamento, recuperação, recepção, cópia, (em diferentes formas), processamento e destruição”.

Muito próximo a esse conceito, Oliveira (1997, p. 34) diferencia *dado de informação*. O primeiro “é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”. O segundo – a informação – “é o dado trabalhado que permite (...) tomar decisões”. É relevante destacar, conforme o autor, que um dado separadamente ou isoladamente não produz entendimento sobre alguma situação, mas a partir do momento que ele é contextualizado poderá ser fator determinante na tomada de decisão.

A informação servirá então de base para tomar alguma decisão, ou produzir conhecimento. Nesse contexto, Boulding (1956 *apud* LE COADIC, 2004) salienta que o estado, ou estados de conhecimentos sobre algum assunto que o indivíduo possui, observada a especificidade do momento, é representado através de inter-relação entre os conceitos que o envolvem, ou seja, a imagem que ele tem do mundo. Le Coadic (2004), conforme Belkin (1980) acrescenta: “Quando constatamos uma deficiência ou anomalia desse(s) estados(s) de conhecimentos, encontramos-nos em um estado anômalo de conhecimento”. O passo seguinte a essa identificação de lacuna existente no conhecimento, ainda conforme Le Coadic (2004), é a obtenção de informação ou várias informações que corrigiram essa espécie de anomalia.

A obtenção de informação acontecerá através de fontes de informação, dentre as quais, poderíamos citar as bibliotecas. Mas atualmente uma grande fonte de informação vem se tornando mais usual, a saber, a Internet. De acordo com Guimarães (2005, p. 159, grifo nosso):

A Internet é um **sistema de informação** que tem por suporte uma rede global, que consiste em centenas de milhões de computadores conectados entre si, ao redor do mundo. Esses computadores trocam informações por meio de diversas linhas de comunicação (telefônica, linhas dedicadas), dispositivos de roteamento, e utilizam um conjunto de protocolos padronizados (Guimarães, 2005, p. 159, grifo nosso).

Conforme observado pelo autor, a Internet é um tipo de sistema de informação, que por sua vez pode ser definido como “um procedimento organizado, para a coleta, processamento, armazenamento e recuperação de informação para satisfazer diversas necessidades” (HARROD’S LIBRARIAN’S GLOSSARY OF TERMS USED IN LIBRARIANSHIP, DOCUMENTATION AND THE BOOK CRAFTS AND REFERENCE BOOK, 1989, p. 281, tradução nossa).

Por ser um sistema de informação de alcance mundial, com diversas informações disponíveis, a Internet vem se tornando uma fonte de informação muito utilizada no meio acadêmico, independente do nível escolar. Em meio à vastidão de sites o indivíduo poderá encontrar endereços eletrônicos capazes de auxiliá-lo na localização de informação que lhe é pertinente.

No contexto educacional a Internet está proporcionando diversas possibilidades no campo de pesquisas, tanto para professores quanto para alunos. Ela não se limita ao interior da sala de aula. Há também grande facilidade de localização das mais variadas respostas para qualquer que seja o problema. O indivíduo digita apenas duas ou três palavras nos campos de busca gratuitos na Internet e localiza com grande rapidez a informação que deseja (MORAN, 1997).

Ainda conforme o autor essa realidade traz grandes vantagens, mas também alguns problemas. Como vantagens, as seguintes podem ser elencadas:

- A comunicação torna-se mais e mais sensorial, mais e mais multidimensional, mais e mais não-linear.
- A Internet ajuda a desenvolver a intuição, a flexibilidade mental, a adaptação a ritmos diferentes.
- O aluno aumenta as conexões linguísticas, as geográficas e as interpessoais. As linguísticas, porque interage com inúmeros textos, imagens, narrativas, formas coloquiais e formas elaboradas, com textos sisudos e textos populares.
- O aluno desenvolve a aprendizagem cooperativa, a pesquisa em grupo, a troca de resultados. A interação bem-sucedida aumenta a aprendizagem.

Por outro lado, alguns problemas podem surgir em decorrência do uso da Internet como fonte de informação no processo de aprendizagem:

- Há facilidade de dispersão. Muitos alunos se perdem no emaranhado de possibilidades de navegação. Não procuram o que está combinado, deixando-se arrastar para áreas de interesse pessoal.
- Há informações que distraem, que pouco acrescentam ao que já sabemos, mas que ocupam muito tempo de navegação.
- É difícil avaliar rapidamente o valor de cada página, porque há muita semelhança estética na sua apresentação, há muita cópia da forma e do conteúdo: copiam-se os mesmos sites, os mesmos gráficos, animações, links.

Em consonância com o exposto é possível afirmar que o uso da Internet dentro do contexto educacional, como fonte de informação e se usada corretamente, possibilita maior aprendizagem. Isso poderia ser alcançado igualmente com o uso de outras fontes de informação como a biblioteca, por exemplo. Mas esta acaba sendo colocada em segundo plano dada a facilidade de acesso à informação na Internet.

4 METODOLOGIA

Esta seção apresenta os procedimentos metodológicos que serviram de apoio para o desenvolvimento desta pesquisa: a delimitação do campo de pesquisa, a classificação da pesquisa e os instrumentos utilizados nas etapas de coleta, organização e análise dos dados.

4.1 DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

De acordo com Fachin (2006) é nesse momento que as fontes de informação podem ser relacionadas entre si e onde são descritos e quantificados os entrevistados. Minayo (1994, p. 53) conceitua como o “recorte que o pesquisador faz em termos de espaço, representando uma realidade empírica a ser estudada a partir das concepções teóricas que fundamentam o objeto da investigação”. Consoante a este pensamento esta pesquisa visa analisar o comportamento informacional de estudantes do ensino médio do Colégio Estadual Jardim Alto Paraíso.

Os estudantes do ensino médio deste colégio foram definidos como campo de pesquisa em decorrência da localidade e receptividade da direção junto à proposta de investigação sobre o comportamento informacional dos mesmos.

O Colégio está situado no seguinte endereço: Rua Cabo Frio, Qd. 25, Lt. 19, Jardim Alto Paraíso - Aparecida de Goiânia - Goiás. CEP: 74948115. A autorização do ensino fundamental e médio está embasada na resolução nº 303/98 e Processo nº 8644667/92. Atualmente o colégio possui 275 estudantes do ensino médio distribuídos em turmas no período matutino e no período vespertino.

4.2 UNIVERSO/AMOSTRA

No contexto da pesquisa científica temos que o universo “é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo”. Por outro lado, a amostra “é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plana”. (SILVA, 2005, p. 32)

No contexto desta pesquisa a amostra se constituiu por meio de sorteio e gera uma amostra por agrupamento, que conforme Silva é “uma reunião de amostras representativas de uma população.” (2005, p. 32).

A partir do universo de pesquisa, a amostra escolhida para representá-lo foi de 22% o que totaliza 61 estudantes do ensino médio.

