

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

LEONARDO HENRIQUE SILVA

**Comportamento informacional dos usuários do Centro de Estudo e  
Documentação (CEDOC) Padre Albano Trinks da Casa da Juventude  
(Goiânia)**

Goiânia  
2013

LEONARDO HENRIQUE SILVA

**Comportamento informacional dos usuários do Centro de Estudo e Documentação (CEDOC) Padre Albano Trinks da Casa da Juventude (Goiânia)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

**Orientadora:** Prof<sup>ª</sup>. MSc. Lívia Ferreira Gomes.

Goiânia  
2013

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

S586c Silva, Leonardo Henrique.

Comportamento informacional dos usuários do Centro de Estudo e Documentação Padre Albano Trinks da Casa da Juventude (Goiânia). [manuscrito] / Leonardo Henrique Silva. – Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2013.  
54f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientação: Prof<sup>a</sup>. MSc. Livia Ferreira de Carvalho.

1. Comportamento informacional. 2. Estudo de usuário. 3. CEDOC. I. Título.

CDU 02

LEONARDO HENRIQUE SILVA

**Comportamento informacional dos usuários do Centro de Documentação  
Padre Albano Trinks da Casa da Juventude (Goiânia)**

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

---

Prof<sup>ª</sup>. MSc. Lívia Ferreira

---

Prof<sup>ª</sup>. Dra. Janaína Fialho

Dedico este trabalho especialmente a minha mãe, e a todas as pessoas que me ajudaram a fazê-lo, em especial minha orientadora.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus, por tudo que tem feito em minha vida.

A professora orientadora MSc. Livia Ferreira, por não ter desistido de me orientar, tornando possível a realização deste TCC.

A toda a minha família, especialmente minha, pelo suporte financeiro e emocional que me deu.

Ao Centro de Documentação da Casa da Juventude, por ter permitido a realização deste trabalho na instituição.

Aos colegas de graduação, pelo incentivo e a todas as outras pessoas que me ajudaram aos quais não enumerei.

## RESUMO

O presente trabalho analisa a comportamento informacional dos usuários do CEDOC da Casa da Juventude. Para tanto, realizou-se o estudo de caso com os mesmos. Para coleta de dados, foi utilizado questionários aplicados nos dias 22, 23 e 26 de novembro de 2012 com 12 perguntas fechadas, elaborado com base no modelo de comportamento informacional de Wilson. A pesquisa apresenta abordagem quali-quantitativa. Os resultados indicaram que as fontes mais acessadas e consideradas mais relevantes pelos usuários participantes são os mecanismos de busca da internet, seguida dos contatos pessoais e das bibliotecas. Para a seleção de fontes de informação, os critérios mais utilizados são autoridade/ reputação da fonte e facilidade de uso. Notou-se que quando estão realizando buscas por informação, predomina entre os pesquisados sentimentos positivos (segurança, otimismo, satisfação). A informação depois de selecionada contribui para fazer algo e resolver um determinado problema para a maioria dos pesquisados.

**Palavras-Chave:** Comportamento Informacional. Estudo de usuários. CEDOC.

## **ABSTRACT**

This paper analyzes the information behavior of the Documentation Center users of 'Casa da Juventude'. Therefore, we carried out a case study with them. For fact-gathering, we applied questionnaires on days 22, 23 and 26 November, 2012 with twelve closed-ended questions, designed on Wilson's model of information behavior. The research presents qualitative and quantitative approach. The results indicated by participants showed that the most accessed and relevant sources are the internet search engines, followed by personal contacts and libraries. For the selection of information sources, the most used criteria were authority and reputation of the source and ease of use. It was noted that when they are conducting information searches, predominates among them positive feelings (security, optimism, satisfaction). The information selected helps to do something and contributes to solving a certain problem for most of respondents.

**Keywords:** Informational Behavior. Study users. Documentation Center.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Representação do questionário de acordo com os objetivos específicos ..	34
Gráfico 1 – Sexo .....	35
Gráfico 2 – Faixa etária .....	36
Gráfico 3 – Escolaridade .....	37
Gráfico 4 – Renda média familiar .....	37
Gráfico 5 – Categoria de usuário .....	38
Gráfico 6 – Maior frequência com que busca informação .....	39
Gráfico 7 – Frequência de uso de fontes de informação .....	40
Gráfico 8 – Critério para seleção de fonte de informação .....	43
Gráfico 9 – Grau de dificuldade para obter informação .....	44
Gráfico 10 – Contribuição da informação selecionada .....	45
Gráfico 11 – Sentimento quando busca informações .....	46

## **LISTA DE ABREVEATURAS E SIGLAS**

CAJU	Casa da Juventude
CEDOC	Centro Documentação e Informação
MCT	Ministério da Ciência e Tecnologia
UFG	Universidade Federal de Goiás

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2 JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>12</b>
<b>3 OBJETIVOS</b> .....	<b>13</b>
3.1 OBJETIVO GERAL .....	13
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	13
<b>4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>14</b>
4.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS .....	14
4.1.1 Abordagem Tradicional.....	16
4.1.2 Abordagem Alternativa .....	17
4.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL .....	18
4.2.1 Modelos de comportamento informacional.....	19
4.2.1.1 Modelo de Wilson .....	21
4.2.1.2 Modelo de Kuhlthau.....	23
4.2.1.3 Modelo de Dervin .....	25
4.3 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO .....	26
<b>5 FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA</b> .....	<b>30</b>
5.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	30
5.2 UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRA.....	31
5.2.1 CEDOC Pe. Albano Trinks: caracterização .....	31
5.3 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS.....	32
<b>6 ANÁLISE DOS DADOS – ASPECTOS DESCRITOS</b> .....	<b>34</b>
6.1 BLOCO 1: PERFIL DOS USUÁRIOS DO CEDOC DA CASA DA JUVENTUDE PE. BURNIER.....	34
6.1.1 Conclusões a respeito do bloco 1 (Perfil dos usuários do CEDOC da Casa da Juventude Pe. Burnier).....	37
6.2 BLOCO 2: FONTES DE INFORMAÇÃO UTILIZADAS .....	38
6.2.1 Conclusões a respeito do bloco 2 (fontes de informação utilizadas) .....	40
6.3 BLOCO 3: BUSCA, SELEÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO .....	41
6.3.1 Conclusões a respeito do bloco 3.....	45
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>49</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO</b> .....	<b>52</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade do século XXI caracteriza-se pela explosão da informação. As pessoas estão expostas a uma grande quantidade de informações, o que desencadeia diferentes comportamentos informacionais. As fontes utilizadas, o processo de busca, de seleção e uso de informações são únicos de acordo com o contexto em que estão inseridos os indivíduos.

Diante dessa realidade, esta pesquisa visa conhecer o comportamento informacional dos usuários do CEDOC da Casa da Juventude (Goiânia). Tem como objetivos gerais: traçar o perfil desses usuários, identificar as fontes de informação utilizadas pelos mesmos e analisar o modo como buscam, selecionam e usam informações em suas atividades cotidianas.

Foi feita uma revisão de literatura sobre estudos de usuários, comportamento informacional e os modelos de comportamento informacional, sociedade da informação, informação e cidadania.

A pesquisa comporta aspectos quantitativos e qualitativos. Quantitativos em relação à quantificação dos dados descritivos obtidos através da coleta de dados, e em termos qualitativos, com a interpretação dos dados e atribuição de significados aos mesmos.

Foi utilizado o questionário para coleta de dados para a pesquisa. Os questionários eram compostos de 11 questões fechadas, e foram elaborados com base nos objetivos da pesquisa. Os questionários foram aplicados durante 3 dias no mês de novembro de 2012.

Os dados obtidos com a aplicação dos questionários foram analisados em seus aspectos quantitativos e qualitativos. Na parte final são feitas considerações finais sobre a pesquisa e sugeridos temas para futuras pesquisas.

## 2 JUSTIFICATIVA

Vive-se em uma sociedade em que o volume de informações disponíveis é incalculável. Os indivíduos estão expostos a uma variedade de informações, que se apresentam sob várias mídias. Para identificar as características, os interesses, hábitos e necessidades de informação de usuários reais e potenciais, surgiram os estudos de usuários.

Encontra-se na literatura internacional e nacional, vários conceitos que definem estudos de usuários. Segundo Figueiredo (1994, p. 7):

Estudos 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. Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

Os estudos de usuários desde a década de 1940 até os dias atuais passaram por diversas transformações, evoluindo para o que hoje denominamos de estudos de comportamento informacional. Para Wilson (2000) “comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informações e o uso da informação”.

O presente trabalho objetiva o estudo do comportamento informacional dos usuários do CEDOC da Casa da Juventude. Várias são as populações alvo das pesquisas de comportamento informacional: profissionais liberais, docentes, estudantes secundaristas dentre outros.

Nota-se a ausência de estudos de comportamento informacional em instituições com fins filantrópicos. Diante desta realidade, esta pesquisa justifica-se por contribuir com os estudos de comportamento informacional enriquecendo esta área de estudos, tendo com foco um universo de pesquisa até então inexplorado.

O estudo poderá com as informações levantadas contribuir com a unidade de informação, subsidiando-a de dados para o planejamento de novos serviços, reformulação de serviços já existentes, dentre outros.

Esta pesquisa tem por objetivo responder a problemática proposta: como é o comportamento informacional dos usuários do CEDOC da Casa da Juventude?

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Conhecer o comportamento informacional dos usuários do CEDOC da Casa da Juventude.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Traçar o perfil dos usuários do CEDOC da Casa da Juventude;
- b) Identificar as fontes de informação utilizadas por estes usuários;
- c) Analisar o modo como buscam, selecionam e usam as informações.

## 4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 4.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Dada a diversidade de informações disponíveis atualmente, os indivíduos lançam mão de diversos mecanismos que facilitam o acesso às informações e conhecimentos, apresentados em seus mais variados formatos e tipos.

Vários são os fatores que interferem no acesso às informações disponíveis atualmente e saber como se dá o acesso a essas informações constitui um dos objetivos para a elaboração de estudos de usuários de informação.

Encontra-se na literatura internacional e nacional vários conceitos que definem o que se constitui estudos de usuários de informação. Segundo Figueiredo:

Estudos 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. Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7)

Estudos de usuários são realizados visando diferentes objetivos, dentre eles, melhorar sistemas de informação; elaboração de novos produtos ou serviços; identificar aspectos cognitivos relacionados aos usuários de informação dentre outros. De acordo com Dervin e Nilan:

Os estudos de usuários da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, das demandas da satisfação do usuário, dos resultados e dos efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, do aperfeiçoamento, relações e distribuições de recurso de sistemas de informação. (DERVIN; NILAN, 1986 *apud* PEREIRA, 2008, p.24)

Para Cardoso e Ramalho:

Os estudos de usuários buscam também encontrar o equilíbrio entre o sistema e o usuário, uma vez que, conhecendo as necessidades dos usuários, os sistemas podem identificar as suas falhas e tomar as decisões necessárias de forma a alcançar seus objetivos, e de forma precisa, contribuir para a satisfação dos usuários em suas necessidades de informação. (CARDOSO; RAMALHO, 2006, p. 4)

Os primeiros estudos de usuários foram realizados em bibliotecas públicas, evoluindo para as bibliotecas universitárias, estudos estes criticados por vários anos, por

serem realizados por profissionais de outras áreas vinculados à essas instituições, não sendo profissionais da informação.

Os estudos de usuários utilizavam principalmente métodos de coleta de dados, como entrevistas e questionários exploratórios, a fim de obter dados quantitativos e qualitativos sobre como os usuários de uma comunidade obtinham as informações que suprissem suas necessidades informacionais.

A pesquisa quantitativa em estudos de usuários teve papel importante entre as décadas de 1960 a 1980 e usava questionários como método de coleta de dados. Na década de 1960 os estudos de usuários de bibliotecas preocupavam-se em identificar a frequência de uso de determinado material e outros comportamentos levando em consideração somente formas quantitativas sem detalhar os diversos tipos de comportamentos informacionais (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 171). Na década de 1970 passa a se ter a preocupação de como era obtida a informação e como era usada pelos usuários. E na década de 1980 é quando aparece a preocupação com a automação de bibliotecas, o uso de sistemas de informação, focando o estudo no uso da informação. Nesta época ainda não qualificavam os estudos de comportamentos informacionais individuais dos usuários, davam importância aos processos de produção da informação e não aos comportamentos e necessidades na busca e uso de informação.

A pesquisa qualitativa usava entrevistas e observações como método de coleta de dados e surgiu quando estudiosos perceberam que as pesquisas quantitativas não contribuíam para identificar as necessidades individuais de cada usuário e a criação de sistemas informacionais que atendessem a essas necessidades. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173). Verifica-se na literatura a existência de outros métodos que podem ser utilizados para a coleta de dados em pesquisas. A análise de conteúdo constitui um desses métodos. Desde o século XX até os dias de hoje é usada também como método de coleta de dados a análise de conteúdo que serve para

determinar a ênfase relativa ou a frequência de vários fenômenos da comunicação. Ela busca uma situação já definida *a priori*, utiliza um texto para demonstrar esta existência do embasamento teórico da situação analisada na tabulação das frequências dos termos contidos no texto. Em seguida, ela torna-se menos rígida, sendo possível a interpretação qualitativa dos dados. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 181)

Os estudos de usuários são caracterizados por duas abordagens distintas, a abordagem tradicional, voltada aos sistemas de informação e a abordagem alternativa, voltada aos estudos individuais dos usuários da informação.

