

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO- FIC  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

CIRLENE MOREIRA DOS SANTOS

**PRODUÇÃO INTELECTUAL SOBRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL:  
ANÁLISE DA REVISTA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO PERÍODO DE 2003 A  
2012**

GOIÂNIA

2014

CIRLENE MOREIRADOS SANTOS

**PRODUÇÃO INTELECTUAL SOBRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL:  
ANÁLISE DA REVISTA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO PERÍODO DE 2003 A  
2012**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Eliany Alvarenga de Araújo

GOIÂNIA

2014

### **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) GPT/BC/UFGD**

Santos, Cirlene Moreira dos Santos.

S237p      Produção intelectual sobre comportamento informacional: análise da revista ciência da informação no período de 2003 a 2012 [manuscrito] / Cirlene Moreira dos Santos. -- 2014.  
65f. ; il.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, 2014.

Orientadora: Profa. Dra. Eliany Alvarenga de Araújo  
Comportamento Informacional; Revista Ciência da Informação;  
Vínculo Institucional. SANTOS, Cirlene Moreira de.

CDU: 02

## **AGRADECIMENTOS**

Muitas foram às pessoas que estiveram ao meu lado durante o período de graduação, contribuindo diretamente ou indiretamente para que este trabalho se realizasse.

Primeiramente agradeço a Deus por me dar a oportunidade de chegar até aqui, completar mais uma etapa na minha vida.

Em particular agradeço à minha querida orientadora e professora Eliany Alvarenga, pela sua dedicação, atenção e paciência na realização deste trabalho. Todo o meu carinho e admiração.

Agradeço também aos meus colegas de curso, em especial a Denilza Lima, pela companhia e amizade nesses quatro anos.

Em família, agradeço aos meus filhos, Maxwel e Matheus por todo o amor, carinho e em especial, por estar sempre ao meu lado independente das dificuldades ou alegrias vidas neste período.

Agradeço a minhas amigas, Dalva Ferraz, Lucilia Maciel e Maria das Graças Guimarães, pela força incentivo nessa minha jornada.

CIRLENE MOREIRA DOS SANTOS

**PRODUÇÃO INTELECTUAL SOBRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL:  
ANÁLISE DA REVISTA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO PERÍODO DE 2003 A 2012**

Trabalho de Conclusão de Curso defendido no Curso de Bacharelado em Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado em 12 de dezembro de 2014, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

---

Profa. Dra. Eliany Alvarenga de Araújo – UFG

**Orientadora**

---

Profa. Dra. Maria de Fátima Garbeline – UFG

**Membro Avaliador**

## RESUMO

SANTOS, Cirlene Moreira dos. **Produção intelectual sobre comportamento informacional:** análise da Revista Ciência da Informação no período de 2003 a 2012. 2014. 62f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2014.

Este trabalho de pesquisa analisa a produção intelectual sobre Comportamento Informacional publicado na Revista Ciência da Informação. Foram pesquisados, 11 (onze) artigos da Revista Ciência da Informação publicada sobre a temática: Comportamento Informacional, no período de 2003 a 2012. Que traz como problematização o tema: Quais as características da produção intelectual (artigos científicos) sobre comportamento informacional publicada na Revista Ciência da Informação, em termos dos seguintes elementos: autores e seus vínculos institucionais; modelos teóricos utilizados e identificação dos autores citados? E por meio dos dados coletados identificamos os autores e seus vínculos institucionais. Assim temos que são citadas 10 (dez) universidades, sendo que destas 10 (dez) são universidade publicas e 2 (duas) são universidade privadas. Temos ainda dois artigos publicados por autores vinculados a outras instituições (OPAS/OMS e DAAD). Ainda, em termos geográficos, temos que ocorre uma concentração de autores e seus vínculos institucionais na região sudeste (FIO CRUZ; UFMG; PUC RIO; UNI RIO; UFV). Em menor concentração em termos de autores e vínculos institucionais temos a região sul (PUC RS) e a região centro oeste representada por Brasília (UNB; OPAS / OMS). Partindo de uma revisão dos conceitos que se relacionam ao comportamento informacional, neste estudo são apresentados os autores mais citados no contexto dos artigos analisados. Assim, temos que Brenda Dervin, Tom Wilson; Carol e Kuhlthau são os autores mais citados.

**Palavras-chave:** Comportamento Informacional; Revista Ciência da Informação; Produção Intelectual- Comportamento Informacional.

## ABSTRACT

SANTOS, Cirlene Moreira dos. **Intellectual production on information behavior:** Analysis of Information Science Magazine from 2003 to 2012. 2014. 62f. Work Completion of course (Undergraduate Library) - Faculty of Information and Communication, Federal University of Goiás, Goiânia, 2014.