4.3 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

O conceito de pesquisa se relaciona ao termo investigar, conhecer e observar. Para Minayo (1993, p.23, grifo nosso) a pesquisa pode ser conceituada como “atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade”. O Autor ainda acrescenta que “é uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, **fazendo uma combinação particular entre teoria e dados**”.

Existem diversos tipos de pesquisas que variam conforme suas características. Dentre essa variedade, faz-se necessário a caracterização dessa pesquisa que segundo os objetivos propostos pode ser considerada uma pesquisa descritiva. De acordo com Gil (1991 *apud* Silva, 2005, p. 21, grifo nosso) a pesquisa descritiva

visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: **questionário** e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento.

Dada a especificidade dos objetivos da pesquisa faz-se necessário a utilização de questionários visando a coleta de dados. Estes podem ser conceituados como “uma série de perguntas organizadas com o fim de se levantar dados para uma pesquisa, com respostas fornecidas pelos informantes, sem assistência direta ou orientação do investigador” (NOGUEIRA, 1968 *apud* FACHIN, 2006, p. 158).

Esta pesquisa possui uma abordagem quantitativa. Conforme Silva, 2005, p. 21 essa abordagem

considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.).

4.4 ETAPAS E TÉCNICAS DA PESQUISA

Este item apresenta as etapas de coleta, organização e análise dos dados.

4.4.1 Coleta dos dados

Para Andrade (2009, p. 39) “a coleta de dados constitui uma etapa importantíssima da pesquisa de campo, mas não deve ser confundida com a pesquisa propriamente dita”.

A partir do objetivo de conhecer o comportamento informacional de estudantes do ensino médio na era da Internet foi aplicado um questionário constituído de perguntas abertas e fechadas. Segundo Fachin (2006, p. 163) questões abertas “são aquelas que dão condição ao pesquisado de discorrer espontaneamente sobre o que se está questionando; as respostas são de livre deliberação, sem limitações e com linguagem própria”. Por outro lado as questões fechadas “são aquelas em que o pesquisado escolhe sua resposta em um conjunto de categorias elaboradas juntamente com a questão”.

No décimo primeiro dia do mês de setembro foi feito um pré-teste do questionário com três estudantes do 3º ano do ensino médio, sendo duas moças e um rapaz. A aplicação do pré-teste aconteceu pontualmente às 20h38min e teve duração de 19 minutos, momento em que foi identificada uma inconsistência no questionário: a questão 2.1 não deixava claro quantas alternativas poderiam ser marcadas. Logo, depois do pré-teste foi adicionado à questão a seguinte afirmativa: “Você pode assinalar mais de uma alternativa”.

O questionário estruturado, e já corrigido, foi aplicado aos estudantes no vigésimo quinto e vigésimo sexto dia do mês de setembro, sendo uma quarta e quinta-feira respectivamente. Na quarta-feira a pesquisa aconteceu no turno noturno e no dia seguinte no turno matutino. O roteiro desse questionário pode ser observado no Apêndice.

4.4.2 Organização dos dados

Quanto à organização dos dados, utilizaram-se tabelas, gráficos e percentuais para que houvesse melhor visualização dos dados.

4.4.3 Análise dos dados

Conforme Silva (2005) é no momento da análise dos dados que pesquisador interpretará e analisará todos os dados que tabulou e organizou anteriormente na etapa de organização dos dados. A análise foi desenvolvida visando atender aos objetivos da pesquisa

e para comparar e confrontar dados com os fundamentos teóricos expostos na revisão de literatura.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Este item apresenta os dados coletados e devidamente organizados sobre a caracterização dos indivíduos pesquisados e também sobre seu comportamento informacional, apontando ainda as barreiras encontradas pelos pesquisados.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PESQUISADOS

Conforme os dados coletados referentes à faixa etária dos pesquisados, constatou-se que 85,2% dos entrevistados possuem entre 15 e 20 anos. Os dados apresentaram também que 8,2% têm entre 21 e 25 anos e 6,6% possuem mais de 25 anos, isso conforme o gráfico 1 a seguir:

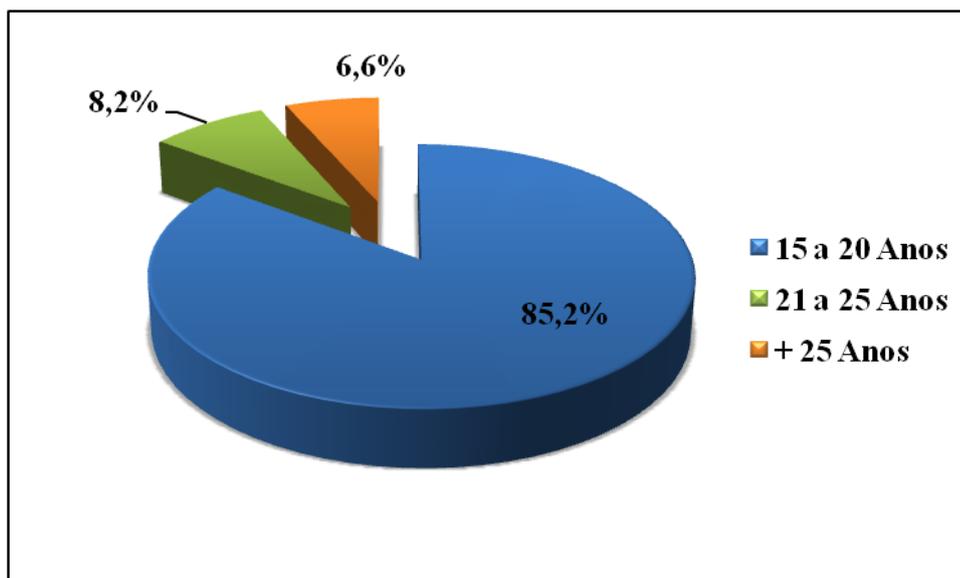


GRÁFICO 1 - Faixa etária dos pesquisados

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Com relação às séries que os pesquisados frequentam, a pesquisa mostrou que dos 61 estudantes pesquisados 49,2% são da 3ª série, 34,4% da 1ª série e 16,4% da 2ª série, conforme o gráfico 2. É importante comentar que a escolha se deu aleatoriamente, porém, a maior parte dos pesquisados são da 3ª série do ensino médio devido ao horário em que a pesquisa foi realizada.