#### 4.1.1 Abordagem Tradicional

Na abordagem tradicional os estudos focalizam os sistemas de informação, seu conteúdo e suas tecnologias, o usuário nesta abordagem se torna um não-objeto de estudo.

Os estudos desta linha de abordagem analisam se o usuário real ou potencial usa um ou mais sistemas de informação; se usam um ou mais tipos de serviços informacionais ou materiais em vários suportes; quais barreiras interferem e dificultam o acesso à informação diante os sistemas informacionais e se o usuário está satisfeito com os serviços de informação realizados pelos sistemas.

Estes estudos têm como objetivo avaliar o uso de novas tecnologias e procura verificar o desempenho do sistema de informação quanto ao seu armazenamento; acessibilidade e a disseminação desta informação, “liga-se à resolução de problemas concernentes ao sistema, de uma maneira pragmática para resolução dos problemas imediatos, nos quais vinculam-se geralmente à coleta de dados e resultados com características quantificadoras que podem ser expostas em tabelas e gráficos.” (CARVALHO, 2009, p. 67).

Esta abordagem usa como método de coleta de dados questionários exploratórios, a fim de obter respostas quanto aos hábitos na busca de informação e as necessidades de determinada comunidade de usuários dos sistemas de informação disponível na unidade de informação. Estes questionários devem ser elaborados com perguntas que permitam aos usuários darem respostas rápidas, curtas, simples, fáceis e objetivas, a fim de permitir sua aplicação a uma determinada comunidade de usuários com diferentes hábitos e necessidades informacionais.

Pode-se usar nesta abordagem também o método de entrevista, esta previamente elaborada por um profissional e aplicada diretamente ao usuário, este método objetiva traçar um perfil mais detalhado de cada usuário e permite coletar informações socioeconômicas dos usuários, como idade, sexo, escolaridade, ocupação etc.

Algumas críticas são feitas a esta abordagem tradicional, por levar em conta somente os sistemas de informação e seu funcionamento, deixando o usuário à deriva, como um ser passivo que está inserido em algum contexto previamente formado, como em categorias profissionais ou integrado a algum grupo temático. Esta abordagem não leva em

consideração na elaboração de suas pesquisas através de questionários e entrevistas o contexto social em que está inserido o indivíduo pesquisado.

Mesmo esta abordagem possuindo as desvantagens das avaliações quantitativas, traz resultados confiáveis em pesquisas aplicadas na internet e pode se tornar de grande valia, por exemplo, em aplicações desta abordagem no âmbito eletrônico, como em pesquisas feitas na internet usando questionários, a fim de obter respostas sobre o uso e funcionamento do sistema, onde seu objetivo é identificar as vantagens e desvantagens dos sistemas de informação. O usuário neste contexto torna-se um cliente que usa o sistema e dá o retorno aos seus produtores quanto à sua usabilidade.

#### 4.1.2 Abordagem Alternativa

Por conta da rigidez provocada nas perguntas-respostas dos questionários da abordagem tradicional, que não permite que o usuário contribua com sua opinião do porquê de ter escolhido tais respostas, pois os questionários nesta abordagem são fechados e com perguntas objetivas o que ocasiona respostas também objetivas e limitadas do usuário, sendo que este não pode expressar suas opiniões. Para sanar estas desvantagens da abordagem tradicional, surgem na década de 1990 os primeiros estudos apoiados nas abordagens alternativas que segundo Carvalho:

Esses estudos têm como objetivo estabelecer um diálogo mais estreito com os usuários, que apresentam necessidades cognitivas, emocionais e situacionais, que antes eram desprezados. Deste modo, o usuário dotado de sua individualidade passa a ser o ponto principal dos estudos atribuindo ativamente significado à informação. (CARVALHO, 2009, p. 57)

Para captar aspectos emocionais e subjetivos dos usuários, usa-se como instrumento de coleta de dados na abordagem alternativa a entrevista, que permite ao pesquisador captar de forma mais dinâmica as emoções e necessidades individuais dos entrevistados.

Nesta abordagem deixa-se de levar em conta somente os sistemas de informação e centra-se no usuário como ser ativo que constrói significado para a informação e lhe atribui alguma utilidade, assim as perguntas passam a ser subjetivas e abertas permitindo ao entrevistado dar opiniões e relatos quanto às suas necessidades informacionais. O usuário passa agora a ser um fator essencial na avaliação de sistemas de informação, não sendo algo aquém destes sistemas, mas fator primordial de seu uso e funcionamento eficaz e eficiente.

É decisão do pesquisador, escolher qual das duas abordagens, a tradicional ou a alternativa melhor irá satisfazer o problema da pesquisa e qual instrumento de coleta de dados o questionário ou a entrevista, será mais bem utilizado na aplicação à comunidade de usuários de sua unidade de informação, a fim de sanar os problemas existentes.

#### 4.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Comportamento informacional pode ser entendido como comportamentos humanos no processo de busca, coleta, recuperação, organização e uso da informação, para sanar suas necessidades informacionais existentes. De acordo com Fialho e Andrade (2007):

A conduta humana na busca de informação é o estudo da interação entre pessoas, os vários formatos de dados, informação, conhecimento e sabedoria, nos diversos contextos em que interagem. O campo da conduta informacional humana remete a conceitos como contextos informacionais das pessoas, necessidades de informação, comportamentos de busca da informação, modelos de acesso à informação, recuperação e disseminação, processamento humano e uso da informação. (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 21)

O termo “comportamento informacional”, de acordo com Wilson (1999) surgiu em 1948 durante a *Royal Society Scientific Information Conference*, onde vários trabalhos sobre comportamento informacional foram apresentados por cientistas e tecnólogos, estes trabalhos foram apresentados com outros enfoques como uso da biblioteca e de documentos, dentre outros.

O comportamento informacional é estudado em várias áreas do conhecimento como a psicologia, administração, ciências da saúde, comunicação e vem sendo pesquisado há algum tempo nas áreas da biblioteconomia e ciência da informação, ainda mesmo antes do termo “ciência da informação” ser cunhado. Vários estudos foram e são realizados com esse enfoque nessas duas áreas do conhecimento, no entanto segundo Crespo e Caregnato (2003), muitos destes estudos estão mais relacionados à forma como os usuários usam os sistemas de informação e os serviços específicos de informação do que aos aspectos de seu comportamento na busca e uso da informação, assim este enfoque no comportamento informacional do usuário permanece no âmbito dos estudos de usuários. Isto ocorre por várias razões, uma delas foi a apropriação inadequada de métodos qualitativos para estudar o comportamento humano frente à informação. (GARCIA, 2007, p. 79)

No âmbito da recuperação da informação este fato ocorre, pois uma grande influência no campo do comportamento informacional humano foi a mudança de um

paradigma orientado para o sistema de informação e não voltado para o usuário. (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 21)

Para que os sistemas de recuperação de informação tenham seu enfoque voltado para o usuário é necessário que estes sistemas contem com estratégias de busca, construídas com base no comportamento informacional de seus usuários, tendo assim mais chances de obterem sucesso em seus resultados, pois a recuperação eficiente não depende apenas da existência de informações armazenadas em bases de dados, mas depende sim, de fatores ligados ao próprio usuário destes sistemas. (FELIPE, 2006, p. 59)

Wilson (1999) define comportamento informacional como atividades de busca, uso e transferência de informação, isso ocorre quando o usuário identifica uma necessidade de informação. Wilson ainda define que:

Comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação. Ou seja, inclui a comunicação *face to face* com outras fontes e canais de informação, como também a recepção passiva de informação como, por exemplo, assistir a anúncios de televisão, sem qualquer intenção para agir na informação dada. (WILSON, 2000, p. 49)

Segundo estudos de Gasque e Costa (2003, pag. 55) comportamento informacional e estudo de usuários envolvem alguns conceitos como:

- a) **Necessidades de Informação** – um déficit de informação a ser preenchido e que pode estar relacionado com motivos psicológicos, afetivos e cognitivos.
- b) **Busca da Informação** – ativa e/ou passiva – o modo como as pessoas buscam informações;
- c) **Uso da Informação** – a maneira como as pessoas utilizam a informação;
- d) **Transferência da Informação** – o fluxo de informações entre as pessoas;
- e) **Estudos dos Métodos** – identificação dos métodos mais adequados a serem aplicados nas pesquisas.

#### 4.2.1 Modelos de comportamento informacional

Modelos de comportamento informacional são importantes, pois representam o ser humano enquanto usuário e como parte integrante de um sistema de informação, nas

relações de aquisição, interpretação, organização e manipulação da informação. (SAYÃO, 2001, p. 82).

Segundo Garcia (2007, p. 77) “estes modelos apresentam, de um modo simplificado, as relações entre as proposições teóricas e processos ligados com a identificação e satisfação das necessidades de informação de uma pessoa ou grupo”.

Neste contexto, modelos de comportamento informacional surgem para auxiliar pesquisadores em suas análises de comportamento de usuários na busca de informações. A partir desses modelos propostos em vários trabalhos, autores como Wilson, Kuhlthau e Dervin, propõem novos modelos de comportamento informacional, que não relacionam apenas o uso dos sistemas de informação, mas sim o processo de busca, recuperação e acesso à informação, da perspectiva do usuário. Os estudos propostos nestes modelos dizem respeito ao fator cognitivo, fisiológico e afetivo do usuário ao perceber uma necessidade de informação e ao procurar formas com que ele possa sanar essa necessidade de informação através de informações úteis e relevantes.

Segundo Garcia (2007, p. 75) estes modelos podem ser vistos como mecanismos, ferramentas que são representações simplificadas que permitem perceber características essenciais de determinada área do conhecimento. Essa simplificação exige criatividade sensorial e intelectual, e é sempre necessário admitir que, na construção destes modelos, algumas características da realidade devem ser desprezadas/abandonadas, a fim de atingir aos objetivos finais. Para Sayão (2001) os modelos são como:

[...] uma ferramenta poderosa no exercício eterno de aquisição de conhecimento, uma vez que, para se compreender a imensa variedade de formas, estruturas, comportamentos e fenômenos residentes no nosso universo, é necessário selecionar aqueles de maior relevância para o problema objeto de investigação e elaborar para eles descrições adequadas. (SAYÃO, 2001, p. 82).

Na década de 1980 estudos sobre comportamento e necessidades informacionais deixaram de dar ênfase aos sistemas de informação, passando a valorizar a perspectiva do usuário que faz uso destes sistemas, atribuindo assim mais ênfase ao seu papel na transferência da informação.

Segundo Garcia (2007, p. 80):

Os modelos de comportamento informacional, no geral, só começaram a emergir, e chamar a atenção, nos últimos vinte/vinte e cinco anos, quando começaram a ser adotados os métodos qualitativos. Isto foi possível pela utilização das teorias e

modelos das Ciências Sociais e que podem ser aplicados aos estudos de comportamento informacional, resultando, assim, em trabalhos que estão mais relacionados às pesquisas referentes ao comportamento humano frente à informação (GARCIA, 2007, p. 80).

Para Garcia (2007, p. 80) “Os modelos de busca de informação, caracterizam o comportamento de busca de informação, que é a busca proposital por informação como consequência de uma necessidade de se atingir um objetivo.” Portanto destacaremos neste trabalho três principais modelos sugeridos por teóricos da área de comportamento informacional, o modelo de Thomas Wilson, modelo de Carol Kuhlthau e o modelo de Brenda Dervin.

#### *4.2.1.1 Modelo de Wilson*

O primeiro modelo desenvolvido por Wilson em 1981, tem como base principal duas proposições: a primeira, que a necessidade de informação não é a primeira necessidade a surgir, assim ela é uma necessidade secundária, que surge após as necessidades mais básicas; a segunda, que no esforço para descobrir informações que satisfaçam suas necessidades, o usuário encontrará durante este processo várias barreiras que o impedem de chegar a tal resultado. Para tanto, Wilson (1981) propõe que as necessidades básicas devem ser definidas como fisiológicas, cognitivas ou afetivas.

Para Garcia (2007) este tipo de modelo:

pode ser considerado como uma fonte de hipóteses para pesquisas empíricas de estudos de usuário ou ainda para auxiliar os programas de capacitação de usuários frente à busca por informação, no que se refere a identificação da necessidade de informação em relação a um determinado contexto ou ainda, na identificação de características positivas e negativas dos usuários que influem na busca de informação. (GARCIA, 2007, p. 83)

As dificuldades em definir limites e aproximações dos diversos tipos de estudos de comportamento informacional incentivaram Wilson no ano de 1996 a propor um novo modelo conceitual para definir comportamento informacional, para tal feito o autor realizou análise de literatura de vários modelos já propostos anteriormente. (CRESPO; CAREGNATO, 2003).