This research analyzes the intellectual production on Informational Behavior published in the Journal of Information Science. Were surveyed, 11 (eleven) articles of Information Science Magazine published on the topic: Informational behavior, from 2003 to 2012. That brings as questioning the theme: What are the characteristics of intellectual production (scientific papers) on information behavior published in journal of Information Science, in terms of the following: authors and their institutional links; theoretical models and identification of these authors? And through the data collected identified the authors and their institutional ties. So we have that are citadas 10 (ten) universities, and of these 10 (ten) are public university and two (2) are private university. We also have two articles published by authors linked to other institutions (PAHO / WHO and DAAD). Still, in terms of geography, we have there is a concentration of authors and their institutional ties in the Southeast (FIO CRUZ; UFMG, PUC RIO; UNI RIO; UFV). In lower concentrations in terms of authors and institutional linkages have the southern region (PUC-RS) and the center west region represented by Brasilia (UNB; PAHO / WHO). From a review of the concepts that relate to information behavior, this study presents the most cited authors in the context of the analyzed articles. So we have to Brenda Dervin, Tom Wilson; Carol and Kuhlthau are the most cited authors.

**Keywords:** Behavior Informational; Magazine Information Science; Production intellectually Informational behavior.

## **LISTA DE SIGLAS**

**UFMG** Universidade Federal de Minas Gerais.

**OPAS** Organização Pan-Americana da Saúde.

**DAAD** Deutscher Akademischer Austausch dienst.

**FIO CRUZ** Fundação Oswaldo Cruz.

**UFMG** Universidade Federal de Minas Gerais.

**PUC RIO** Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Rio Grande do Sul.

**UNI RIO** Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

**UFV** Universidade Federal de Viçosa.

**PUC RS** Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

**UNB** Universidade Federal de Brasília.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	6
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	7
2.1 OBJETIVO GERAL .....	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
<b>3 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	8
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	52
4.1 DELIMITAÇÕES DE CAMPO DE PESQUISA .....	52
4.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA .....	53
4.3 ETAPAS TÉCNICA DE PESQUISA .....	53
<b>5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS</b> .....	54
5.1 VINCULOS INSTITUCIONAIS DOS AUTORES .....	54
5.2 Caracterizações dos Modelos Teóricos citados .....	55
5.3 AUTORES MAIS CITADOS .....	60
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	61
<b>REFERENCIAS</b> .....	62



## 1 INTRODUCE

Para Wilson (2000) o comportamento informacional é o estudo de como o indivíduo se comporta diante da necessidade, busca e uso de informação. Assim, os estudos que se dedicam a esta temática têm por objetivo elucidar, sob diferentes modelos teóricos, as motivações, as fontes de informação e as barreiras que se apresentam nos momentos de busca e uso de informações. Tais estudos são de fundamental importância, pois permitem a constante melhoria de produtos e serviços de informação, uma vez que, os mesmos revelam aspectos importantes do comportamento do usuário de informação.

A partir destas considerações, o presente estudo tem como problematização a seguinte questão:

- Quais as características da produção intelectual (artigos científicos) sobre comportamento informacional publicada na Revista Ciência da Informação, em termos dos seguintes elementos: autores e seus vínculos institucionais; modelos teóricos utilizados e identificação dos autores citados?

Consideramos que o estudo da produção intelectual sobre a temática do comportamento informacional pode proporcionar a criação de um cenário que informa os avanços das pesquisas sobre a temática e isto possibilita que novas pesquisas sejam realizadas a partir do conhecimento já elaborado e divulgado.

A partir da apresentação destes elementos introdutórios, este trabalho de pesquisa está estruturado da seguinte forma: introdução, objetivos, revisão de literatura, metodologia, análise e interpretação dos dados, considerações finais e referências.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar a produção intelectual sobre a temática do comportamento informacional publicada na Revista Ciência da Informação, no período de 2003 a 2012.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Identificar autores e seus vínculos institucionais;
- b) Caracterizar os modelos teóricos utilizados;
- c) Identificar autores mais citados.

### 3 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo apresentamos os estudos publicados através da Revista Ciência da Informação. Vale salientar que tais estudos cobrem o período de 2003 a 2012. Em artigo publicado no ano de 2003 e cujo título é “Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada”, Gasque e Costa (2003, p. 54) objetiva:

Descrever as características dos docentes e identificar os canais e fontes utilizadas, assim como os fatores que influenciam o padrão de comportamento na busca da informação para formação continuada. Buscou também averiguar se o comportamento informacional dos professores da educação básica se diferencia de acordo com os níveis de atuação, áreas do conhecimento, funções, formação acadêmica, faixas etárias e sexo. Este estudo de caso foi realizado nos colégios Maristas da então Província Marista de São Paulo. (GASQUE e COSTA, 2003, p. 54).