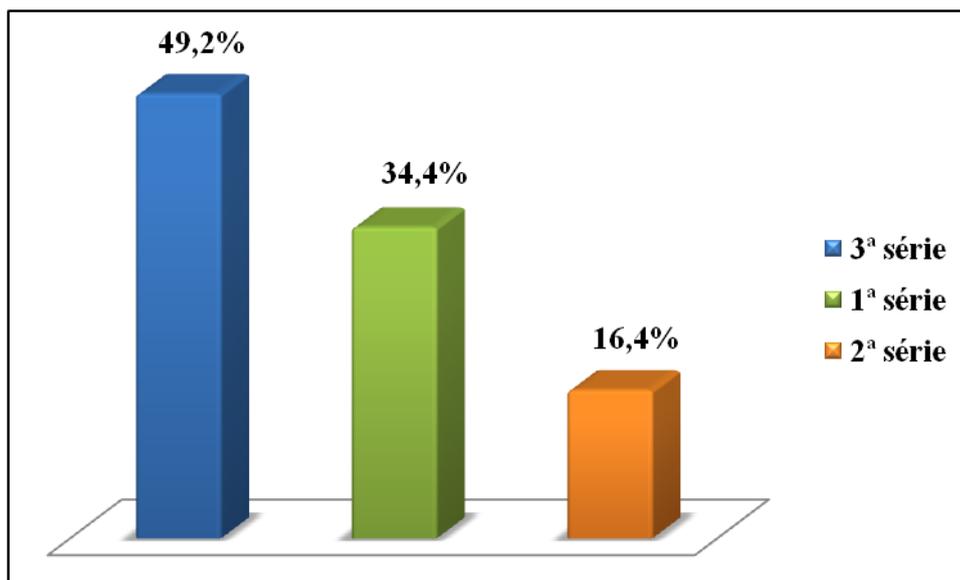


GRÁFICO 2 – Série dos pesquisados

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Ainda com relação à caracterização dos pesquisados, a pesquisa apontou que 50,8% são do turno matutino e 49,2% do noturno. A escola não possui ensino médio no turno vespertino e por isso pouco mais da metade dos entrevistados são do turno matutino e o restante do turno noturno, de acordo com o gráfico 3, a seguir:

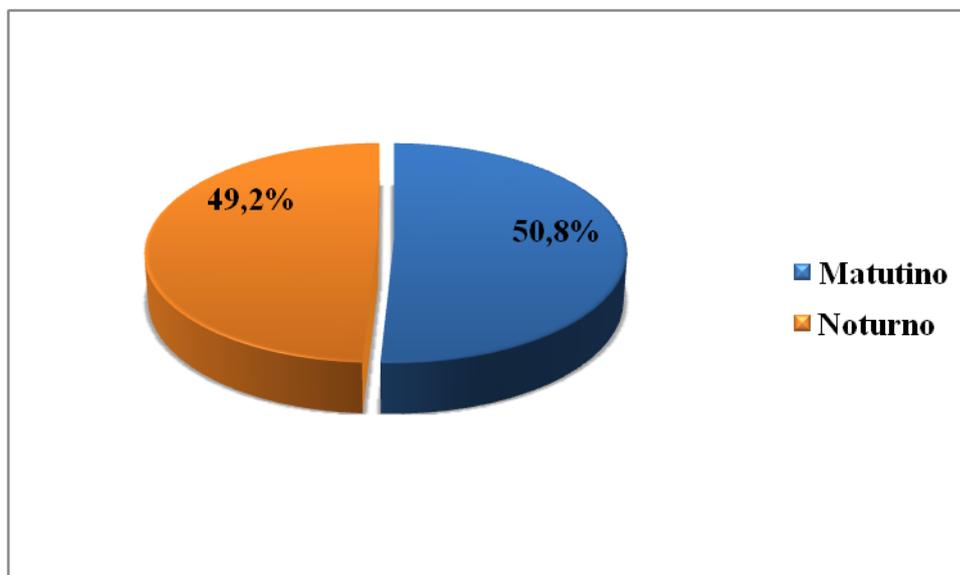


GRÁFICO 3 – Turno dos pesquisados

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Como último elemento da caracterização dos pesquisados, a pesquisa revelou que 60,0% dos entrevistados são do sexo feminino e apenas 40,0% são do sexo masculino, como pode ser observado no gráfico 4, logo a diante.

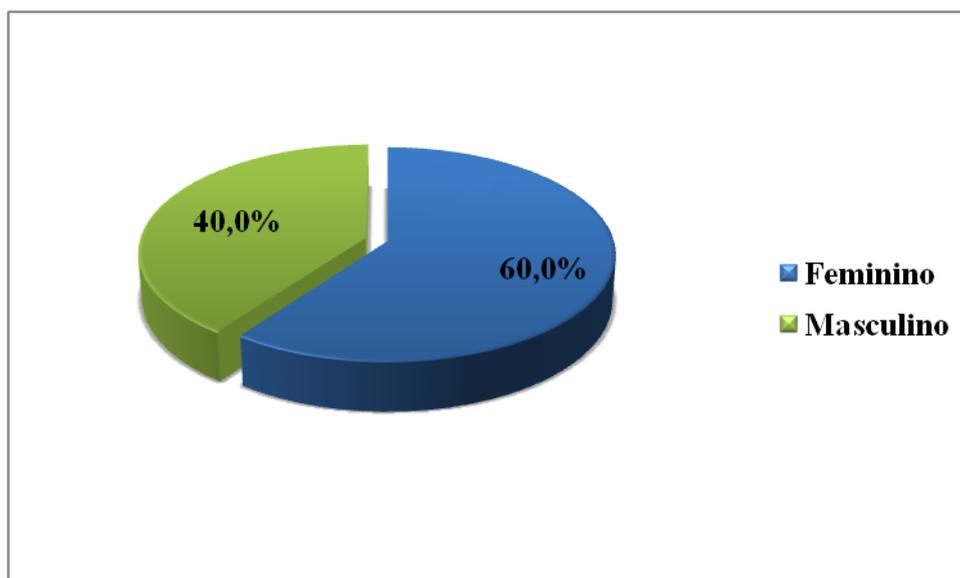


GRÁFICO 4 – Sexo dos pesquisados

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

A partir dos dados que a pesquisa revelou, é possível caracterizar, em termos gerais, os pesquisados, observando que sua maioria são jovens, com idade entre 15 e 20 anos (85,2%), do sexo feminino (60,0%) que estão cursando a 3ª série do ensino médio em ambos os turnos (matutino e noturno).

5.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS PESQUISADOS

No que diz respeito ao Comportamento Informacional dos pesquisados, foi levado em conta aspectos que envolviam a Internet no contexto da busca e uso da informação. A primeira questão indagava qual fonte de informação é utilizada quando um professor solicita um trabalho escolar. Esta indagação revelou que grande parte dos estudantes busca informação na rede mundial de computadores. Nela, os estudantes podiam assinalar mais de uma alternativa. Conforme os dados da pesquisa e organizados no gráfico 5, a seguir, 57,4% dos pesquisados fazem uso da Internet para buscar informação. Em segundo lugar estão os livros, com 35,6%. Os itens revistas e Outros não tiveram pontuação (0%).

Essa realidade observada a partir dos dados mostra que a Internet é utilizada pelos estudantes como principal fonte de informação para buscar conteúdos de natureza escolar. Esse alto índice de uso da Internet, apresentado na pesquisa, se relaciona como o que foi apresentado por Moram (1997) e discutido no item revisão de literatura. As vantagens

descritas pelo autor podem ser os fatores que motivam grande parte dos estudantes a buscarem informação na Internet.