Em seu novo modelo, Wilson (1996), usa pesquisas de outras áreas como a psicologia, administração e comunicação para elucidar alguns pontos significativos do comportamento informacional, assim identificando fatores que compõem seu modelo, fatores

que influenciam a ocorrência da necessidade de informação. Segundo Garcia (2007), no novo modelo de Wilson são apresentados seguintes fatores influenciáveis:

- f) **Pessoais:** Entre os fatores pessoais, encontram-se as variáveis psicológicas as quais incluem a perspectiva de vida e o sistema de valores, orientação política, conhecimento, estilo de aprender, variáveis emocionais (aversão ao risco, dúvida, conformismo etc), atitudes para inovação, estereótipos, preferências, preconceitos, auto-percepção (auto-avaliação de conhecimento e habilidades), interesses (desejo de saber, informar-se) e conhecimento do assunto, da tarefa ou do sistema de busca ou de informação. Também fazem parte dos fatores pessoais as variáveis demográficas que incluem sexo, idade, estado social e econômico, educação e experiência de trabalho, etc. No modelo de Wilson (1996), ele separa as variáveis psicológicas e demográficas.
- g) **Papel social/interpessoal:** O papel que uma pessoa exerce (normalmente há vários, inclusive o papel profissional) situa o indivíduo em um lugar particular, ou seja, em um sistema social e em uma organização. Também significa um lugar definido nas redes de comunicação tanto formais como informais. Isto cria certas oportunidades como também barreiras no acesso à informação. O papel social/interpessoal ou as variáveis interpessoais (de caráter profissional) abrangem: as exigências, os regulamentos e as limitações; os padrões de comportamento estabelecidos (em uma categoria profissional em particular); o lugar que uma pessoa ocupa em uma organização ou em um sistema de organizações; a hierarquia típica de valores; e o nível de responsabilidade.
- h) **Ambientais:** Incluem as variáveis ambientais que podem ser analisadas no âmbito de um país, organização ou localmente (setor, departamento, etc), ou seja, a legislação, situação econômica, nível de estabilização, estrutura organizacional de um setor (dependência e competências), cultura informacional (tradicional Vs inovador; individual Vs coletivo; nível de aceitação de desigualdades no acesso à informação), tecnologia da informação, tipo de organização, cultura organizacional. Também fazem parte dos fatores ambientais as características das fontes informacionais, como localização e tipos de acesso, interfaces, linguagens, situação/qualidade da representação dos documentos etc; além da credibilidade das fontes, canais de comunicação etc.

No modelo de Wilson (1996), ele separa as variáveis ambientais e as características das fontes.

Neste novo modelo proposto por Wilson (1996) o autor admite que existem vários tipos de comportamento de busca de informação, tais como: atenção passiva; busca passiva; busca ativa e a busca contínua. (GARCIA, 2007, p.92)

As publicações de Wilson no final da década de 1990 dão início a debates sobre a adequação do termo “Comportamento informacional” para se referir aos estudos de necessidades, busca e uso de informação, pois se observava que o campo de estudos estava se ampliando cada vez mais, o que ocasionava a necessidade de incluir conceitos sobre necessidades e oferta de informação. (GASQUE; COSTA, 2010)

Segundo Wilson (1999) comportamento informacional (*information behaviour*) é o campo geral de investigação que engloba o subcampo comportamento de busca de informação (*information-seeking behaviour*) que compreende o subcampo comportamento de busca em sistemas de informação (*informationsearch behaviour*).

Ainda segundo o autor *information-seeking behaviour* se remete a variedade de métodos que os usuários utilizam para descobrir e acessar a fontes de informação, enquanto *information search behaviour* são as interações entre usuário e sistemas de informação.

Wilson (2000) propõe quatro definições para comportamento informacional, sendo elas:

- a) **Comportamento Informacional:** a totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa;
- b) **Comportamento de busca da informação:** a atividade ou ação de buscar informação em consequência da necessidade de atingir um objetivo;
- c) **Comportamento de pesquisa de informação:** o nível micro do comportamento, em que o indivíduo interage com sistemas de informação de todos os tipos;
- d) **Comportamento do uso da informação:** constitui o conjunto dos atos físicos e mentais e envolve a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo.

#### 4.2.1.2 Modelo de Kuhlthau

Para Carol C. Kuhlthau (1991), o processo de busca de informação está centrado no indivíduo e se forma através da construção pessoal, na qual o usuário parte da informação para produzir novos conhecimentos. O modelo da autora foi desenvolvido através de análise do processo de busca de informação de estudantes de graduação no processo de desenvolvimento de suas monografias. O modelo chamado *Information Search Process* (ISP), detalha os sentimentos que acompanham os indivíduos durante as etapas de construção de suas monografias, estes sentimentos são analisados como inerentes a processos de busca de informações.

A incerteza, a apreensão e, conseqüentemente, a ansiedade, são características importantes da fase inicial, na qual o usuário, na maioria das vezes, ainda não sabe exatamente o que precisa e os seus pensamentos são vagos e muito amplos. Na medida que usuário vai identificando o que deseja, prevalece um sentimento de otimismo. Este sentimento é permeado por sensações de confusão, questionamento e também de frustração até o momento em que o indivíduo tenha condições de delimitar o foco principal de suas pesquisas. (CRESPO; CAREGNATO, 2003)

O desenvolvimento do modelo ISP é resultado de várias pesquisas empíricas que começaram com pesquisas qualitativas de estudantes e o desenvolvimento de um modelo que teve início na década de 1983, que foi se refinando através de aplicação de métodos quantitativos e longitudinais de usuários de várias bibliotecas. Este trabalho associa as várias fases do processo de busca de informação aos sentimentos, pensamentos e ações, além dos comportamentos informacionais apropriados. (GARCIA, 2007, p. 93)

O modelo ISP de Kuhlthau (1991) é formado por um conjunto envolvendo seis etapas, sendo elas:

- a) **Início:** neste estágio a pessoa se torna inicialmente consciente da falta de conhecimento ou entendimento. Também é nesta etapa que as sensações de incerteza e apreensão são comuns. Neste ponto as tarefas são meramente de reconhecer as necessidades de informação. As ações freqüentemente envolvem possibilidades de discussão de tópicos e de acessos;
- b) **Seleção:** durante esta etapa a tarefa é identificar e selecionar tópicos gerais para serem investigados ou localizar a uma maneira de obtê-los;
- c) **Exploração:** é caracterizada por sensações de confusão, de incerteza e de dúvida, que freqüentemente aumentam durante o decorrer deste período. Nesta etapa o indivíduo busca por informações relevantes a respeito de um tópico genérico;

- d) Formulação:** nesta etapa o estudante possui um direcionamento para o seu estudo. Para o *ISP* este é considerado um momento decisivo, pois o sentimento de incerteza diminui e a pessoa sente-se mais confiante;
- e) Coleta:** neste período o usuário já possui um senso de direção bem definido, sabendo que caminho irá tomar e sente-se mais confiante. Outro aspecto que ocorre durante a etapa da “Coleta” é a maior interação do usuário com os sistemas de informação. Esta característica ocorre de um modo mais efetivo durante esta etapa, comparando-se a outros momentos do processo;
- f) Apresentação:** esta é a fase conclusiva, que fecha o processo. Nesta parte do *ISP* são comuns sentimentos como: alívio, satisfação ou descontentamento. As ações realizadas vão envolver o resumo da pesquisa onde são verificados o aumento da redundância e a diminuição da relevância nas informações encontradas. Nesta fase é produzido o resultado de todo o processo de busca, o produto final, que poderá ser um texto, uma apresentação oral, um artigo ou uma monografia.

No modelo de Kuhlthau é necessário o uso destas seis etapas. Este modelo “sugere que o estado emocional inicial de incerteza, confusão e ambiguidade associado à necessidade de buscar informação vai sendo substituído por confiança e satisfação à medida que se avança na busca e na hipótese de que o indivíduo está obtendo sucesso.” (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 124)

#### 4.2.1.3 Modelo de Dervin

Para Brenda Dervin “a busca de informação é um processo dinâmico de construção de sentido, formado por sucessivas modificações dos quadros internos da realidade, por meio de constantes construções e reconstruções.” (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 24)

Em 1983 Dervin concebeu um modelo de comportamento informacional chamado *sense-making*, este modelo é constituído de quatro elementos básicos sendo eles: **situação**; **lacuna** (*gap*); **resultado** e **ponte**. Este modelo é de natureza cognitiva, não observável, neste contexto Dervin percebe a informação como algo subjetivo, situacional e holístico. De acordo com o contexto específico onde está inserida a informação, o modelo tenta avaliar como a necessidade do usuário emerge, se desenvolve e de que forma é satisfeita, assim o usuário não

é visto como um receptor passivo e sim um sujeito ativo no processo de mudança. (MARTÍNEZ-SILVEIRA, 2005, p. 55)

Os quatro elementos básicos do modelo *sense-making* de Dervin (1983) são descritos como:

- a) Uma **situação** no tempo e espaço, a qual define o contexto em que os problemas de informação surgem;
- b) Uma **lacuna** a qual identifica a diferença entre a situação contextual e a situação desejada (ex: incerteza);
- c) Um **resultado**, que é a consequência do processo de *Sense-Making*;
- d) Uma **ponte**, que são alguns meios de fechar a lacuna entre a situação e o resultado.

De acordo com Garcia (2007):

O valor do modelo de Dervin (1983; 1986) está situado, em parte, em suas ‘consequências metodológicas’ em relação ao comportamento informacional, levando a um modo de questionamento que, por sua vez, pode revelar a natureza da situação problemática (o próprio problema ou a incerteza), até ao ponto em que a informação servirá para atravessar a lacuna de incerteza, confusão, etc e chegar à natureza dos resultados com o uso da informação (GARCIA, 2007, p. 102).

Nos estudos de Dervin também são apontados o carácter cognitivo e não observável das necessidades informacionais, que se referem à existência de lacunas que provocam descontinuidade no conhecimento humano, que quando surgem e são percebidas pelo usuário, ocasiona o aparecimento de necessidades informacionais. Este modelo é importante, pois trás a tona questionamentos que revelam uma situação problemática que pode indicar até que ponto entre a lacuna e a satisfação, pode definir os resultados do uso da informação.

#### 4.3 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A sociedade da informação – também conhecida como sociedade da informação e do conhecimento, e sociedade da aprendizagem (TARAPANOFF, 2001; POZO, 2004) –

originou-se a partir da mudança de paradigmas<sup>1</sup> sociais, econômico, o tecnológicos e culturais.

Este momento marcado pelo excesso do fluxo informacional na sociedade ocorreu principalmente devido à evolução das tecnologias de comunicação e informação. O fato é que neste estudo não pretende-se buscar diferenciações de conceito para definir a atual sociedade, e sim, busca-se caracterizá-la e identificar o seu início.

Outra característica que marca esta nova ordem social é a nova ordem geopolítica regida por uma realidade mundial aberta volátil e multipolar, associada à expansão da globalização. (TARAPANOFF, 2001, p. 36) Atualmente a sociedade procura resolver os problemas globais, buscando equilíbrios na distribuição de recursos, na renovação da organização social, moldando uma economia global baseada em um processo de desenvolvimento sustentável. (ROCHA, 2000)

De acordo com a obra *Sociedade da informação no Brasil: livro verde* (2000) organizado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), as iniciativas para afirmação desta sociedade originaram-se nos Estados Unidos.

Durante a década de 90 tomaram vulto ações em diversas frentes para dar sustentação à assim denominada sociedade da informação. Claramente, os EUA começaram o processo, com o lançamento do Programa *High Performance Computing and Communications* (HPCC) da *National Information Infrastructure* (NII) americana e, depois, com a *Global Information Infra-structure* (GII). (MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2000, p. 107, anexo I)

Fundamentalmente, a sociedade da informação é uma sociedade pós-industrial, dominada pela informação, com seus sistemas sociais - humanos ou organizacionais - pensados como sistemas de informação.

Neste novo modelo de sociedade aprender constitui uma via imprescindível para o desenvolvimento pessoal, cultural e mesmo econômico dos cidadãos (POZO, 2004). Na nova economia, não basta dispor de uma infraestrutura moderna de comunicação; é preciso competência para transformar informação em conhecimento. Ainda segundo o MCT (2000) a educação é o elemento-chave para a sociedade da informação e uma condição essencial para que pessoas e organizações estejam aptas a lidar com o novo, a criar e a garantir seu espaço de liberdade e autonomia. A dinâmica da sociedade da informação requer educação continuada

---

<sup>1</sup> Kuhn (1970 *apud* TARAPANOFF, 2001, p. 33) informa que o conceito de paradigma por ser utilizado para definir um modelo amplo, um referencial, uma maneira de pensar ou um esquema para entender a realidade.

ao longo da vida, que permita ao indivíduo não apenas acompanhar as mudanças tecnológicas, mas, sobretudo, inovar.

Para entendermos melhor esta nova configuração da sociedade vamos explorar os conceitos de informação e cidadania, entendendo que os dois conceitos estão relacionados, e em certo ponto são interdependentes. Segundo Araújo (2002, p. 12), a informação é um conceito que tem várias definições, a própria autora, num outro momento, definiu algum deles como sendo um bem social e um direito coletivo; ou ainda como um operador de relação; ou um indicador de mediação que possibilita e é possibilitado pelas relações sociais. A informação pode auxiliar na construção de espaços sociais de cidadania (ARAÚJO, 1999, p.166).