Wilson (1999, p. 249) *apud* Gasque e Costa (2003) “define comportamento informacional como as atividades de busca, uso e transferência de informação, nas quais uma pessoa se engaja quando identifica as próprias necessidades de informação”. Gasque (2003) coloca que no Brasil, o conhecimento sobre comportamento informacional geralmente é abordado sob o rótulo de “estudos de usuários”. No entanto, ambas as abordagens incluem os estudos de necessidades e usos da informação, sempre com a preocupação de identificar e discutir padrões de comportamento informacional nos diferentes campos do saber (COSTA, 2001 *apud* GASQUE; COSTA, 2003). O que se pode depreender dos textos estudados é que o comportamento informacional e o estudo de usuários envolvem os seguintes conceitos:

- a) Necessidades de informação – um déficit de informação a ser preenchido e que pode estar ligado 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) Fatores que influenciam o comportamento informacional;
- e) Transferência da informação – o fluxo de informações entre as pessoas;
- f) Estudos dos métodos – identificação dos métodos mais adequados a serem aplicados nas pesquisas.

A metodologia utilizada por Gasque e Costa (2003, P. 56) no presente estudo compreendeu quatro aspectos fundamentais: a fundamentação teórica em que se baseou a pesquisa, o método de investigação adotado, o ambiente em que se realizou o estudo e os instrumentos de coleta e análise de dados. Neste artigo, destaca-se o referencial teórico usado na pesquisa com o objetivo de contribuir para a discussão de questões relacionadas ao comportamento informacional. A pesquisa caracterizou-se como de caráter tanto descritivo quanto analítico, na qual, por meio da técnica de levantamento (*sorveu*) com a utilização de 453 questionários auto - administrados e 18 entrevistas, seis em cada colégio, procurou-se descrever, analisar e discutir os fenômenos relacionados à busca da informação pelos professores no processo de formação continuada. Para o tratamento dos dados quantitativos, utilizou-se o SPSS.

A fundamentação teórica do estudo de Gasque e Costa (2003) se baseia nos modelos conceituais de T. Wilson de 1981 e de Imbernón de 1994.

A partir da percepção da necessidade de informação, o indivíduo, provavelmente, engajar-se-á em atividades de busca de informação, nas quais poderão surgir barreiras relacionadas com as questões descritas. A maneira como o indivíduo age durante o processo de busca da informação define o seu comportamento informacional. Supõe-se que os professores precisam de informações específicas da área educacional que os ajudem a compreender, a transformar e a desenvolver competências específicas para o processo de ensino e aprendizagem (GASQUE; COSTA, 2003, p. 57).

Dentre as várias perspectivas de classificação dessas concepções, destaca-se a sugerida por Gimeno e Perez Gómez (2000, p. 354) *apud* Gasque e Costa (2003, P. 57) por ter sido baseada na análise de diferentes propostas e enfoques, tendo como diretrizes as contribuições de Zeichner e Feiman- Nemser. Os autores distinguem quatro perspectivas básicas:

- a) Perspectiva acadêmica – O ensino é concebido com a função de transmitir informações.
- b) Perspectiva técnica – Propõe dar ao ensino as condições e o rigor científico.  
 Perspectiva prática – A formação dos professores se baseia na aprendizagem da prática, para a prática e a partir da prática.

Perspectiva de reflexão na prática para a reconstrução social – essa perspectiva supera a concepção da prática reflexiva, embora ambas convirjam em muitos aspectos. Segundo essa visão, o professor é um intelectual orgânico, com conhecimentos profundos da realidade em que vive e com capacidade para transformá-la. Assim, esse estudo focalizou, particularmente, o comportamento do docente na busca das informações relacionadas aos outros três componentes propostos por Imbernón, quais sejam: informação de conteúdo

científico – refere-se aos assuntos específicos da disciplina ministrada, ou seja, aos conhecimentos da área ou áreas que o professor deverá organizar para a reconstrução por parte dos alunos; informação psico pedagógico – refere-se aos conhecimentos teóricos, práticos e tecnológicos das ciências da educação para sua aplicação no exercício docente; informação sobre a prática docente – refere-se aos conhecimentos que permitem que o professor estude, reflita, discuta e faça experiências a partir da própria prática (GASQUE; COSTA, 2003, P.57).

Ainda segundo Gasque e Costa (2003) os dados coletados revelaram que a conjunção de fatores ligados às características individuais dos professores, como a formação acadêmica alta (especialização), renda pessoal e familiar acima da média de parte dos trabalhadores brasileiros, carga horária de trabalho de 20 a 31 horas semanal, juntamente com outros fatores, como a exigência e o apoio do colégio, pode contribuir para a intensificação da busca de informação.