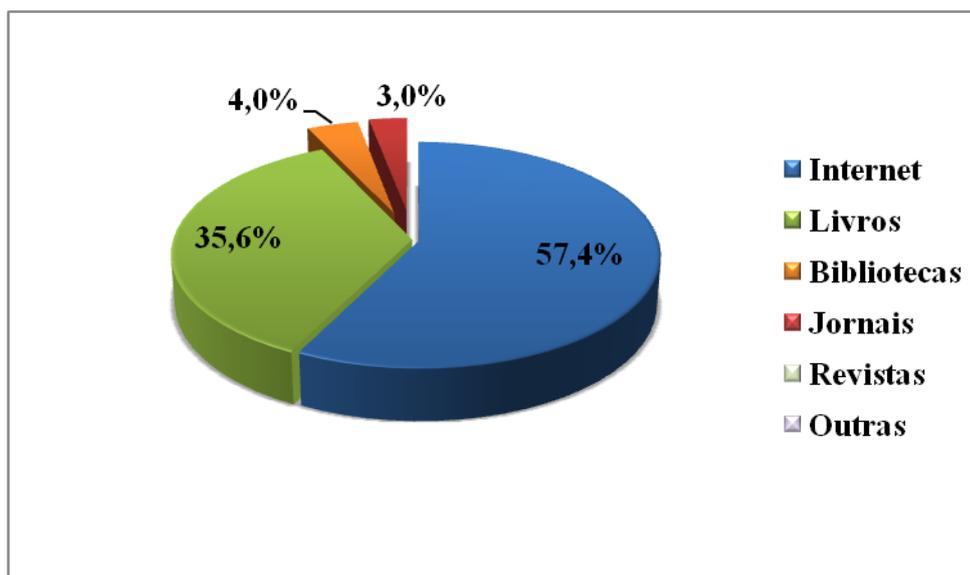


GRÁFICO 5 – Fonte de informação

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Foi questionado também aos pesquisados qual a frequência de uso da biblioteca do colégio. Vale salientar que o colégio não possui uma biblioteca estruturada, com um profissional bibliotecário devidamente qualificado para atuar na mesma, o que fez com que o enunciado dessa questão trouxesse o termo “biblioteca/sala de leitura” para se referir a este ambiente. Conforme os dados da pesquisa, 27,9% dos pesquisados não se lembram da última vez que foram à biblioteca/sala de leitura e 21,3% afirmaram que nunca vão à biblioteca da escola em que estudam. Nenhum dos entrevistados faz uso da biblioteca quinzenalmente, como mostra o gráfico 6, a seguir.

Se somados os dois percentuais, de estudantes que não se lembram da última vez que foram à biblioteca ou que nunca vão a esse ambiente da escola, observa-se que 49,2% dos pesquisados estão deixando de fazer uso da biblioteca/sala de leitura do colégio. Esse grande número pode ser relacionado à barreira institucional, apresentada anteriormente na revisão de literatura: seja pela falta de agências de informações (bibliotecas), que melhor atendam seus usuários; seja pela falta de medição dos agentes de informação (bibliotecários).

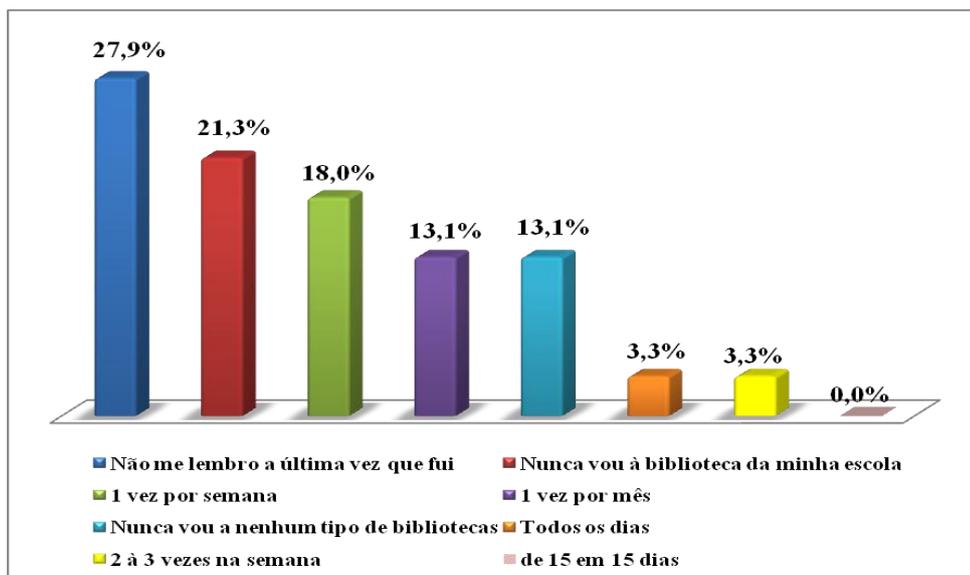


GRÁFICO 6 – Uso da biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

A pesquisa indagou também se os pesquisados possuíam sugestões para melhorar a “biblioteca/sala de leitura” e quais seriam essas sugestões. De acordo com os dados apurados, muitos dos pesquisados possuem sugestões com um foco em comum: “melhorar esse ambiente”. É importante ressaltar que um grupo dos pesquisados usou o espaço dessa questão para fazer críticas aos problemas como, desorganização e falta de espaço. A partir dos dados da pesquisa, referente a essa indagação, um discurso coletivo se constituiu e requer atenção: a biblioteca precisa de uma organização e seu espaço dever ser expandido. Outros discursos também surgiram, tais como; a biblioteca necessita de um profissional adequado para orientá-lo nas buscas e incentivar leituras; apoio dos professores para o uso da biblioteca e melhor qualidade dos livros. Nesse sentido, uma resposta chama atenção para esses discursos. Um dos pesquisados respondeu “Poderia ter mais livros diferenciados com mais cultura e diversidade. Mais organização e incentivo para a leitura com os alunos”. Essa realidade pode justificar o alto percentual de estudantes que estão deixando de ir à biblioteca daquela escola, conforme os dados da questão anterior.

Um aspecto que não poderia passar sem destaque é a forma com que os pesquisados utilizam a informação que encontram na Internet. Para tal aspecto a pesquisa indagou qual a ação imediata depois que a informação é localizada em um site da Internet. Em relação a esta indagação os dados revelaram que 38,3% dos pesquisados copiam o conteúdo na íntegra, mas indicam o site. Não muito longe dessa porcentagem estão os estudantes que escrevem o conteúdo com suas próprias palavras e ainda indicam o site, com 26,7% dos entrevistados. A pesquisa revelou também que apenas 5,0% dos entrevistados escrevem o

conteúdo com suas próprias palavras, mas não indicam o site. Faz-se necessário salientar que essa questão permitia ao pesquisado apresentar outra ação que não estivesse listada, e 6,7% assinalaram este item: alguns responderam leitura atenta antes de qualquer outra ação; outro, “mudar algumas partes e indicar”; e “não tem acesso à Internet”. Os dados estão organizados no gráfico 7, a seguir.