A informação torna-se um bem comum, direito de todos, que pode e deve atuar como fator de integração, democratização, igualdade, cidadania, libertação, dignidade pessoal. Até para cumprir seus deveres e reivindicar seus direitos o cidadão precisa conhecer e reconhecê-los e isto é informação. Portanto, não há exercício de cidadania sem informação. (TARGINO, 1991, p. 155)

Para falarmos de cidadania, inicialmente, vamos verificar o conceito de cidadão:

A priori, lembramos que cidadão é um termo que vem de **cidade**, por sua vez, proveniente do latim *civitas*, que corresponde ao grego *polis*, compreendida não apenas como aglomeração de habitantes, mas também, como unidade política independente. Para Aristóteles, então, o homem é um “*zoon politikon*”, literalmente, um “animal da polis”, cujas potencialidades só podem ser desenvolvidas, vivendo em sociedade, participando da vida pública, na condição de cidadão. Para ele, um homem só é realmente homem, quando pode exercer sua faculdade de julgar para realizar escolhas éticas, tanto com relação a seus próprios atos, como em relação à comunidade que vive. (TARGINO, 1991, p. 151)

Continuando, Targino (1991) conclui que a cidadania é, pois, um status concedido àqueles que são elementos integrantes de uma comunidade. Para ser cidadão o sujeito deve ter consciência de seus deveres e acesso aos seus direitos. A cidadania se constrói a partir dessa conscientização e da participação política e social dos homens na sociedade, o que pressupõe o acesso a informações variadas e atualizadas. Infere-se então que o cidadão é composto do seu conhecimento adquirido do mundo, a partir de suas experiências e do convívio em sociedade.

A Cidadania envolve em seu conceito elementos relacionados aos direitos civis, direitos políticos e direitos sociais. No presente estudo, nos interessamos pelos direitos da esfera social que envolve a educação, o fator educação assume papel fundamental nesse

processo. É ela que viabiliza o projeto da sociedade da informação e operacionaliza a formação e o exercício da cidadania. (ROCHA, 2000, p. 43).

Consideramos que a construção da cidadania ou de práticas de cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e uso de informação, podemos afirmar que o não-acesso à informação ou ainda o acesso limitado ou o acesso a informações distorcidas dificultam o exercício pleno da cidadania. (Araújo, 1999)

Reafirmando, Araújo (1999 *apud* FERREIRA, 2003) informa que o propósito do acesso a informação para os cidadãos é desenvolver o potencial criativo e intelectual dos indivíduos; entreter; dar sentido às ações dos homens no cotidiano; tornar públicas as proposições políticas e decisões que, tomadas na esfera do Estado, têm reflexos diretos sobre a qualidade de vida das populações. E, de um modo geral, permitir o exercício da cidadania

O direito ao acesso a informação possibilitará ao cidadão conquistar novos direitos políticos, civis e sociais, nesta sociedade cada vez mais caracterizada pela velocidade das mudanças que nela ocorrem, exigindo, assim, grande capacidade adaptativa das instituições e grupos sociais que a constituem.

Para que o cidadão requeira os seus direitos e exerça os seus deveres, ele necessita de conscientização, ao qual, segundo Araújo (1998 *apud* ROCHA, 2000, p. 43), é um processo que permite ao homem compreender a realidade que o cerca, como ela se estrutura, o que ele é e a reagir a essa realidade, assumindo seu destino e dos seus semelhantes com autonomia, buscando sempre melhores condições de vida.

Portanto, para garantir a cidadania é preciso assegurar os direitos de acesso à informação e à educação para os indivíduos, oferecendo aos cidadãos informação e conhecimento que lhes proporcionarão dignidade e sobrevivência, em uma sociedade altamente competitiva buscando uma coesão social.

## 5 FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA

Esta parte da pesquisa apresenta a abordagem e as diretrizes metodológicas utilizadas na pesquisa. É descrito o universo e o motivo pelo qual este universo foi escolhido, além de ser detalhada a amostra utilizada na pesquisa.

### 5.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Segundo Marconi e Lakatos (2001, p. 66) metodologia constitui uma “ferramenta de busca para identificação dos problemas e destruição de erros, mostrando-nos como podemos detectar e eliminar o erro, criticando as teorias e as opiniões alheias e, ao mesmo tempo, as nossas próprias”.

A metodologia inclui tanto o método quanto a técnica. Segundo Fachim (1993, p. 36), “método é um instrumento do conhecimento que proporciona aos pesquisadores orientação geral para planejar uma pesquisa, formular hipóteses, coordenar investigações, realizar experiências e interpretar os resultados”.

Para Marconi e Lakatos (2002, p. 15) pesquisa é “um procedimento formal com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Esta pesquisa apresenta abordagem quantitativa e também qualitativa. Segundo Silva e Menezes (2005, p. 20), a pesquisa quantitativa “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 [...]”. Para as mesmas autoras a pesquisa qualitativa:

Considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva. (SILVA; MENEZES, 2005, p. 20).

## 5.2 UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRA

Segundo Silva e Menezes (2005, p. 32) a “população (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo”.

Para o cumprimento dos objetivos estabelecidos para este trabalho, a população estudada foi composta pelos usuários do CEDOC da Casa da Juventude de Goiânia. A escolha do grupo foi motivada principalmente devido ao fácil acesso e contato com os mesmos.

Para Marconi e Lakatos (2001, p. 41) amostra “é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Não foi possível estabelecer um número específico de usuários do CEDOC, visto que não se conhece o tamanho da população. Ao tratar da definição de amostras aleatórias simples em estudos da área de Ciência da Informação, Oliveira e Grácio (2005, p. 2) apresentam três situações para a definição de amostras aleatórias simples que são:

Uma em que não se pode determinar o tamanho da população, apresenta nível de confiança fixado em 95% e proporção populacional do evento igual a 0,5, outra na qual também não se conhece o tamanho da população, sem fixar o nível de confiança e a proporção populacional do evento e uma terceira situação, na qual se conhece o tamanho da população. (OLIVEIRA; GRÁCIO, 2005, p. 2)

A amostra aleatória simples utilizada nesta pesquisa enquadra-se na segunda situação apresentada pela autora, quando não se conhece o tamanho da população, não sendo possível fixar um nível de confiança e uma proporção populacional do evento.

### 5.2.1 CEDOC Pe. Albano Trinks: caracterização

Desde a sua origem, a Casa da Juventude Pe. Burnier (CAJU) herdou diversos livros e periódicos da antiga residência dos Jesuítas, em Goiânia. Em meados de 1990, esses foram organizados em um cadastro eletrônico para facilitar a busca dos materiais.

Com a demanda dos/as jovens que frequentam o espaço do Curso Pré-Universitário, Informática e outras atividades de formação, bem como das Equipes da CAJU, foi sentida a necessidade de atualizar livros, materiais didáticos, entre outros.

Assim, em 2006, a Casa da Juventude disponibiliza ao público, através do CEDOC, livros, periódicos (jornais, revistas), obras de referência, trabalhos de conclusão de curso na área da Juventude, audiovisuais, apostilas didáticas, acervo religioso, mapas, acervo

histórico fotográfico, acervo documental da Casa da Juventude, atlas, entre outros. Ainda na composição do acervo, temos jornais de grande circulação e periódicos da área da Juventude, Religião e assuntos gerais de atualidade.

O Centro de Estudos e Documentação Pe. Albano Trinks (CEDOC) tem por objetivos:

- a) trabalhar na difusão e aplicação do conceito de juventude em múltiplas perspectivas;
- b) disponibilizar informações sobre juventude em formas de bibliografias, pesquisas individuais;
- c) organizar seminários internos e externos;
- d) organizar eventos de divulgação que envolva organizações governamentais, organizações não governamentais (ONGs), parlamentares e pesquisadores que trabalham com direitos, políticas públicas sobre juventude.

Os serviços oferecidos são: acesso e consulta ao acervo; empréstimo domiciliar de materiais; orientação na utilização do Centro de Documentação; orientação e normalização de trabalhos acadêmicos; reserva de livros; livre acesso ao acervo; pesquisa bibliográfica; oficinas de leituras para jovens de 13 a 29 anos com déficit de leitura. O CEDOC realiza atendimento personalizado a questões de referência no Centro de Documentação por *e-mail*.

Cuida também da memória institucional da CAJU resgatando, organizando, preservando e divulgando seus acervos bibliográficos, fotográficos e documentais. Com características de uma biblioteca pública, o CEDOC está aberto para toda a comunidade. O acervo é único, sendo de uso geral dos/as participantes e colaboradores dos programas da CAJU bem como para os professores e comunidade em geral.

### 5.3 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

Para analisar o comportamento informacional dos usuários do CEDOC escolheu-se como instrumento para a coleta de dados o questionário. Um questionário pode ser definido como:

“[...] uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, devendo ser objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções. Estas instruções devem ser capazes de esclarecer o propósito de sua aplicação, ressaltar a importância da colaboração do informante e também facilitar o preenchimento”. (SILVA; MENEZES, 2005, p. 33).

O questionário foi elaborado baseado nos objetivos específicos traçados e contou com 11 perguntas fechadas (apêndice A). Durante a confecção do mesmo, foram analisados os instrumentos de coleta de dados dos seguintes trabalhos: CARVALHO (2010), FIALHO et al. (2011), dos quais algumas perguntas serviram de base àquelas presentes em nosso formulário de pesquisa. Os questionários foram aplicados nos dias 22, 23 e 26 de novembro de 2012. O pesquisador aplicou os questionários pessoalmente para que pudesse sanar possíveis dúvidas e prestar esclarecimentos necessários.

As questões formuladas de números 1 a 6 visam traçar o perfil dos usuários do CEDOC quanto ao sexo, faixa etária, nível socioeconômico, formação educacional e qual a categoria em que se enquadra (se funcionário, comunidade externa dentre outros).

As demais questões estão representadas na tabela abaixo, de acordo com os objetivos específicos da pesquisa.

Quadro 1 – Representação do questionário de acordo com os objetivos específicos.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Questões</b>
Traçar o perfil dos usuários	1 a 6
Identificar fontes de informação utilizadas	7 e 8
Analisar o processo de busca, seleção e uso da informação	9 a 11

Fonte: Autor da pesquisa.

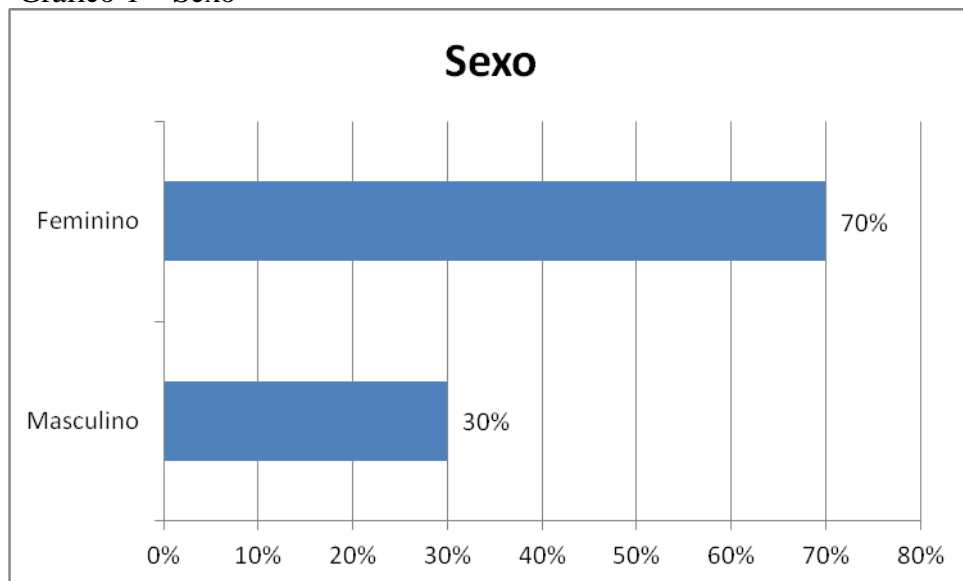
## 6 ANÁLISE DOS DADOS – ASPECTOS DESCRITOS

### 6.1 BLOCO 1: PERFIL DOS USUÁRIOS DO CEDOC DA CASA DA JUVENTUDE PE. BURNIER

Através do levantamento de dados feito pelo questionário aplicado presencialmente no CEDOC, identificou-se o perfil dos usuários frequentadores do mesmo, com questões versando sobre: sexo, faixa etária, nível de escolaridade, renda média familiar e categoria a que pertence (se participa de curso junto à instituição mantenedora do CEDOC, se funcionário, comunidade externa dentre outros).

A questão número 1 abordava o aspecto sexo, sendo que 70% dos usuários são do sexo feminino e 30% do sexo masculino.