Nesse aspecto, mesmo que os professores tenham estruturas adequadas para lecionar, como no caso dos colégios pesquisados, ainda continuam usando o livro intensamente [...] Para buscar informações, os canais informais (arquivo pessoal e de colegas) foram reportados como os inicialmente usados na busca de informações, para somente em um segundo momento procurar o canal formal (no caso a biblioteca), o que evidencia a importância da comunicação ou redes informais dentro do colégio [...] (GASQUE; COSTA, 2003, p. 59).

Gasque e Costa (2003, P.58) relatam que diferentemente de outros no Brasil, no presente estudo, a biblioteca escolar se insere no contexto da formação continuada como um recurso importante que complementa outros canais, como se observou pela frequência de uso assinalada pelos professores estudados “[...] A hipótese levantada nessa pesquisa que estabelecia que o comportamento dos professores da educação básica varia em relação ao nível em que atuam, áreas de conhecimento, função exercida, escolaridade, idade e sexo não foi confirmada [...]”

Para Gasque e Costa (2003) a constatação de que os padrões de comportamento dos professores na busca da informação para formação continuada não apresentam grandes variações não significa que esse padrão seja exatamente igual. No que concerne à variável sexo, por exemplo, observou-se que as mulheres participam mais dos eventos que acontecem no colégio do que os homens, enquanto, no caso da participação em eventos fora do colégio, a participação masculina é maior “[...] As mulheres são minoria no mercado de trabalho e ganham menos do que os homens [...] Portanto, a dificuldade de inserção no mercado de trabalho tem levado as mulheres a obter maior nível de escolaridade para assegurar a conquista de novas ocupações [...]”. Outro fator é que as mulheres possuem carga horária

menor do que os homens. Mesmo que, de uma maneira geral, os professores tenham relatado o problema da falta de tempo, ainda assim as professoras que possuem carga horária menor, provavelmente, têm mais tempo para buscar informação para a formação continuada.

A partir destes resultados Gasque e Costa (2003) concluem que os professores dos colégios estudados estão preocupados com a formação continuada, o que se traduz pela frequência com que utilizam os canais e fontes de informação. Contudo, a formação continuada dos professores vincula-se muito estreitamente ao que se deve ensinar aos alunos. Este fato pode ser explicado, em parte, pela teleologia que considera a finalidade como o princípio explicativo fundamental nas organizações, visto que não houve sustentação para afirmar que o comportamento dos professores da educação básica varia ‘significativamente’ na busca de informações para formação continuada.

Em artigo publicado no ano de 2005 cujo título é “Antiquários: um olhar sobre seu trabalho e comportamento informacional” Silveira (2005) destaca que a pesquisa tem como foco norteador estudar o comportamento informacional de antiquários, de modo a identificar suas fontes de informação preferenciais e sua rede de contatos sociais formadas “pela relação dos indivíduos com outros dentro do ambiente cultura transmitidos pela tradição”, conforme Sveiby (1998) *apud* Silveira (2005, p. 222) e estabelecidas em função de busca e de troca de informações subsidiárias ao fazer profissional.

Objetiva-se de modo amplo caracterizar o comportamento informacional dessa categoria de profissionais, desvelar sua rede de informação e, conseqüentemente, contribuir para o preenchimento de lacuna constatada na literatura e estudos de ciência da informação sobre redes de comunicação e de informação desses usuários potenciais de informação. (SVEIBY, 1998 *apud* SILVEIRA, 2005, p. 222).

Segundo Silveira (2005, p. 220):

O artigo trata de investigação vinculando a temática Ciência da Informação e antiquários. Como fontes e instrumentos de pesquisa, que subsidiaram a construção desta pesquisa, utilizaram-se: literatura especializada nas áreas relacionadas aos estudos de uso e de usuários de informação, memórias e biografias de antiquários, depoimentos colhidos através de entrevista e informações da base de dados: Definidos sucintamente pelos dicionários como pessoas que estudam, colecionam ou comercializam antiguidades, os antiquários, sob nossa compreensão, representam um mundo mágico e fascinante a ser desvendado, constituindo farto manancial para estudo de diversas áreas do conhecimento humano. (SILVEIRA, 2005, p. 220).

Inter- relações entre o campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação e o cotidiano de trabalho desses profissionais podem ser estabelecidas a partir de várias abordagens. Entre elas, a título de exemplo, estudos de questões voltadas para aspectos concernentes à conservação preventiva de objetos e de documentos bibliográficos e não bibliográficos, que configuram acervos antigos, preciosos ou raros; seleção, organização e tratamento técnico de coleções especiais; construção de produtos de informação em formatos

diversificados (impressos e eletrônicos); pesquisas sobre fluxo e fontes de informação utilizadas por eles, procedimentos adotados para uso e busca de informação subsidiária ao seu saber fazer profissional.