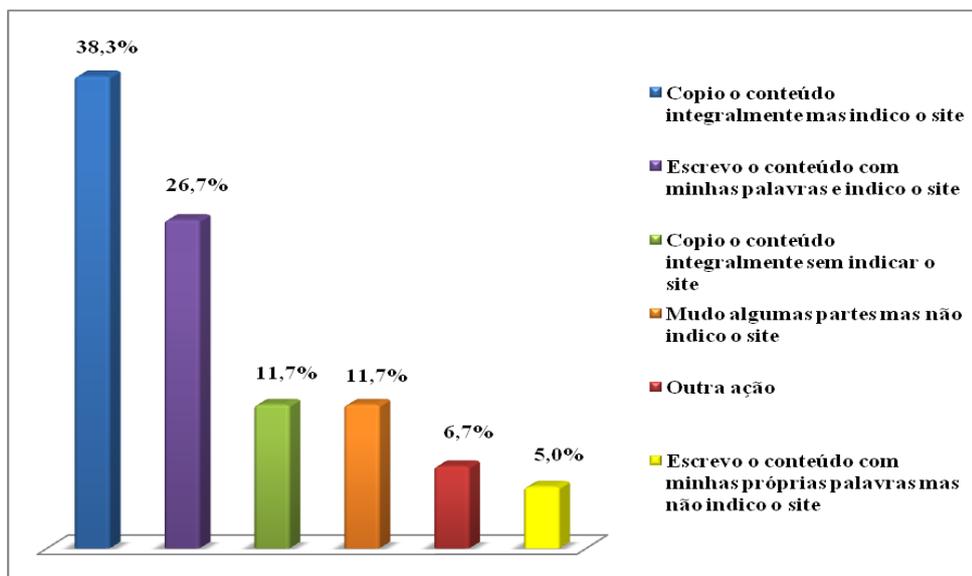


GRÁFICO 7 – Uso da informação

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Outras duas questões foram bem relevantes para compreender o Comportamento Informacional dos pesquisados, sem perder de vista a era da Internet. Nessas questões, representadas pelos gráficos 8 e 9, a seguir, o foco era a busca e a principal fonte de informação na Internet. A primeira questionava qual dos mecanismos de busca na Internet os pesquisados mais utilizavam. E conforme os dados da pesquisa o mecanismo de busca mais utilizado pelos pesquisados é “Google”, com 96,7%. Apenas 3,3% dos estudantes assinalaram a opção “Yahoo”, e a questão ainda permitia marcar o item “Nenhum” ou “Outro” [mecanismo de busca], que não foram listados como alternativa, ambos permaneceram em 0%.

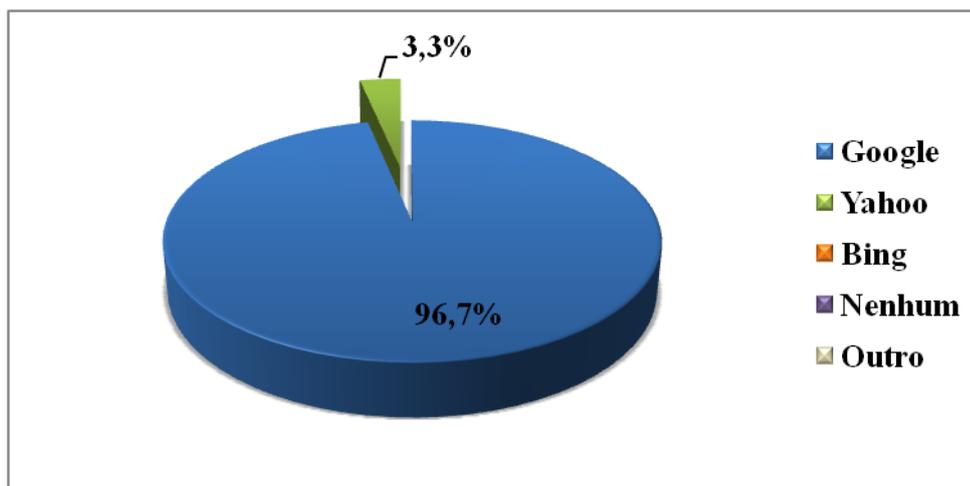


GRÁFICO 8 – Mecanismos de busca

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

A segunda questão (Gráfico 9) perguntava qual fonte de informação na Internet os estudantes mais utilizavam. Atualmente diversos sites gratuitos postam informações didáticas de diversas áreas do conhecimento, logo são acessados por indivíduos que buscam informação de fácil compreensão. Quando questionados sobre essas fontes de informação, 65,6% dos pesquisados responderam que utilizam a “Wikipédia” mais do que outros sites. Em seguida, a fonte de informação mais utilizada pelos estudantes na Internet foi a “InfoEscola”, com 23,0% das respostas. Os itens “Outros” e “Não busco informação na Internet” permaneceram com 0%.

Com maior número de respostas, a pesquisa mostrou que Wikipédia não deixa de ser bastante utilizada por estudantes. Trata-se de um projeto de enciclopédia coletiva, livre, universal e de diferentes idiomas acessível a todos através da rede mundial de computadores. Nela todos podem publicar qualquer conteúdo em linha, desde que dentro de padrões pré-estabelecidos (WIKIPEDIA, 2013). Por outro lado o InfoEscola e o UOL educação são portais com diversos trabalhos escolares e acadêmicos, desde o nível fundamental até conteúdos de vestibular. O primeiro é um site organizado pelo portal “terra”, já o segundo é gerenciado pelo portal UOL. Por último o Cola da Web, um site com os mesmos fundamentos dos citados anteriormente, porém organizado pelo portal R7.