Gráfico 1 – Sexo

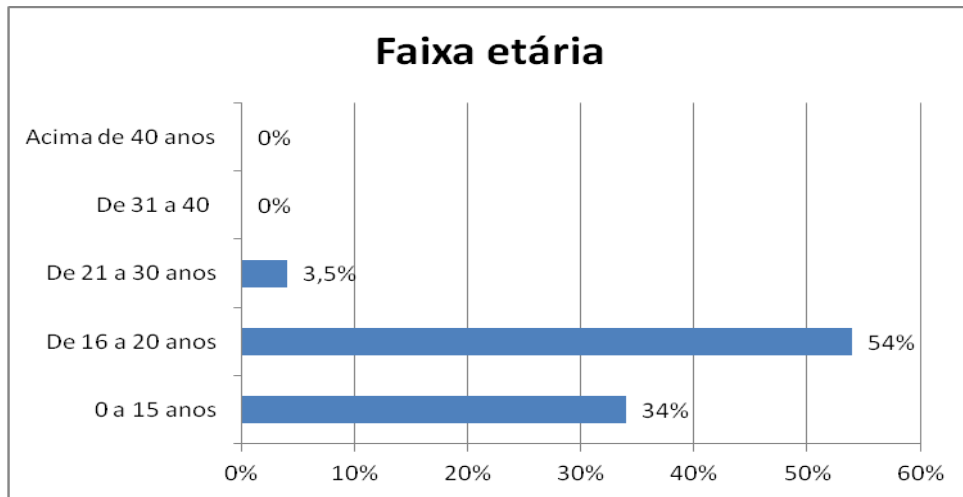


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A questão número 2 era sobre a faixa etária dos respondentes. Em relação à idade dos respondentes, houve uma maior concentração na faixa de 16 a 20 anos (54%) e entre 0 a 15 anos (26%), conforme se observa no gráfico 2. Isso pode ocorrer devido ao fato de que conforme dados referentes à questão que trata a categoria da qual o usuário respondente se enquadra, 70% fazem curso na instituição, e para participar de algum dos cursos oferecidos pela instituição é necessário que o candidato faça parte de uma determinada faixa etária (14 a 29 anos). A Casa da Juventude Pe. Burnier (CAJU) que abriga o CEDOC, oferece atividades para jovens de 14 a 29 anos, dentro da Política Pública de Assistência Social: aulas de

informática, língua inglesa, espanhol, curso pré-universitário, oficinas de arte, serviço de atendimento psicoterapêutico e acompanhamento às famílias dos/as jovens.<sup>2</sup>

Gráfico 2 – Faixa etária

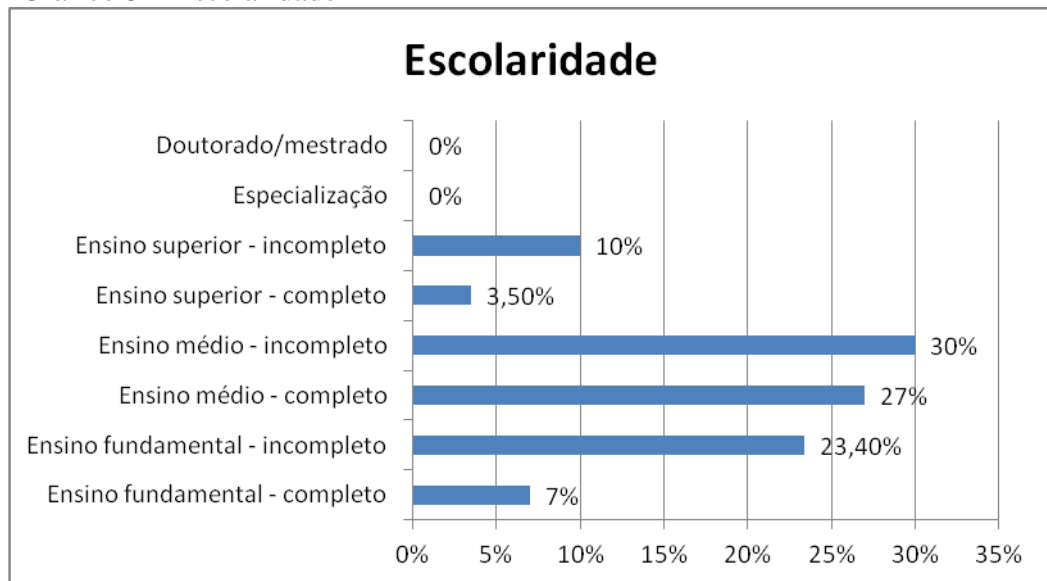


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A questão 3 buscou identificar a escolaridade dos usuários, e os resultados mostram que 30% dos usuários possuem Ensino Médio incompleto, seguido de 27% que possuem Ensino Médio completo. Os resultados mostram que os respondentes com Ensino Médio incompleto e Ensino Médio completo correspondem à maior faixa de pesquisados, contabilizando 57% do total de usuários.

<sup>2</sup> Site Casa da Juventude Pe. Burnier (CAJU)

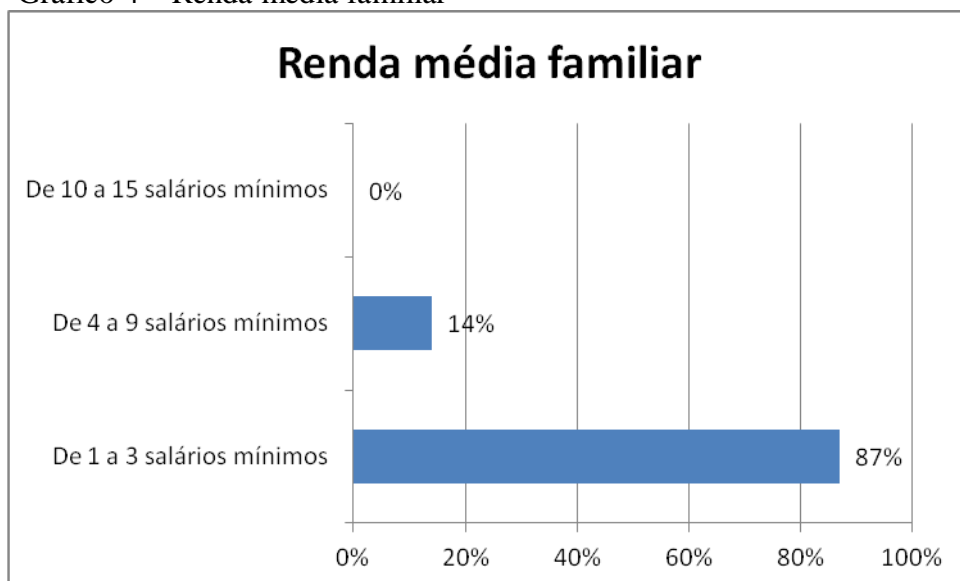
Gráfico 3 – Escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A questão 4 visava identificar a renda média familiar dos respondentes. E conforme consta gráfico abaixo, a maioria (87%) enquadra-se na faixa de renda 1 a 3 salários mínimos (entre 622,00 e 1.866,00 reais). Para participar de alguma das atividades oferecidas pela Casa da Juventude, o pretendente precisa ser de baixa renda. E os dados apresentados pela questão confirmam essa exigência, visto que a maioria enquadra-se na faixa de 1 a 3 salários mínimos, portanto de baixa renda.

Gráfico 4 – Renda média familiar

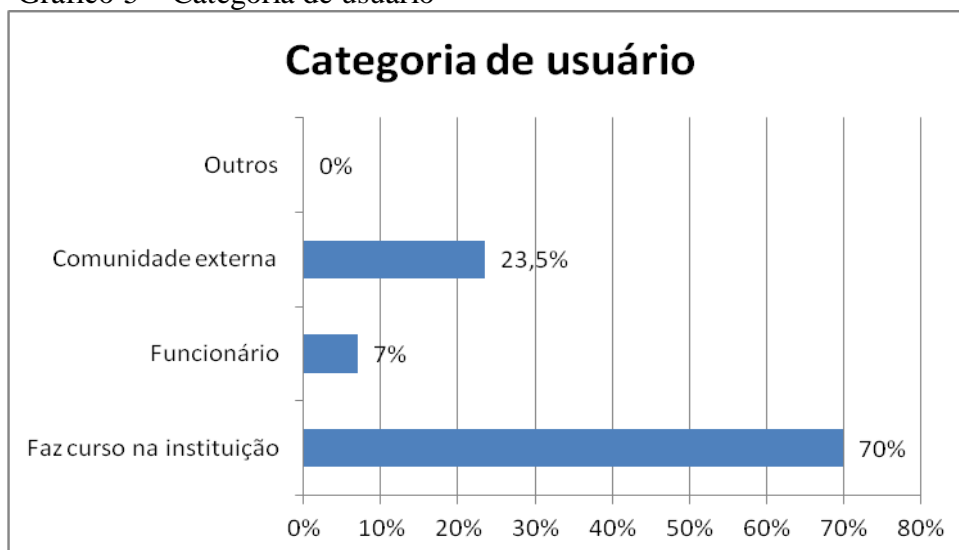


Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

No quesito categoria em que se enquadra o respondente (se faz curso na instituição mantenedora do CEDOC, se funcionário, se comunidade externa dentre outros), a

categoria dos que fazem curso na instituição mantenedora do CEDOC apresenta o maior número de respostas com 70%, lembrando que esta categoria constitui a maior parcela do universo da pesquisa com um total de 21 pessoas. Duas pessoas são funcionários da instituição (7% da amostra), 23,5 % (7 respondentes) dos respondentes são da comunidade externa.

Gráfico 5 – Categoria de usuário



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

#### 6.1.1 Conclusões a respeito do bloco 1 (Perfil dos usuários do CEDOC da Casa da Juventude Pe. Burnier)

De acordo com os dados levantados através das questões do bloco 1, pode-se perceber que a maioria dos usuários do CEDOC são do sexo feminino. A idade predominante entre os pesquisados é de 0 a 20 anos (88%). Este dado condiz com um dos requisitos exigidos pela Caju, que atende jovens de 14 a 29 anos, o qual para participar de alguma das atividades propostas pela instituição (curso de informática, inglês, pré-vestibular dentre outros) que o indivíduo se enquadre nessa faixa etária. Grande parte dos usuários do CEDOC são de baixa renda, e para participar de algum dos cursos oferecidos pela Casa da Juventude, o pretendente precisa ser de baixa renda. E os dados apresentados pela questão confirmam essa exigência.

O perfil levantado através dos dados mostra que muitos ainda não possuem formação completa, seja o ensino médio, ensino fundamental ou ensino superior. Ou seja, ainda frequentam escolas ou universidades para integralizar sua formação. A maioria corresponde há 70% dos usuários participam de alguma atividade da instituição. Pode-se

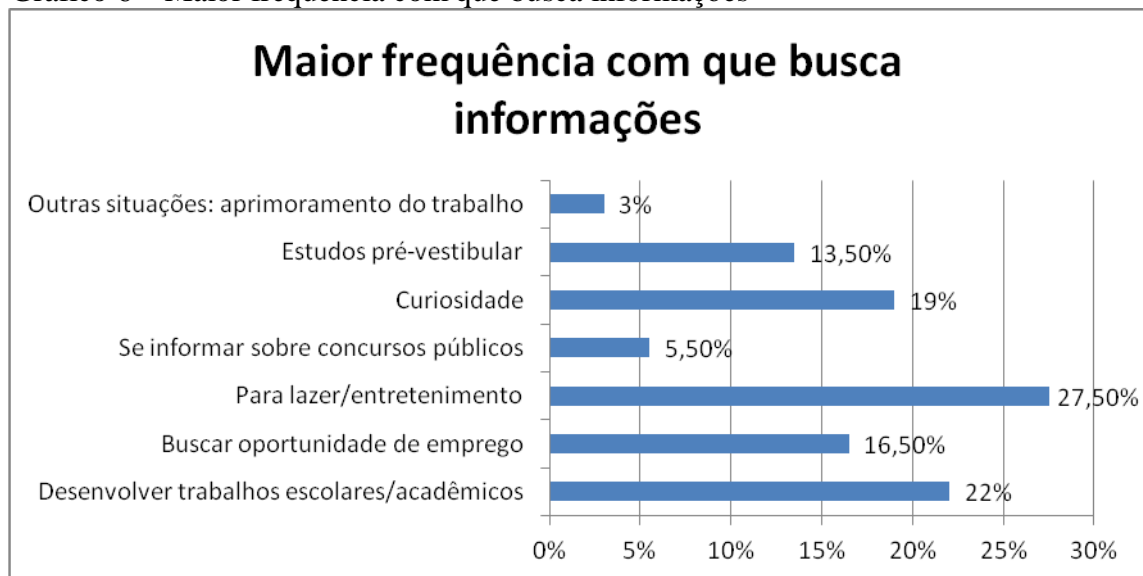
inferir que procuram algum dos cursos oferecidos pela instituição como forma de preparação para mercado de trabalho ou como forma de entretenimento (dança, teatro).

## 6.2 BLOCO 2: FONTES DE INFORMAÇÃO UTILIZADAS

Esse bloco de questões corresponde ao objetivo específico que procura identificar as fontes de informação utilizadas. A questão 6 identificou a finalidade com que frequentemente os pesquisados buscam informações.

Sobre este ponto, os participantes podiam marcar mais de uma opção para responder a questão e pode-se destacar que os pesquisados sentem maior necessidade de buscar informação para lazer/entretenimento (27,5%) e para desenvolver trabalhos escolares/acadêmicos (22%).

Gráfico 6 – Maior frequência com que busca informações



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A questão 7 identifica quais fontes de informação os usuários mais consultam e com que frequência.

Eventos, palestras e debates 37% raramente fazem uso dessas fontes, e 33,5% na maioria das vezes fazem uso delas. O total de 13% nunca utilizam esses meios como fonte de informação.

Procura em sites de busca é uma fonte muito utilizada pelos respondentes, com 73,5% das respostas. 13% utilizam na maioria das vezes que precisam de fontes de

informação. Os que nunca utilizam e os raramente usam essas fontes respondem juntos por 7% das respostas.