Para Silveira (2005, p. 220):

A literatura nacional sobre o assunto é bastante escassa, especialmente em termos da produção editorial circulada e divulgada formalmente e de caráter científico. Espera-se, de modo especial, que os resultados desta investigação possam constituir fonte, produto de informação relevante para subsidiar fases tanto de planejamento quanto de avaliação e reformulação de sistemas de informação que atendam ou pretendam atender à população de antiquários comerciantes ou colecionadores. (SILVEIRA, 2005, p. 220).

Segundo Silveira (2005, p. 222):

A fase inicial deste trabalho constou da elaboração de uma breve revisão de literatura acerca de trabalhos que tratassem especificamente sobre o tema antiquários (vida e atividade profissional); fluxo e uso de informação (de antiquários e de outros profissionais e empresários atuantes em pequenas e médias empresas); perfil gerencial de empresários e comerciantes atuantes em pequenas e médias empresas (empreendedorismo e inovação no mundo do trabalho). (SILVEIRA, 2005, p. 222).

As questões constantes do roteiro condiziam obviamente com a problemática em estudo, com ênfase especial aos aspectos relacionados à caracterização da empresa, do trabalho do antiquário e do modo de exercê-lo, assim como análise de seu comportamento informacional. Tinham como foco norteador as suposições declaradas neste estudo.

De acordo com Silveira (2005, p. 223):

A dificuldade ou talvez a impossibilidade de precisar o seu conceito suscitam questionamentos acerca do próprio objeto da área de ciência da informação, de seus princípios e métodos científicos norteadores. Porém, parece de senso comum e universal a consciência da importância e imprescindibilidade da informação no contexto social contemporâneo, independentemente de seus múltiplos sentidos ou significados [...]. Concordamos com aqueles que afirmam que não se pode conceber ou pensar a informação fora de um contexto social. A informação constitui fenômeno relacional entre partes envolvidas em processo comunicacional, estando seu sentido, portanto, profundamente sujeito aos valores, capacidade de assimilação, conhecimento, sabedoria, enfim aos condicionamentos e condicionantes socioculturais que envolvem inegavelmente tanto o emissor quanto o receptor [...].(SILVEIRA, 2005, p. 223).

Segundo Marteleto (1987) *apud* Silveira (2005, p. 223):

[...] a questão informacional na sociedade atual pode ser mais bem compreendida através de conceitos registrados na literatura de ciência da informação e das ciências sociais. Apresenta três abordagens, extraídas de textos selecionados para fins de revisão, a qual sintetizou por considerá-las abrangentes e esclarecedoras:

- abordagens inspiradas em teoria comportamentalista e funcionalista. Analisam a informação enquanto elemento regulador dos sistemas. Decorrem de “análises da informação num plano técnico de comunicação, e seus referentes são a eficácia, a regulação, a homem os tais e;”
- abordagens críticas ou dialéticas. Consideram a informação elemento provocador de mudanças, de alteração de estruturas;

□ abordagens que contextualizam a informação como fenômeno pós-moderno, associando-a as transformações que vêm ocorrendo nas últimas décadas nos países capitalistas avançados, e que encontram suas raízes no momento da união entre a ciência e a técnica, e por sua vez entre a ciência e o poder político e econômico... Causam impactos em todo setor da atividade humana – científico, filosófico, cultural. (MARTELETO, 1987, apud SILVEIRA, 2005, p. 223).

Para Silveira (2005) as abordagens e enfoques preponderantes, do mesmo modo, têm a ver com variáveis ligadas a comportamento informacional, tais como, processos de busca e uso de informação, fluxo de comunicação e de informação, demandas e necessidades, resultados das expectativas. Às abordagens e enfoques preponderantes, do mesmo modo, têm a ver com variáveis ligadas a comportamento informacional, tais como, processos de busca e uso de informação, fluxo de comunicação e de informação, demandas e necessidades, resultados das expectativas dos usuários em relação aos recursos e sistemas de informação, entre outros. Dos usuários em relação aos recursos e sistemas de informação, entre outros.

Segundo Silveira (2005, p. 226):

[...] os conteúdos expressos nessas críticas devem ser considerados, na medida em que servem para despertar outros pesquisadores, influenciando ou minimizando resultados negativos ou repetição de falhas percebidas. Na maioria das vezes privilegiam, em suas considerações sobre a problemática da informação, os objetos: serviços e produtos, enfim o próprio sistema e a sua manutenção, negligenciando o sujeito (categoria filosófica, em oposição ao objeto), envolvido nos processos comunicacionais e informacionais. (SILVEIRA, 2005, p. 226).