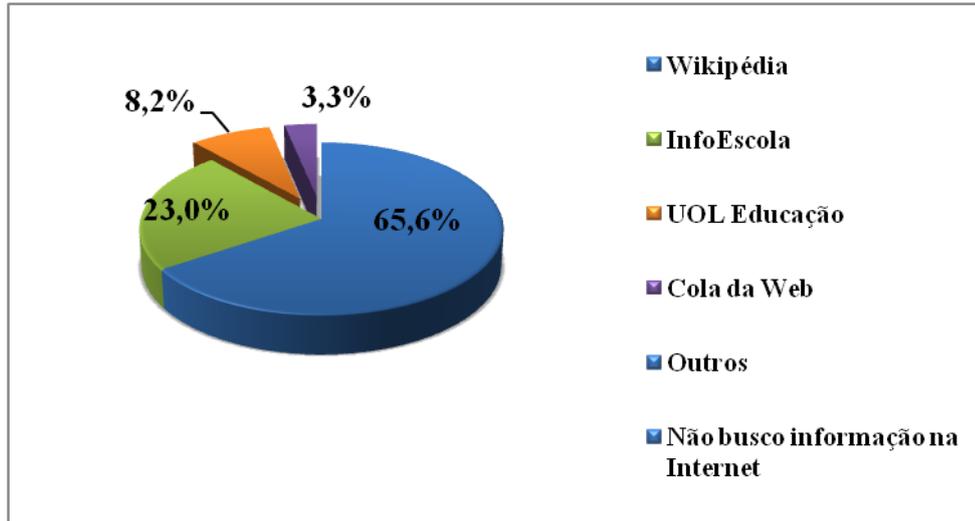


GRÁFICO 9 – Fontes de informação na Internet

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Visando alcançar os objetivos da pesquisa, foram questionadas aos estudantes quais as barreiras encontradas na hora de buscar informações para realizar trabalhos escolares. Segundo a pesquisa, a maior parte dos estudantes não encontra o que precisa em sua casa (35,7%) ou não encontra o que precisa na biblioteca de sua escola (34,5%). Um índice alto e que está relacionado ao que foi discutido na revisão de literatura, portanto faz se necessário retomá-lo. É preciso salientar também que essa questão permitia aos pesquisados assinalar em mais de uma alternativa, podendo ele marcar todas as dificuldades que o impede de buscar informação. Outro ponto que não se pode deixar de discutir é opção “Outras dificuldades. Quais:”, que abre espaço para o pesquisado apresentar demais dificuldades. Neste item 1,1% dos pesquisados assinalaram esse item: um afirmou “as vezes não consigo encontrar o que preciso” e outro respondeu “não tenho dificuldade”.

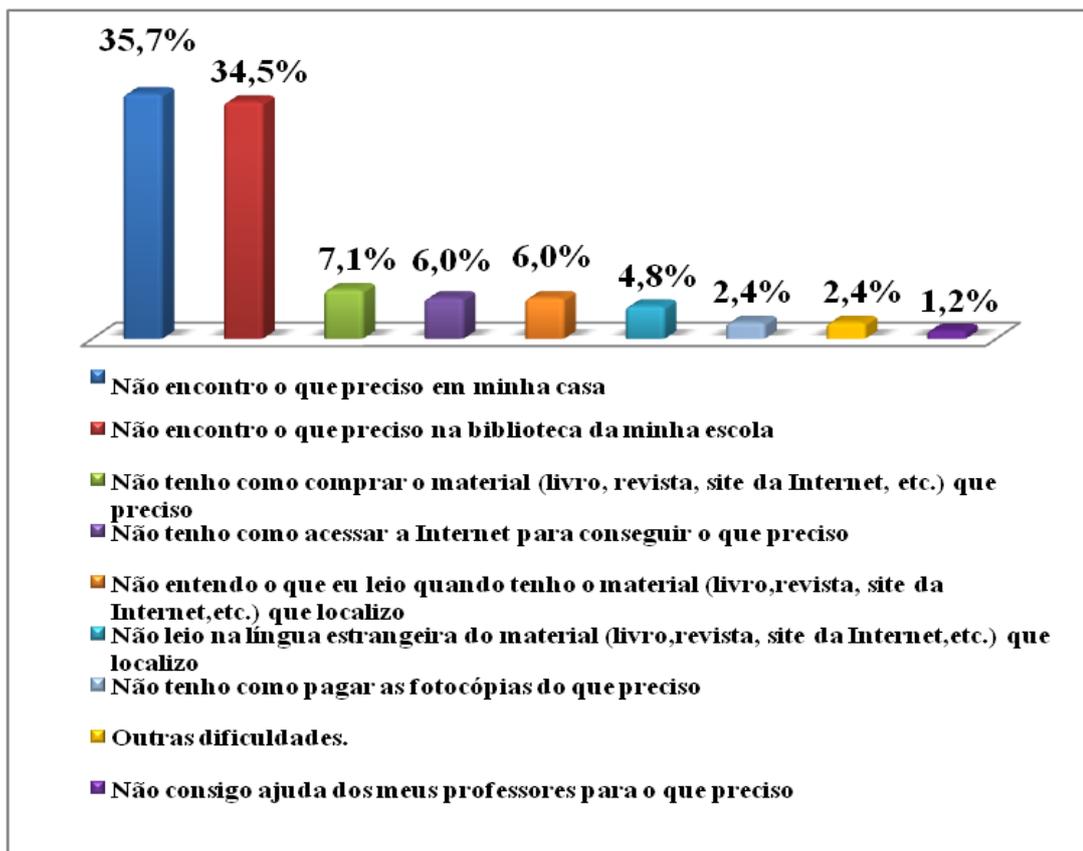


GRÁFICO 10 – Barreiras na busca e uso da informação

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Das barreiras que a pesquisa elencou, quatro são de cunho financeiro. Barreiras como “Não encontro o que preciso em minha casa”; “Não tenho como comprar...”; “Não tenho como acessar a Internet...” e “Não tenho como pagar as fotocópias...” que somam 51,2% dos pesquisados, ou seja, mais da metade dos entrevistados encontram dificuldade na busca e uso da informação por questão financeira. Esse tipo de barreira, conforme Wersig (1976 *apud* FREIRE, 2006), apresentado na revisão de literatura, existe porque a informação – enquanto mercadoria – possui preço, tanto por seus custos quanto por sua demanda de mercado. Tal preço pode às vezes ser deixado de lado por famílias que encontram dificuldades até mesmo para adquirir produtos primordiais para seu sustento. Essa realidade que a pesquisa revelou instiga a questionar como vencer a barreira financeira da informação, uma vez que nossa sociedade é capitalista.

Como fechamento do questionário, a última questão indagava quais dificuldades os pesquisados encontravam quando buscam informação na Internet. Essa pergunta era aberta e permitiu uma pluralidade de respostas, dentre as quais mais relatadas destacam-se a dificuldade de acesso, seja por conta da baixa velocidade da rede, seja por conta da falta de uma busca estruturada, que permite filtrar o que é relevante. Dentre 38 respostas, um grupo

com 18% dos pesquisados se sentiu seguro para afirmar que não possui dificuldade ao buscar informação na rede.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Iniciamos esta pesquisa com a seguinte problematização: Qual o comportamento informacional de estudantes do Colégio Estadual Jardim Alto Paraíso na era da internet? No anseio de responder esta indagação, nos desenvolvemos o seguinte objetivo geral: identificar, a partir do contexto da Internet, o comportamento informacional de estudantes do colégio pesquisado. Com os dados reunidos e organizados elaboramos análises e neste capítulo apresentamos as considerações finais.

A análise dos dados evidenciou que a Internet constitui-se na principal fonte de informação dos estudantes, superando até mesmo o livro (impresso ou eletrônico). Neste ambiente informacional as fontes de informação mais utilizadas são: Wikipédia e InfoEscola. A análise dos dados mostrou também que nessas fontes virtuais, grande parte dos estudantes copia o conteúdo na íntegra e faz indicação do site, o que não caracteriza plágio.

Em termos de uso da biblioteca escolar, denominada sala de leitura, os dados evidenciaram que maior parte dos estudantes não utiliza com frequência o ambiente da biblioteca. Ao analisarmos os dados relativos ao uso da biblioteca/sala de leitura; bem como as sugestões de melhoria da mesma pudemos compreender que a atual situação de precariedade da biblioteca escolar pode justificar o uso intenso da Internet pelos pesquisados.