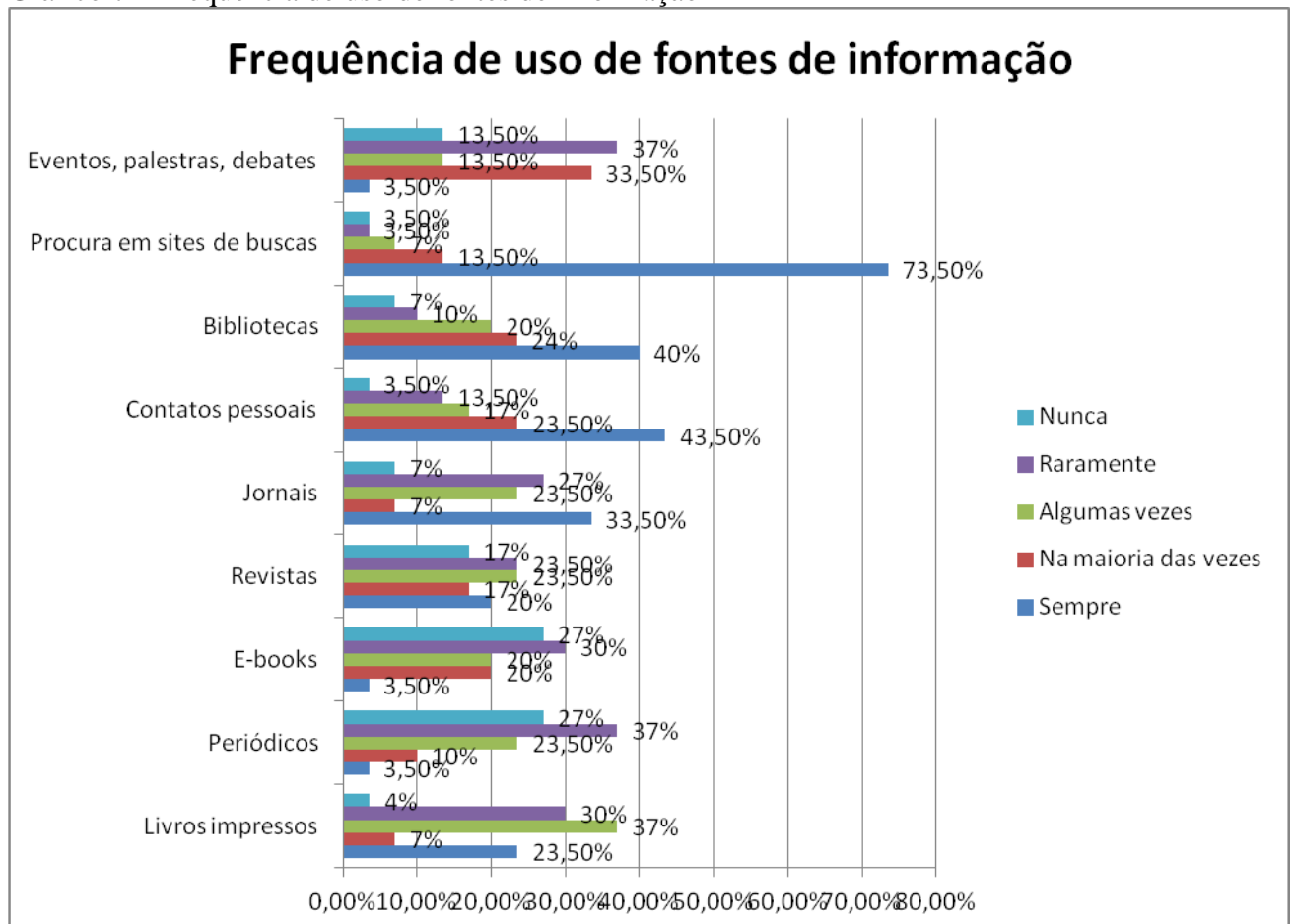
Bibliotecas como fonte de informação são utilizadas sempre por 40% e por 24% na maioria das vezes.

Em relação aos contatos pessoais, 43,5% os utilizam sempre que precisam de informações, seguido de 23,5% dos que os utilizam na maioria das vezes.

Jornais são usados sempre por 33,5%. 27% raramente usam e 23,5% algumas vezes utilizam jornais. Em relação a revistas, 23,5% raramente usam, seguido 23,5% que algumas vezes usam. 17% não utilizam revistas como fonte de informações.

Os livros eletrônicos (E-books) raramente são usados (30%) e nunca são utilizados por 27% dos respondentes. Periódicos 37% dos pesquisados raramente utilizam e 27% nunca fazem uso. Livros impressos são usados algumas vezes por 37% e 30% raramente usam livros impressos.

Gráfico 7 – Frequência de uso de fontes de informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

### 6.2.1 Conclusões a respeito do bloco 2 (fontes de informação utilizadas)

A busca informacional origina-se de alguma necessidade que o indivíduo percebe em seu cotidiano, seja para trabalho, estudo, recreações dentre outras finalidades que a informação possa atender. Para Bettiol,

Necessidade: o que um indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, instrução, recreação. No caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa. Pode haver um julgamento de valor implícito na maneira como o termo é utilizado. Necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola (BETTIOL,1990, p. 62).

Os pesquisados sentem necessidade de informação para diversas finalidades, o que vai ao encontro com a observação da pesquisadora acima citada. Uma parcela significativa sente necessidade de informação para lazer/entretenimento e para desenvolver trabalhos escolares/acadêmicos. Necessidade por motivo de curiosidade e para procurar emprego também estão entre os principais motivos apontados pelos pesquisados como necessidades de informação que possivelmente pode desencadear uma busca informacional.

Em relação à fonte de informação com maior frequência de uso, pelos dados levantados observou-se que grande parte dos pesquisados optam por sites de buscas como fonte de informação, sendo a porcentagem dos que usam sempre esses mecanismos de buscas, alta (73,5%). Os mecanismos de busca disponíveis através da internet podem ser utilizados como fontes de informação. Para Brum:

A internet, como fonte de informação, pode ser dividida em vários setores, ou seja, há muitas formas de se ter acesso à informação pela grande rede, sendo elas: listas de discussão, correio eletrônico (*e-mail*), informativos via correio eletrônico (*newsletter*), informativos comerciais via correio eletrônico (*e-mail marketing*), salas de bate-papo virtual (*chat*), mensageiros instantâneos (*instant messengers*), **sítios de busca ou ferramentas de busca**, intranets, extranets e os próprios sítios (*sites*) disponíveis na web (BRUM, 2008, p. 58 grifo nosso).

Isso pode explicar a baixa utilização de livros impressos, conforme informações do gráfico 7, que mostra que a escala de frequência raramente e algumas vezes respondem juntas por 67% das respostas.

Sobre os canais informais e semi-formais, os pesquisados recorrem sempre aos contatos pessoais como fonte de informação, ocupando 43,5% da amostra. Eventos, palestras e debates 37% raramente fazem uso dessas fontes.

Dentre os usuários, 64% deles utilizam bibliotecas frequentemente (sempre e na maioria das vezes) e 30% deles afirmaram a utilizarem esporadicamente (algumas vezes e raramente), 7% nunca usam bibliotecas. Os dados revelam que o uso de bibliotecas é alto.

Os dados da questão 6 mostram que grande parte dos pesquisados buscam informação com maior frequência por motivo de lazer, curiosidade e para desenvolver trabalhos escolares/acadêmicos, e que para a satisfação dessas necessidades recorrem frequentemente aos mecanismos de busca da internet. A internet tornou-se uma fonte de informação recorrente na vida das pessoas, que a utilizam para diversas finalidades.

### 6.3 BLOCO 3: BUSCA, SELEÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO

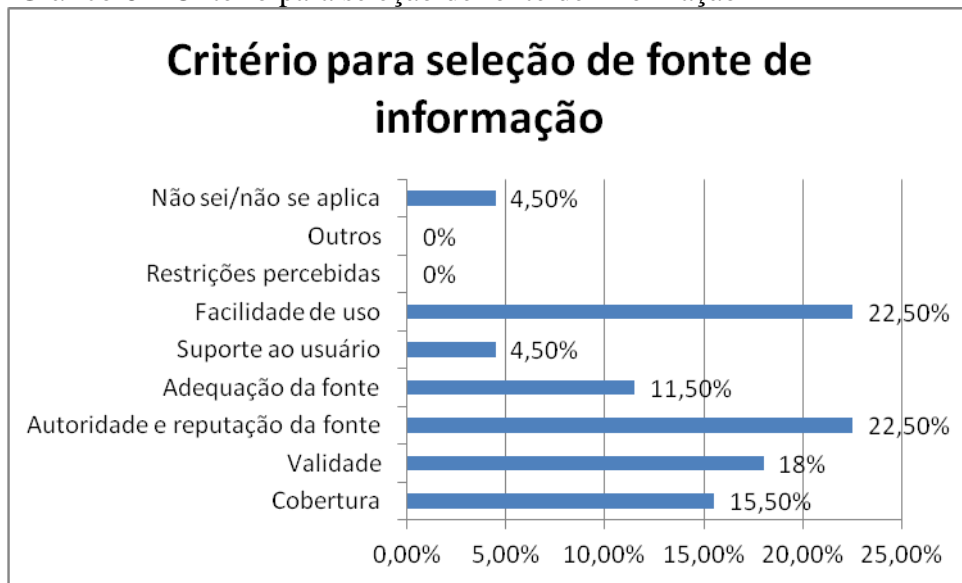
A questão 08 identifica o critério utilizado pelos usuários para selecionar uma fonte de informação. Os critérios utilizados foram baseados em pesquisa de Tomaél et al. (2009). Os critérios utilizados foram os seguintes: cobertura, validade, autoridade e reputação da fonte, adequação da fonte, suporte ao usuário, facilidade de uso, restrições percebidas, outros e não sei/não se aplica. Os critérios podem ser assim definidos conforme Tomaél et al.:

- **adequação da fonte** - tipo de linguagem utilizada e coerência com os objetivos propostos;
- **facilidade de uso** - facilidade para explorar/navegar no documento;
- **restrições percebidas** - são situações que ocorrem durante o acesso e que podem restringir ou desestimular o uso de uma fonte de informação;
- **suporte ao usuário** - elementos que fornecem auxílio aos usuários e que são importantes no uso da fonte;
- **autoridade e reputação da fonte** - especialidade e *status* do produtor;
- **cobertura** - profundidade e amplitude da fonte;
- **validade** - fidedignidade e confiabilidade das informações.

Quando da aplicação dos questionários, o pesquisador explicou o que significava cada critério, visando sanar qualquer dúvida que os respondentes pudessem ter.

Os critérios autoridade e reputação da fonte e facilidade de uso foram indicados respectivamente por 22,5% e 22,5% dos pesquisados como os de maior relevância. O critério de validade foi apontado por 18% como o mais relevante. A cobertura foi apontada por 15% como o critério de maior relevância. O critério adequação da fonte foi indicado por 11,5%. Não sabia/não se aplicava e suporte ao usuário tiveram 4,5%. Restrições percebidas e outros não foram indicados por nenhum dos pesquisados.

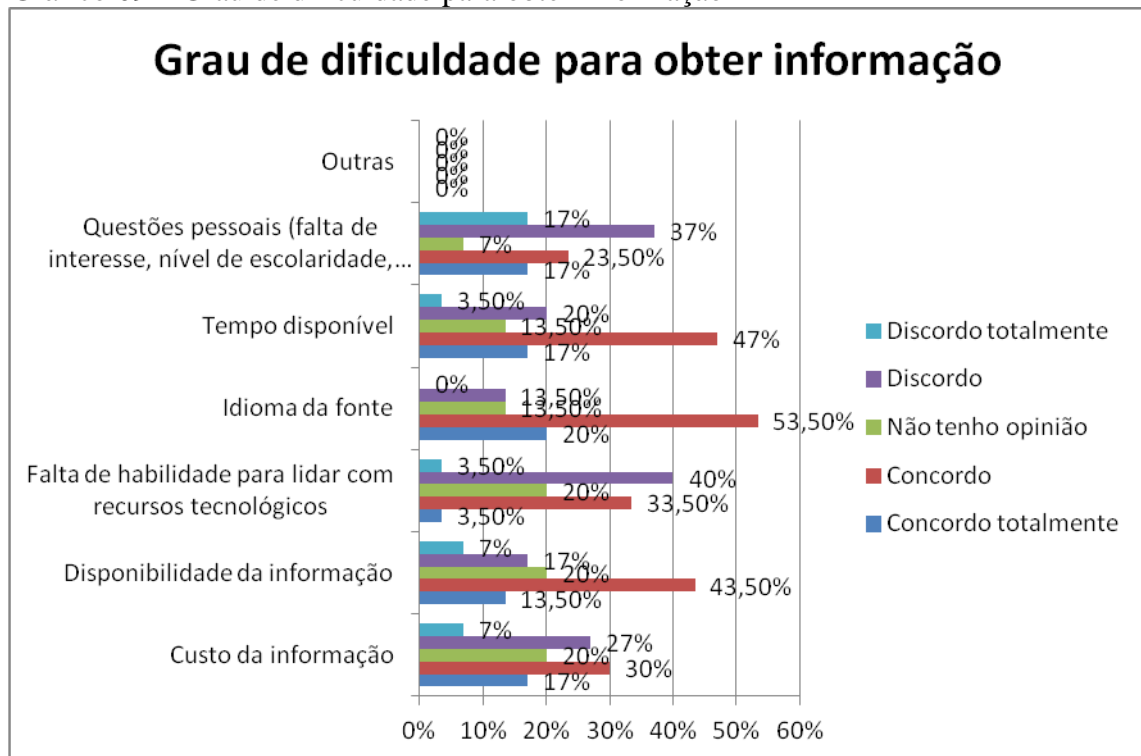
Gráfico 8 – Critério para seleção de fonte de informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Na questão 09 perguntou-se quais as dificuldades que os respondentes geralmente enfrentam para obter informações de seu interesse. Utilizou-se uma escala Likert para medir a dificuldade dos pesquisados no processo de busca. Os usuários informaram enfrentarem as seguintes dificuldades para obter informações: 73,05% concordam que o idioma da fonte constitui um obstáculo/dificuldade (concorda e concorda totalmente), 64% concordam que o tempo disponível que os mesmos possuem constitui uma dificuldade para obter informação (concorda e concorda totalmente), e também a questão da disponibilidade da informação, sendo que 57% concordam com esta dificuldade (concorda e concorda totalmente). 54% discordam (discorda totalmente e discorda) que questões pessoais (falta de interesse, nível de escolaridade) sejam dificuldades para obter informações.