De acordo com Silveira (2005, p. 226) outras fontes mencionadas foram:

[...] a mídia, os prestadores de serviços, as associações setoriais, os órgãos socioeconômicos e centros de pesquisa, redes de empresas, órgãos governamentais e contatos informais. Evidencia que no Brasil existem poucos trabalhos que enfocam questões relativas às expectativas e comportamento informacional de nossos profissionais. (SILVEIRA, 2005, p. 226).

Ao sondar sobre fontes de informação utilizadas pelos empreendedores entrevistados, detectaram, entre fontes correspondentes ou pessoais constataram a presença de vários órgãos de fomento à pesquisa e de apoio ao trabalho na indústria, agências de financiamento, cartórios, associações, universidades, bibliotecas e centros de documentação.

“Do exposto, verifica-se a importância e necessidade de realização de estudos da realidade das diversas categorias de profissionais, sob a perspectiva de usuários potenciais de informação” (SILVEIRA, 2005, p. 229).

Silveira (2005, p. 229) relata que:

Conforme definição registrada pelo popular Aurélio, antiquário é um “estudioso, colecionador ou comerciante de antiguidades ou antigalhas”. Estas, por sua vez, são definidas como “antiguidades – antigalhas raras ou de especial valor material, artístico, etc.; qualidade de antigo: objeto valioso pela Antiguidade”. Porém, o conhecimento da realidade estudada será provavelmente melhor construído, analisando-se linhas e entrelinhas da literatura especializada naquele assunto em questão, e de outras fontes onde se encontram registradas interpretações decorrentes

das mais diversas abordagens e que expressam opiniões múltiplas de autores pessoais e institucionais. Daí a razão principal da utilização desses registros, como fontes valiosas para abstração e percepção da realidade ora estudada, apresentados na próxima seção. (SILVEIRA, 2005, p. 229).

Para Silveira (2005) a rede de informação dos antiquários parece realmente constituída pelos contatos interpessoais e informais estabelecidos com seus pares, fornecedores e clientes, no seu dia-a-dia de trabalho. “Interações estabelecidas durante feiras, leilões e exposições também aparecem com alta frequência nos relatos lidos.”. Interessante notar, no contexto dos depoimentos destacados nas memórias, a alta incidência de negociações feitas com personalidades proeminentes das sociedades visitadas à cata de aquisição de peças antigas, valiosas e raridades.

Também, no contexto da entrevista realizada, fica clara a existência de atitudes empreendedoras por parte da proprietária da loja de antiguidades investigada nesta primeira etapa do estudo exploratório. Considerando respostas fornecidas pela gerente entrevistada, responsável pela loja de antiguidades e nela trabalhando há dezenove anos, a empresa se enquadra dentre os pequenos estabelecimentos comerciais.

Segundo Silveira (2005) observou-se que os fornecedores, de modo geral, não são considerados fontes de informação importantes, na sua visão. Ressalva feita, neste caso, para os fornecedores estudiosos do campo de artes e antiguidades: Detectou-se, conforme depoimento da entrevistada, que os principais fornecedores da loja de antiguidades são os particulares, herdeiros de famílias em processos de inventários, realizados pós-morte dos originais proprietários das peças à venda.

De acordo com Silveira (2005, p. 235):

Como mudança ocorrida, que caracterizaria atitude inovadora nos processos de trabalho da empresa, a gerente relatou diversificação dos produtos comercializados e ampliação da loja, que aconteceu impulsionada pelas dificuldades decorrentes do mercado do ramo de antiguidades. Quanto às estratégias e meios de comunicação utilizados na empresa para atingir o público potencial comprador, mereceram destaque especial propaganda e publicidade feita em jornais, televisão, e em uma revista ou outra. Citou o encarte da revista Encontros como uma das que foram utilizadas pela empresa. Quanto aos meios de comunicação utilizados no contexto interno do trabalho, constatou-se uso predominante de interfones, telefones e conversas interpessoais. Novas tecnologias de comunicação e informação, destacando-se os computadores ligados à internet, foram recentemente implantadas. (SILVEIRA, 2005, p. 235).