A partir dos dados analisados verificamos a predominância do Google como mecanismo de busca na Internet. O alto percentual (96,7 %) de uso desta fonte de informação, causa preocupação, pois a concentração em uma única fonte anula a possibilidade de consulta a outras fontes e autores. Conforme colocado anteriormente a Internet possibilita a consulta a um imenso volume de informações, mas por outro lado, isto também pode empobrecer as qualidades investigativas que um indivíduo tenha, ou seja, a busca por informações nesta fonte pode se tornar superficial.

A pesquisa evidenciou que a principal barreira que os estudantes enfrentam durante a busca e o uso de informações é a financeira. Um grande percentual de estudantes (70,2 %) não encontra o que precisa em sua casa ou na biblioteca do colégio. Tal fato pode explicar o alto índice de uso da Internet como alternativa de busca intensa de informações para trabalhos escolares.

Ainda em relação aos dados coletados e relacionando-os com modelo de comportamento informacional desenvolvido por Wilson e Walsh (1996) podemos observar detalhadamente como os pesquisados se comportam. Estes dados confirmam algumas **variáveis intervenientes** as quais este pesquisador cita em seu modelo teórico, tais como: **a**

variável ambiental (relacionada à realidade precária da biblioteca/sala de leitura que influencia diretamente na reduzida utilização deste espaço informacional, a ausência de material informacional no ambiente familiar e as questões do não entendimento quanto à leitura de textos escolares e ainda a incapacidade da leitura em língua estrangeira). A variável interveniente - **características das fontes de informação** - proposta por Wilson e Walsh (1996) que identificamos nesta pesquisa relaciona-se à Internet (por ser uma fonte com fácil acesso, baixo custo, busca rápida e independente de um local físico [como a biblioteca] e acaba se tornando principal fonte de informação para os estudantes). Outra **variável interveniente** presente nos dados coletados relaciona-se a **interpessoal** (não consigo ajuda dos meus professores para o que preciso).

Em termos do processamento e uso da informação, conforme Wilson e Walsh (1996) temos que, o mesmo se relaciona diretamente ao contexto do usuário da informação. Assim, o uso da informação pelos pesquisados evidencia que a presença intensa da Internet e conseqüentemente do Google se relacionam diretamente com a ausência, nos contextos vividos (familiar e escolar), de outras fontes de informação (principalmente bibliotecas).

Após o desenvolvimento deste trabalho identificamos algumas possibilidades de pesquisas que podem ser levadas adiante para maior compreensão sobre o Comportamento Informacional dos estudantes do colégio pesquisado. Pesquisas estas, que poderão ser desenvolvidas em torno dos mediadores de informação [Professores e Bibliotecários] e o seu papel como vetor no desenvolvimento de Competências Informacionais. Observa-se também que a coleta de dados será mais ampla se outras metodologias [tais como estudos transversais] forem aplicadas.

REFERÊNCIAS

ALLPORT, Gordon W. Personality: a psychological interpretation. **British Journal Of Educational Psychology**, London, v. 13, n. 1, p.48-50, fev. 1943.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 9.ed. - Sao Paulo: Atlas, 2009. ISBN 9788522448289

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PEREIRA, Giselle Alves; FERNANDES, Janaína Rozário. A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 14, n. 28, p.57-72, 2009. ISSN 1518-2924. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2009v14n28p57/19554>>. Acesso em: 27 jun. 2013.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p.155-167, maio/ago. 1999.

BILAL, Dania; KIRBY, Joe. Differences and similarities in information seeking: children and adults as Web users. **Information Processing and Management**, New Brunswick, v. 38, n. 5, p. 649-670, Sept. 2002.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia Internet: Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

DANTAS, Geórgia Geogletti Cordeiro. **A busca e o uso da informação em rede: seguindo o trajeto do internauta em revista científica eletrônica**. 2008. 151 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. **International Communications Association Annual Meeting**, Dallas, Texas, 1983.

_____. From the mind's eye of the user?: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. p. 61-84.

_____.; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.21, p. 3-33, 1986.

BRITTAIN, J.M. **Information and its users**: a review with special reference to the social sciences. Bath: Bath University Press, 1970.

BRUM, Marco Antonio Carvalho. **Investigação e análise do Comportamento Informacional de alunos participantes de empresas juniores no Brasil**. 2008. 128 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

CRESPO, Isabel Merlo. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia**: impactos do Periódico científico eletrônico. 2005. 121 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Faculdade de Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2005. Disponível em:
<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4387/000500810.pdf?sequence=1>>.
Acesso em: 24 fev. 2013.

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

_____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006. 421 p.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p.30-38, set./dez. 2006. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000300003>.
Acesso em: 26 jun. 2013.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. **Religare**: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis. *Transinformação*, Campinas, v. 22, n. 2, p.169-186, maio/ago. 2010. Disponível em:
<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009761&dd1=>>. Acesso em: 28 jun. 2013.

EDDINGS, Joshua. **Como funciona a Internet**. São Paulo: Quark, 1994. ISBN 1562761927 (broch.)

ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989.

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

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. rev. e atual. - Sao Paulo: Saraiva, 2006. 210il. ISBN 8502055321

FIALHO, Janaina Ferreira; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p.20-34, jan./abr. 2007.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes de. **Estudo de uso de usuários de informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FREIRE, Isa Maria. Barriras na comunicação da informação. In: STAREC, Claudio; GOMES, Elisabeth; BEZERRA, Jorge. **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 33-46.

FURNIVAL, Ariadne Clöe Mary; ABE, Veridiana. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Revista Eletrônica de Bibliotecnomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 25, p. 156-173, 1º sem. 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n25p156/887>> Acesso em: 30 maio 2013.

GARCIA, Rodrigo Moreira. **Modelos de comportamento de busca de informação: contribuições para a Organização da Informação**. 2007. 139 f. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/15386/1/garcia_rm_me_mar.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2013.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2013.

_____. **Letramento informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: Editora FCI/UnB, 2012. Disponível em: <http://leunb.bce.unb.br/bitstream/handle/123456789/22/Letramento_Informacional.pdf?sequence=3>. Acesso em: 24 fev. 2013.

_____. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 32, n. 3, p. 54-61, set./dez. 2003.

GIORDANO, Lúcia Regina Marques. **O comportamento informacional na política de contas da Universidade Estadual de Londrina**. 2012. 103 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Gestão da Informação, Departamento de Centro de Educação, Comunicação e Artes, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2012. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?code=vtls000181118>>. Acesso em: 18 jun. 2013.

GOOGLE. **A missão do Google é organizar as informações do mundo e torná-las mundialmente acessíveis e úteis**. [2013]. Disponível em: <<http://www.google.com.br/about/company/>>. Acesso em: 24 jun. 2013.

GOOGLE. **Rastreamento e indexação**. [2013]. Disponível em: <<http://www.google.com/intl/pt-BR/insidesearch/howsearchworks/crawling-indexing.html>>. Acesso em: 24 jun. 2013.