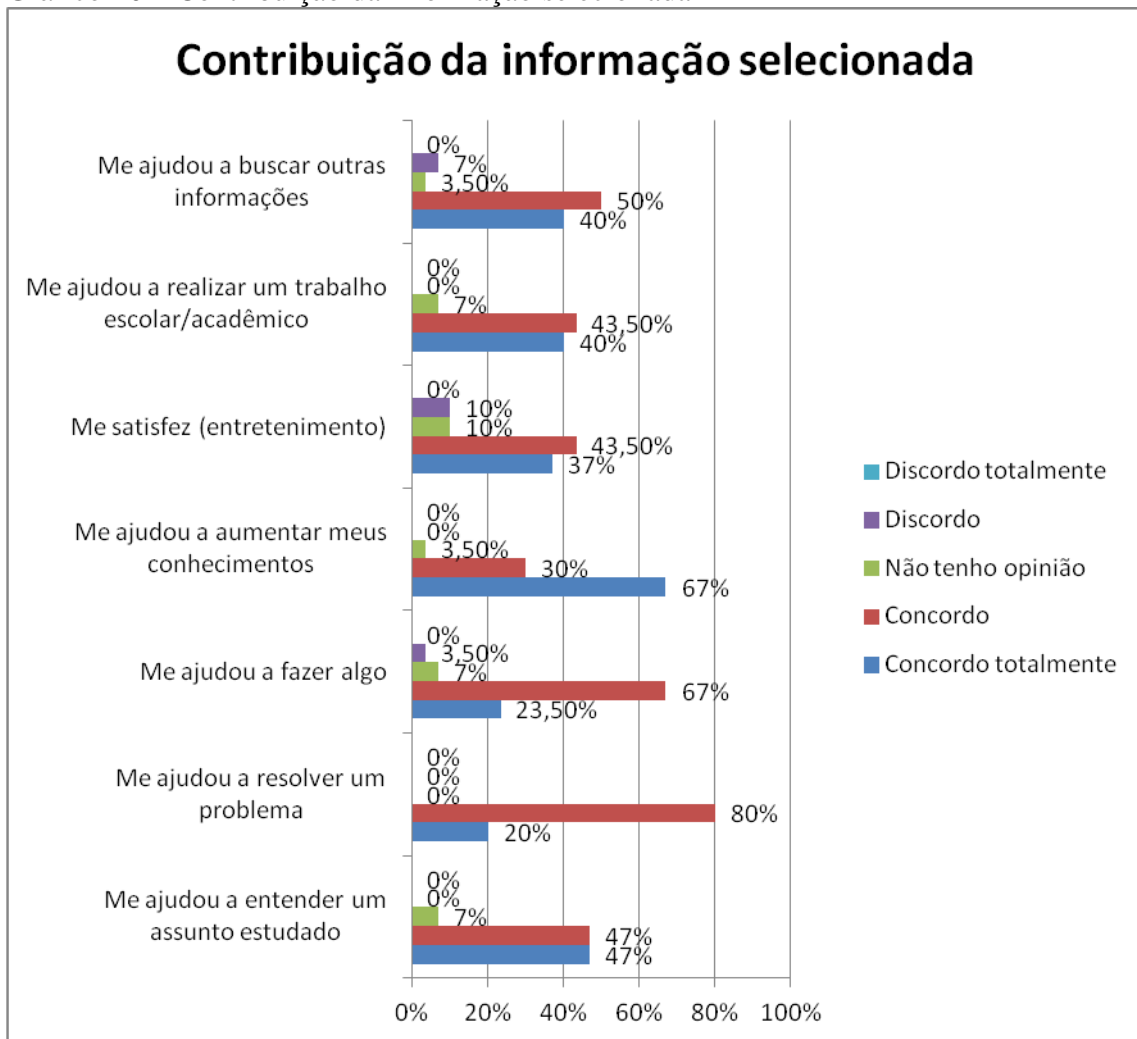
Gráfico 09 – Grau de dificuldade para obter informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A questão 10 identificou em que aspectos as informações depois de devidamente selecionadas, contribuíram para a realização de atividades cotidianas dos pesquisados (se ajudou a aumentar seus conhecimentos, se ajudou a resolver um problema, se ajudou a entender um assunto estudado dentre outros). 100% concordam que a informação selecionada contribui para resolver algum problema (concorda e concorda totalmente), 94% concordam que a informação selecionada ajuda a entender um assunto que estejam estudando (concorda e concorda totalmente), 90% concordam que a informação selecionada os ajuda a buscar outras informações (concorda e concorda totalmente), 90,5% concordam que a informação contribui para fazer algo (concorda e concorda totalmente), 97% concordam que a informação contribui para aumentar os conhecimentos dos mesmos (concorda e concorda totalmente).

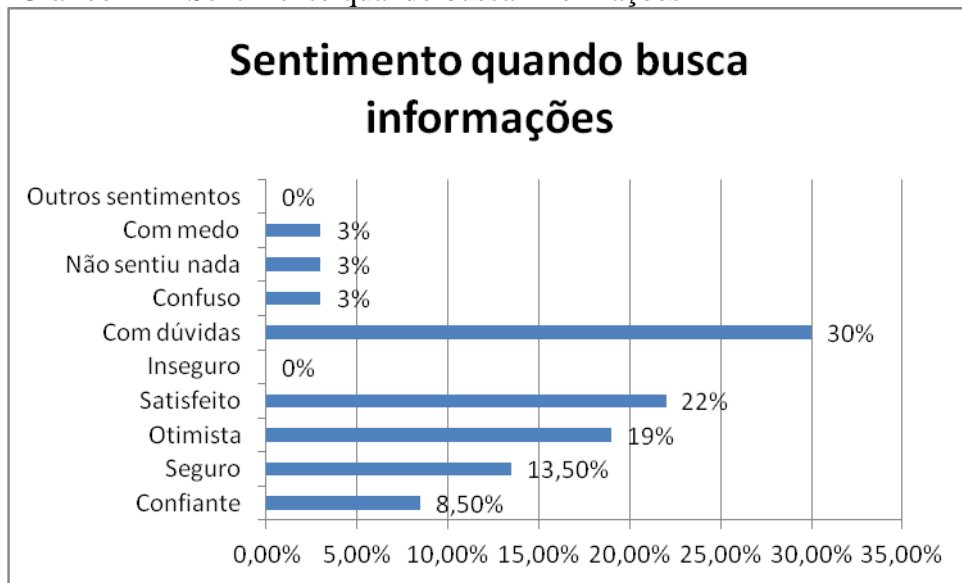
Gráfico 10 – Contribuição da informação selecionada



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

A questão 11 identificou o (s) sentimento (s) dos respondentes que estão realizando buscas por informações. O sentimento de dúvidas está presente em 30% das respostas. 22% dos pesquisados sentem-se satisfeitos quando fazem buscas informacionais. O sentimento de otimismo e segurança respondem, respectivamente, por 19% e 13,5% cada.

Gráfico 11 – Sentimento quando busca informações



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

### 6.3.1 Conclusões a respeito do bloco 3

Quando da escolha entre duas fontes de informação diversas, os respondentes levam em consideração algum critério para escolha. Os critérios de autoridade e reputação da fonte e o de facilidade de uso respondem juntos por 45% das respostas. Segundo Tomaél et al (2009, p. 8) o critério de autoridade e reputação da fonte corresponde à “especialidade e *status* do produtor”. Para Vergueiro (2010, p. 18) o critério de autoridade “busca definir a qualidade do material a partir da reputação de seu autor, editora ou patrocinador”.

Pode-se concluir que os respondentes quando encontram-se na situação de ter que escolher entre duas fontes de informação, levam em conta se o autor é muito conhecido, a qualidade de trabalhos anteriores dentre outras variáveis. O fato do critério de facilidade de uso ser um dos mais utilizados pelos pesquisados condiz com o dado de maior frequência de uso de fontes de informação, que identificou um maior uso de sites de busca. Os respondentes levam em conta a facilidade de explorar/navegar no documento ou fonte de informação eletrônica.

As dificuldades para obtenção de uma informação são as mais diversas.

A informação depois de selecionada presta-se a diversos usos, que os sujeitos podem lhe dar, contribuindo assim para a resolução de problemas, para aumentar a base de conhecimentos dentre outros propósitos. Segundo Choo, o uso da informação:

[...] se configura como uma visível mudança no estado do conhecimento e, conseqüentemente, na capacidade de o indivíduo utilizar a informação para executar alguma ação efetiva, “responder a uma pergunta, resolver algum problema, tomar uma decisão ou entender uma situação” (CHOO, 2003, p. 107 apud BRUM, 2008, p. 48-49).

Observou-se nas respostas que a maioria dos pesquisados vê a informação sob aspectos positivos. A informação contribui para os usuários do CEDOC depois de selecionada principalmente para a resolução de problemas, no entendimento que um assunto que está sendo estudado, aumentar os conhecimentos, na busca de outras informações.

Existem variáveis que intervêm no processo de busca informacional. De acordo com Wilson e Walsh (1996 apud SILVEIRA, 2007, p. 121) são oito as variáveis que intervêm no processo de busca informacional, sendo uma delas a emocional, a qual foi tratada nesta pesquisa. Quando estão realizando buscas informacionais, os indivíduos podem ser acometidos por uma ou mais das variáveis apresentadas pelos autores. Uma das variáveis apontadas é a emocional. Ou seja, os indivíduos podem ter sentimentos positivos ou negativos durante e após o processo de busca.

Os dados mostram que os participantes demonstram predominantemente sentimentos positivos em relação ao processo de busca informacional, especialmente satisfação, otimismo e segurança. Os sentimentos negativos foram pouco apontados pelos pesquisados.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa foi realizada com o objetivo de responder à problemática proposta, que era: como é o comportamento informacional dos usuários do CEDOC da Casa da Juventude? Inicialmente foi feito um contato com a instituição que abriga o CEDOC, e com o apoio da mesma, deu-se início ao trabalho acadêmico.

Os dados obtidos permitem dimensionar como se dá o comportamento dos usuários em relação às fontes de informações, atendendo ao objetivo geral e aos objetivos específicos da pesquisa. Os resultados mostram-se importantes para o campo do comportamento informacional.

Os respondentes são em sua grande maioria jovens, estudantes secundaristas e grande parte participam de alguma atividade oferecida pela instituição de abriga o CEDOC.

Os pesquisados sentem necessidade de informação para diversas finalidades, seja para a resolução de algum problema, para aumentar seus conhecimentos e outras. Os estudos sobre comportamento informacional corroboram este dado. Devido a suas características próprias, os usuários do CEDOC buscam informações principalmente para lazer/entretenimento, por curiosidade e também para realizar trabalhos escolares/acadêmicos. Entende-se que a informação devidamente selecionada é capaz de contribuir para a realização de propósitos diversos, que dependerão dos objetivos de quem faz buscas informacionais.

Utilizam critérios para selecionar fontes de informação, principalmente autoridade/reputação da fonte e facilidade de uso. Sendo a maioria dos pesquisados jovens, este dado referente ao uso de critérios para selecionar fontes de informação aponta que os mesmos fazem uso de algum critério de busca, e que não selecionam fontes aleatoriamente. A diversidade de fontes de informação atualmente disponíveis faz com que muitos materiais sejam de qualidade duvidosa ou mesmo ruim. O uso de critérios para selecionar uma ou mais fontes dentre uma diversidade de formatos disponíveis visa garantir que os materiais selecionados atendam a requisitos especificados por quem faz buscas por informação.

Quando estão realizando buscas informacionais, predominam sentimentos positivos. Quando ocorre a busca informacional, muitos são os sentimentos que podem acometer os indivíduos, tanto positivos quanto negativos. A predominância de sentimentos positivos entre os pesquisados permite inferir que os mesmos sentem-se seguros, confiantes diante das muitas ofertas de informações atualmente disponíveis, que podem trazer sentimentos de angústia, medo e também apreensão em quem faz buscas.