Silveira (2005) conclui que os produtos desses estudos iniciais refletem etapas trilhadas no desenvolver de uma pesquisa acadêmica e, portanto, merecem divulgação e compartilhamento de resultados alcançados. Desvelamento da rede de informação desses profissionais, identificação de certas características gerenciais de personalidades empresariais

do ramo e da cultura organizacional onde atuam, assim como revelações acerca do comportamento informacional desses antiquários estudados, dentre outros aspectos e variáveis interessantes, provavelmente foram pontos que puderam ser esclarecidos através deste estudo preliminar, ponto de partida para a inserção mais profunda e necessária ao processo de pesquisa propriamente dito, o qual envolverá análise profunda de fluxos e uso de informação, culminando com o desvelamento do comportamento informacional da amostra estudada e representativa da categoria profissional dos antiquários.

Em artigo apresentado no ano de 2006 cujo título “Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais” Miranda (2006) relata que o presente artigo busca discutir uma conexão teórica entre os temas necessidades de informação e competência informacional. Dois construtos teóricos são apresentados de forma a expressar as semelhanças identificadas entre as dimensões das necessidades de informação e das competências, possibilitando o estabelecimento de uma ligação teórica em um terceiro construto. Repercussões dessa conexão teórica são aventadas, considerando-se que o reconhecimento de necessidades de informação pode corresponder, na prática, ao desenvolvimento de competências informacionais que possam atender - lá.

Para Miranda (2006) tentar compreender as necessidades informacionais (NI) e as competências como temas relacionados, não somente por meio de suas dimensões teóricas constitutivas, mas também de um ponto de vista prático, é o objetivo do estudo. Considera-se que o reconhecimento das NIs não é bastante para satisfazer - lá. É necessário proporcionar ao usuário não só a capacidade de entender suas próprias NI, mas também de satisfazer - lá e, se possível, com seus próprios meios. O desenvolvimento de competências específicas relacionadas ao trabalho informacional pode fazer parte de um esforço para proporcionar ao usuário os recursos necessários para lidar com a informação que lhe faz falta e para resolver seus problemas informacionais.

Conforme Miranda (2006)

Os estudos de usuários. Já acumularam grande número de pesquisas e contam com importante instrumento de revisão e análise representado pelo *Annual Review of Information Science and Technology* (Arist). Apesar de concentrar-se nos trabalhos publicados em língua inglesa, as revisões do Arist são ricas em apontar características, tendências e variáveis importantes nos estudos das necessidades e usos de informação. As revisões do Arist realizadas até 1986 apontavam falta de refinamento conceitual e metodológico, bem como pouca consideração sobre o ambiente de uso da informação e sobre a distinção entre os aspectos cognitivos e sociais da informação. (MIRANDA, 2006, p. 113).

Conforme Miranda (2006,p.113) as revisões Arist pós 1986 identificaram uma mudança de paradigma na área e o aparecimento de estudos que consideravam o usuário

como ponto central de análise, e não os sistemas de informação. Dervin e Nilan (1986) *apud* Miranda (2006) concluíram que era necessário mudar o paradigma tradicional e desenvolver uma forma alternativa para os estudos de necessidades e usos da informação. Foram detectados novos direcionamentos apontando para as seguintes tendências:

- a) As necessidades dos usuários deveriam se tornar o foco central da operação de sistemas;
- b) Os serviços de informação deveriam ser ajustados às necessidades específicas do indivíduo, e não o contrário;
- c) Deveria ser mudado o foco dos sistemas de informação dirigidos a tecnologias e conteúdos para os dirigidos aos usuários;
- d) Deveria ser colocado o foco nos próprios usuários.

Miranda (2006, p. 114) ainda ressalta que;

Existem similaridades entre as abordagens, e todas elas procuram isolar o que o usuário vê como dimensão fundamental de uma situação-problema, e o que pode ser relatado por diferentes estratégias cognitivas que os usuários utilizam para determinar que tipo de informação lhes seja útil. Hewins (1990) *apud* Miranda (2006) atualizou a revisão de 1986, ressaltando a busca por uma estrutura conceitual como um tema contínuo e a dispersão da literatura existente por diversas áreas com preocupações, métodos e objetivos diferentes, o que dificultava uma unidade conceitual. Na área de biblioteconomia e ciência da informação, Hewins ressalta os trabalhos que consideram os estados cognitivos e afetivos do usuário, e os trabalhos que tratam da transferência da informação. (MIRANDA, 2006, p.114).

Outro fato novo apontado por Miranda (2006, p. 114) foi o aparecimento de maior uso de metodologias qualitativas entre os estudos revisados. Os autores enfatizaram a busca de teorias, ou de um conjunto coerente e explícito de suposições, definições e proposições com poder explicativo, ressaltando a prevalência da abordagem cognitiva. Os trabalhos revisados foram classificados de acordo com a base teórica em três abordagens: cognitivas (em que o indivíduo é o foco), sociais (em que o contexto é o foco) e multifacetadas (que focam o indivíduo e o contexto ao mesmo tempo).