Harrod's Librarian's Glossary of Terms Used in Librarianship, Documentation and the Book Crafts and Reference Book. 6. ed. Aldershot: Gower, 1989.

HIRSH, Sandra G. How do children find information on different types of tasks?: children's use of the science library catalog. **Library Trends**, Champaign, v. 45, n. 4, p. 725-745, Spring 1997.

JACOB, Neli Carla Martins. **A competência informacional dos estudantes do curso de medicina da Universidade Estadual de Londrina**. 2012. 97 f. Dissertação (Mestrado) - UEL, Londrina, 2012.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v.42, n.5, p.361-371, 1991. Disponível em: <<http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/insidesearch2.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2013.

LEVINE, John R.; BAROUDI, Carol. **Internet para leigos**. São Paulo: Berkeley, 1994.

LIRA, Waleska Silveira *et al.* Processo de decisão do uso da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s.l], v. 12, n. 2, p.64-80, 05 ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a05.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2013.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p.118-127, 1 maio/ago 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2013.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p.99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2013.

MORAN, José Manuel. Como utilizar a Internet na educação. **Ci. Inf.** [online]. 1997, vol.26, n.2 ISSN 0100-1965. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v26n2/v26n2-5.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2013.

O'BRIEN, James A.. **Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. 4. ed. São Paulo, Atlas, 1997.

PEREIRA, Júlio César Lopes. **Necessidades, busca e uso da informação: estudo de caso em um setor de help desk de indústria cimenteira multinacional**. 2008. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Escola de Ciência da Informação – ECI, Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7NXJ9S/disserta_o_vers_o_final_com_ficha_catalogr_fica.pdf;jsessionid=30732CDEC3432F23FF8315F28FD8184B?sequence=1>. Acesso em: 25 jun. 2013.

RUTGERS, University. **Carol Collier Kuhlthau**. New Jersey, 2013. Última atualização fevereiro 2013. Disponível em: <<http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/index.html>>. Acesso em: 01 jul. 2013.

SAYÃO, Luís Fernando. Modelos teóricos em ciência da informação: abstração e método científico. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p.82-91, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a10v30n1.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2013.

WIKIPÉDIA (Ed.). **Wikipédia: Sobre a Wikipédia**. 2013. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Página_principal>. Acesso em: 13 nov. 2013.

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

_____. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing & Management**, Sheffield, v. 33, n. 4, p.551-572, 1997. Disponível em: <<http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/infoBehavior.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2013.

_____. Models in information Behavior research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <<http://210.48.147.73/silibus/model.pdf>>. Acesso em: 03 abr. 2013.

_____. **Professor Tom Wilson**: Curriculum Vitae. Página concebida e mantida pelo professor Tom Wilson. Última atualização de 09 de julho de 2010. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/cv.html>>. Acesso em: 24 jun. 2013.

_____. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, [s.l], v. 37, n. 1, p.3-15, 1981. Disponível em: <<http://ms.lzu.edu.cn/wwhhss/Documents/On%20user%20studies%20and%20information%20needs.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2013.

APÊNDICE



Universidade Federal de Goiás
Campus Samambaia, Cep 74001.970, Goiânia-GO
Fones: 62 3521.1334 / 3521.1335
www.fic.ufg.br . secretaria@fic.ufg.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – UFG
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – FIC
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Caro (a) estudante:

O objetivo deste questionário é obter dados para a pesquisa intitulada: “Comportamento Informacional de estudantes do Colégio Estadual Jardim Alto Paraíso na era da Internet”, desenvolvida por pesquisadores do curso de Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação - FIC, da Universidade Federal de Goiás - UFG. Este estudo visa compreender como estudantes do ensino médio desta escola desenvolvem a busca e o uso de informações solicitadas para a elaboração de trabalhos escolares usando a Internet, e quais as barreiras enfrentadas para buscar e usar as informações obtidas. Agradecemos a sua colaboração.

Coordenadores (a): Eliany Alvarenga Araújo: Docente-Orientadora/Biblioteconomia/UFG
e-mail: y.alvarenga@gmail.com
Weverton Genske de Godoy: Graduando de Biblioteconomia/UFG
e-mail: weverton.biblioufg@gmail.com

Questionário

1 – Dados do entrevistado

1.1 – Faixa etária:

() Entre 15 e 20 anos () Entre 20 e 25 anos () Outra. Qual: _____

1.2 – Série:

- () 1ª série do ensino médio
() 2ª série do ensino médio
() 3ª série do ensino médio

1.3 – Turno: () Matutino () Vespertino () Noturno

1.4 – Sexo: () Feminino () Masculino

2 – Dados de comportamento informacional

2.1 – Quando um professor solicita um trabalho escolar, onde você costuma buscar informação? Você pode assinalar mais de uma alternativa:

- () Bibliotecas
() Livros
() Internet
() Jornais

- () Revistas
 () Outras fontes de informação. Quais?

2.2 – Com que frequência você utiliza a biblioteca/sala de leitura da sua escola?

- () Todos os dias
 () 2 à 3 vezes na semana
 () 1 vez por semana
 () De 15 em 15 dias
 () 1 vez por mês
 () Não lembro a última vez que fui
 () Nunca vou à biblioteca da minha escola
 () Nunca vou a nenhum tipo de bibliotecas.

2.3 – Você teria sugestões para melhorar a biblioteca/sala de leitura da sua escola? Se a resposta for positiva, escreva suas sugestões a seguir:

2.4 – Quando você encontra um site na Internet que possui as informações que você necessita, qual a sua ação imediata?

- () Copio o conteúdo integralmente sem indicar o site.
 () Copio o conteúdo integralmente mas indico o site.
 () Mudo algumas partes mas não indico o site.
 () Escrevo o conteúdo com minhas próprias palavras mas não indico o site.
 () Escrevo o conteúdo com minhas palavras e indico o site.
 () Outra ação. Qual? _____

2.5 – Qual desses mecanismos de busca na Internet você mais utiliza:

- () Yahoo () Google () Bing () Nenhum
 () Outro. Qual? _____

2.6 – Qual fonte de informação na Internet você mais utiliza?

- () Wikipédia
 () UOL Educação
 () Cola da Web
 () InfoEscola
 () Outros. Qual? _____
 () Não busco informação na Internet

2.6 – Quais dificuldades destacadas a seguir você encontra ao buscar informação para realizar trabalhos escolares? Você pode assinalar mais de uma alternativa:

- () Não encontro o que preciso em minha casa
 () Não encontro o que preciso na biblioteca da minha escola

- () Não tenho como comprar o material (livro, revista, site da Internet, etc.) que preciso
- () Não tenho como pagar as fotocópias do que preciso
- () Não tenho como acessar a Internet para conseguir o que preciso
- () Não consigo ajuda dos meus professores para o que preciso
- () Não entendo o que eu leio quando tenho o material (livro, revista, site da Internet, etc.) que localizo
- () Não leio na língua estrangeira do material (livro, revista, site da Internet, etc.) que localizo
- () Outras dificuldades. Quais:

2.7 – Quando você busca informação na Internet, quais dificuldades você encontra?