Fazem uso de diversas fontes de informação e percebem que a informação depois de selecionada pode contribuir para vários propósitos. Atualmente a informação é disponibilizada em diversos formatos, e também se constata uma variedade de fontes, tais como bibliotecas, internet, contatos pessoais dentre outras. Os indivíduos diante de uma situação específica requerida conforme seus objetivos pessoais, escolares/acadêmicos, profissionais precisam escolher um ou mais fontes que atendam a estes objetivos. A informação para os pesquisados contribui principalmente para resolver um problema, fazer algo, para aumentar seus conhecimentos. Ocorre diversidade de fontes de informação usadas e para objetivos também diversos.

Quando se está em processo de busca informacional várias são as dificuldades que os indivíduos podem deparar-se e que precisam solucionar para que possam fazer uso efetivo de uma informação ou fonte específica. As dificuldades podem no uso de uma nova tecnologia, idioma da fonte, disponibilidade da informação dentre outras. Os resultados do estudo referente a este quesito mostra que os usuários do CEDOC encontram dificuldades quando precisam de informações.

Não houve nenhuma dificuldade para a realização desta pesquisa. Quando da aplicação dos questionários, o pesquisador pôde perceber dos pesquisados entusiasmo em participar da pesquisa.

Os resultados alcançados com essa pesquisa e a metodologia aplicada sugerem uma série de possibilidades para novos estudos. Sugestões de pesquisas futuras:

- Realizar um estudo específico para identificação das necessidades informacionais dos usuários do CEDOC;
- Fazer um estudo sobre a competência informacional dos mesmos e relacionar com dos dados obtidos com este estudo.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany Alvarenga. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação o contexto das Organizações Não-Governamentais brasileiras. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, maio/ago. 1999.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago., 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/pcbic/index.php/pcbic/article/view/702>>. Acesso em: 01 maio 2011.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **R.Bibliotecon.Brasília**, Brasília, DF, n. 18, p. 62, jan./jun. 1990. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/1745/1343>>. Acesso em: 15 jan. 2013.

BRUM, Marco Antônio Carvalho. **Investigação e análise do comportamento informacional de alunos participantes de empresas juniores do Brasil**. 2008. 129 f. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Brasília, 2008.

CARDOSO, M.L; RAMALHO, F.A. Busca de Informação para satisfação de Necessidades: um estudo com professores do curso de biblioteconomia - CCSA/UFPB. **Biblionline**, v. 2, n. 1, 2006. Disponível em: < [www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13387](http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13387) >. Acesso em: 10 maio. 2012.

CARVALHO, Gabrielle Francinne de Souza. Estudo de usuários de *web e-mail*: a busca pela informação através dos portais eletrônicos. **Biblos**, Rio Grande, v. 23, n. 2, p. 55-68, 2009. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/ojs/index.php/biblos/article/viewFile/1301/588>>. Acesso em: 01 maio 2011.

CARVALHO, Livia Ferreira de. **Estudo das necessidades informacionais dos gestores das micro e pequenas empresas do arranjo produtivo local de confecção do vestuário de Jaraguá-GO**. 2010. 132 f. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade Brasília, DF, 2010.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./dez. 2003.

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

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Atlas, 1993.

FELIPE, Rosenilda Marques da Silva. **O comportamento de busca de informação dos pesquisadores da área de insetos frugívoros da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD) para a elaboração de taxonomia**. 141f. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação. Departamento de Ciência da informação e de documentação de mestrado interinstitucional do convenio UnB/Uniderp. UFGD, Campo Grande: MS, 2006.

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

FIALHO, Janaina F. et al. Estudo do comportamento informacional dos professores da Universidade Federal de Goiás. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2012, Gramado. 15 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994, 154 p.

GARCIA, Rodrigo Moreira. **Modelos de comportamento de busca de informação: contribuições para a Organização da Informação**. 139f. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação). Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP, Marília, SP, 2007. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/15386/1/garcia\\_rm\\_me\\_mar.pdf](http://eprints.rclis.org/15386/1/garcia_rm_me_mar.pdf)>. Acesso em: 01 maio 2011.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 54-61, set./dez. 2003.

\_\_\_\_\_. Evolução teórico metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010.

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

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

\_\_\_\_\_. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 282 p.

OLIVEIRA, Ely Francina Tannuri de; GRÁCIO, Maria Cláudia Cabrini. Análise a respeito do tamanho de amostras aleatórias simples: uma aplicação na área de Ciência da Informação. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.6, n.3, jun. 2005. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago05/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/ago05/Art_01.htm)>. Acesso em: 14 jan. 2013.

PEREIRA, Júlio César Lopes. **Necessidades, busca e uso da informação: estudo de caso em um setor de help desk de indústria cimenteira multinacional**. 129f. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362009000300028&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362009000300028&script=sci_arttext)>. Acesso em: 01 ago. 2012.

POZO, Juan Ignacio. A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento. **Pátio Revista pedagógica**, Porto Alegre, ano 8, n. 31, ago./out. 2004.

Disponível em: <[http://www.revistapatio.com.br/sumario\\_conteudo.aspx?id=386](http://www.revistapatio.com.br/sumario_conteudo.aspx?id=386)>. Acesso em: 15 set. 2012.

ROCHA, Maria Perrone Campos. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a4.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

SAYÃO, Luís Fernando. Modelos teóricos em ciência da informação: abstração e método científico. **Ci. Inf.**, Brasília, v.30, n.1, p.82-91, jan./abr. 2001.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muskat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. e atual. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em:

<[http://www.eap.ap.gov.br/poseducacao/arquivo/metodologia\\_de\\_pesquisa.pdf](http://www.eap.ap.gov.br/poseducacao/arquivo/metodologia_de_pesquisa.pdf)>. Acesso em: 10 jan. 2013.

SOCIEDADE da Informação no Brasil: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em:

<<http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/livroverde.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2012.

TARAPANOFF, K. (Org.) **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília, DF: Editora Universidade de Brasília, 2001.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, informação e cidadania. **Rev. Esc.**

**Bibliotecon.** UFMG, BH, v. 20, n. 2, p. 149-160, jul./dez. 1991. Disponível em:

<[www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13455](http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13455)>. Acesso em: 20 nov. 2012.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação**. 3. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2010. p. 18.

VIANA, Caio Filgueiras. **Busca e uso de informação no contexto escolar**: estudo de comportamento informacional de estudantes da 2ª fase do ensino fundamental. Goiânia: UFG, 2010. 112 p.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

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

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science Research**, v.3, n.2, p. 49-55, 2000.

## APÊNDICE A – Questionário



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

Prezado(a) usuário (a),

Estou realizando uma pesquisa de conclusão de curso, cujo título é “**Comportamento informacional dos usuários do Centro de Estudo e Documentação Pe. Albano Trinks da Casa da Juventude (Goiânia)**”, junto ao Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal de Goiás, sob a orientação da professora Ma. Lívia Ferreira Carvalho.

A pesquisa tem como finalidade analisar o comportamento informacional dos usuários do Centro de Documentação Pe. Albano Trinks da Casa da Juventude Pe. Burnier (CAJU). Para tanto, solicitamos a sua colaboração para responder o questionário a seguir. É assegurado o total sigilo dos dados fornecidos, uma vez que os mesmos serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos com posterior divulgação dos resultados no TCC a ser defendido, sem identificação individual.

Colocamo-nos à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários e agradecemos a sua colaboração.

Atenciosamente,

Estudante: Leonardo Henrique Silva  
E-mail: leonardo.hds@hotmail.com

Professora Ma. Lívia Ferreira Carvalho  
E-mail: liviaf.carvalho@yahoo.com.br

<p><b>1 Sexo:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Feminino</p>	<p><b>2 Faixa etária:</b></p> <p><input type="checkbox"/> 0 a 15 anos</p> <p><input type="checkbox"/> De 16 a 20 anos</p> <p><input type="checkbox"/> De 20 a 30 anos</p> <p><input type="checkbox"/> 31 a 40 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de 40 anos</p>	<p><b>3 Escolaridade:</b></p> <p>Ensino Fundamental <input type="checkbox"/> completo <input type="checkbox"/> incompleto</p> <p>Ensino médio <input type="checkbox"/> completo <input type="checkbox"/> incompleto</p> <p>Ensino superior <input type="checkbox"/> completo <input type="checkbox"/> incompleto</p> <p><input type="checkbox"/> Especialização</p> <p><input type="checkbox"/> Mestrado/Doutorado. Qual?</p>
<p><b>4 Renda média familiar (incluindo a renda de todos os membros):</b></p> <p><input type="checkbox"/> de 1 a 3 salários mínimos</p> <p><input type="checkbox"/> de 4 a 9 salários mínimos</p> <p><input type="checkbox"/> de 10 a 15 salários mínimos</p>		<p><b>5 A que categoria de usuário você pertence?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Participa de curso da instituição (Dança, informática, Teatro dentre outros)</p> <p><input type="checkbox"/> Funcionário da instituição</p> <p><input type="checkbox"/> Comunidade externa</p> <p><input type="checkbox"/> Outra. Qual?</p>

**6 Das atividades abaixo relacionadas, assinale as alternativas que te levam a buscar informação com MAIOR FREQUÊNCIA.**

- Para desenvolver trabalhos escolares, acadêmicos
- Para buscar oportunidades de emprego
- Para lazer/entretenimento
- Para se informar sobre concursos públicos
- Curiosidade
- Estudos pré-vestibular
- Outras situações. Quais?

**7 Assinale a frequência com que você utiliza as seguintes fontes de informação em seu cotidiano.**

Use a escala abaixo

1 - Sempre | 2 - Na maioria das vezes | 3 - Algumas vezes | 4 - Raramente | 5 - Nunca

Livros impressos	(1) (2) (3) (4) (5)
Periódicos	(1) (2) (3) (4) (5)
E-books	(1) (2) (3) (4) (5)
Revistas (Veja, Istoé, Carta Capital ...)	(1) (2) (3) (4) (5)
Jornais (O Popular, Diário da Manhã ...)	(1) (2) (3) (4) (5)
Contatos pessoais	(1) (2) (3) (4) (5)
Bibliotecas	(1) (2) (3) (4) (5)
Procura em sites de busca (Google, Yahoo etc)	(1) (2) (3) (4) (5)
Eventos, palestras, debates	(1) (2) (3) (4) (5)

**8 Qual (s) critério (s) leva em conta para selecionar uma fonte de informação?**

- ( ) **Cobertura** - profundidade e amplitude da fonte;
- ( ) **Validade** - fidedignidade e confiabilidade das informações;
- ( ) **Autoridade e reputação da fonte** - especialidade e *status* do produtor;
- ( ) **Adequação da fonte** - coerência da linguagem utilizada pela fonte com os seus objetivos e o público a que se destina;
- ( ) **Suporte ao usuário** – auxílios aos usuário;
- ( ) **Facilidade de uso** – navegação na fonte;
- ( ) **Restrições percebidas** - Os custos de acesso à informação;
- ( ) Outros, favor especificar;
- ( ) Não sei/não se aplica.

**9 Qual o grau de dificuldade encontra para obter informação no seu cotidiano ?**

Use a escala abaixo

1 - Concordo totalmente | 2 – Concordo | 3 - Não tenho opinião | 4 – Discordo | 5 - Discordo totalmente

Custo da informação	(1) (2) (3) (4) (5)
Disponibilidade da informação	(1) (2) (3) (4) (5)
Falta de habilidade para lidar com recursos tecnológicos	(1) (2) (3) (4) (5)
Idioma da fonte	(1) (2) (3) (4) (5)
Tempo disponível	(1) (2) (3) (4) (5)
Questões pessoais (falta de interesse, nível de escolaridade dentre outros)	(1) (2) (3) (4) (5)
Outras. Qual?	(1) (2) (3) (4) (5)

**10 Ao usar a informação selecionada, como esta informação contribuiu para a realização de seus objetivos (estudos, entretenimento, satisfação pessoal etc):**

Use a escala abaixo

1 - Concordo totalmente | 2 – Concordo | 3 - Não tenho opinião | 4 – Discordo | 5 - Discordo totalmente

*A Informação selecionada...*

Me ajudou a entender um assunto estudado	(1) (2) (3) (4) (5)
Me ajudou a resolver um problema	(1) (2) (3) (4) (5)
Me ajudou a fazer algo	(1) (2) (3) (4) (5)
Me ajudou a aumentar meus conhecimentos	(1) (2) (3) (4) (5)
Me satisfez (entretenimento)	(1) (2) (3) (4) (5)
Me ajudou a realizar um trabalho escolar/acadêmico	(1) (2) (3) (4) (5)
Me ajudou a buscar outras informações	(1) (2) (3) (4) (5)

**11 Qual o seu sentimento quando você está realizando a busca por informações? )**  
(pode marcar mais de uma opção)

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Confiante  | <input type="checkbox"/> Com dúvidas                      |
| <input type="checkbox"/> Seguro     | <input type="checkbox"/> Confuso                          |
| <input type="checkbox"/> Otimista   | <input type="checkbox"/> Não sentiu nada                  |
| <input type="checkbox"/> Satisfeito | <input type="checkbox"/> Com medo                         |
| <input type="checkbox"/> Inseguro   | <input type="checkbox"/> Outros sentimentos. Quais: _____ |

**OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO!**