Segundo Miranda (2006, p.114) a literatura brasileira sobre estudos de usuários, existem alguns trabalhos de revisão e suas conclusões não são diferentes daquelas das revisões Arist. Pinheiro (1982) *apud* Miranda (2006) revisou a literatura em busca de uma base conceitual para a área e concluiu que havia poucos estudos, faltando experiência na área. Ou seja, faltava uma base teórica mais profunda e aperfeiçoamento metodológico, pois os estudos brasileiros restringiam-se, de modo geral, a uma das facetas do usuário, que era o perfil.

Para Miranda (2006, p.116) o comportamento informacional pode ser definido como a totalidade do comportamento em relação a fontes e canais de informação, incluindo a busca passiva e ativa e o uso de informação. Uma nova perspectiva para o usuário da informação deveria partir da crença de que a quantidade de informação que se recebe não é função do número de páginas lidas, por exemplo, mas dos processos mentais de entendimento e integração de dados na estrutura pessoal de conhecimento; o que coloca em pauta a perspectiva cognitiva do usuário. Além disso, existem ambientes sociais e organizacionais que envolvem o usuário e que afetam a motivação individual, os usos da informação e seus fluxos. Um modelo de estudo de usuário deve começar com um modelo da organização em que ele trabalha e com o entendimento de como isso afeta o comportamento individual de busca de informação. Deve-se levar em conta a estrutura, as tarefas, a tecnologia e as pessoas em uma constante inter-relação, em que a mudança de um fator altera os outros (WILSON, 2000 *apud* MIRANDA, 2006, p. 117).

Para Miranda (2006, p.117);

[...] o estudo da literatura da área aponta para a falta de uniformidade conceitual e ausência de metodologias abrangentes. No que concerne ao presente trabalho, pretendeu-se buscar a uniformidade conceitual. Pareceu frutífero, sob esse ponto de vista, reunir as vertentes teóricas em seus pontos semelhantes, considerando-as não como divergentes, e sim complementares. As NIs podem ser vistas, conjuntamente, a partir do entendimento do problema ou da situação problemática de um usuário de informação e também pela forma com que o usuário constrói sentido para seu mundo e a partir busca, escolhe e usa a informação disponível. (MIRANDA, 2006, p.117).

Segundo Belkin (1980, 1982), *apud* Miranda (2006) as NIs nascem do reconhecimento de uma anomalia (ou inadequação ou incoerência) no estado de conhecimento da pessoa com respeito a um tópico ou situação (ASK). Ele chegou a essa ideia adotando um ponto de vista cognitivo que admite que as interações humanas são mediadas por estados de conhecimento sobre eles mesmos, aqueles com os quais interagem, e/ou sobre as situações problemáticas.

Miranda (2006, p.118) ressalta que;

[...] o processo como um todo não envolve somente pensamento e ação, mas também sentimentos, que vão da confusão e da frustração à clareza e ao otimismo, dependendo dos resultados da assimilação de cada nova informação ao quadro de referência usado pela pessoa para estender seu conhecimento sobre um assunto. Wilson (1996; 1999) *apud* Miranda (2006) ressalta que o processo informacional é sistêmico. Sendo assim, vários fatores interferem nesse processo, induzindo sentimentos de incerteza que podem interferir na decisão de buscar ou não informações. Estes fatores são *stress* e maneiras de lidar com o *stress*; percepção de risco recompensa diante da incerteza; preocupação em cometer erros ou não responder a expectativas, em infringir leis ou regulamentos, ou com responsabilidades financeiras; necessidade de resolver problemas e a crença em

possuir informações com a quantidade e/ou qualidade necessárias. (MIRANDA, 2006, p.118).

Para Miranda (2006, P.118) a competência profissional é um processo de ativação de recursos, de reunião de condições favoráveis à realização e de superação dos possíveis obstáculos. É a tomada de iniciativa e o assumir responsabilidade, por parte do indivíduo, sobre problemas e eventos que ele enfrenta em situações profissionais, referindo-se a recursos que possuímos ou adquirimos e que sabemos como colocar em ação em uma situação prática. É uma inteligência prática das situações que, apoiando-se em conhecimentos adquiridos, transforma-os à medida que a diversidade das situações aumenta. É, também, a iniciativa sob a condição de autonomia, pressupondo a mobilização dos recursos internos pessoais (adquiridos, solicitados e desenvolvidos pelos indivíduos em dada situação) e dos coletivos (trazidos e colocados à disposição pelas organizações). É saber agir em um contexto de prescrições abertas, no qual as exigências profissionais deverão tomar a forma de critérios de orientação (que serão interpretados e traduzidos) e não de procedimentos. Isso implica diferenciar a competência requerida (descrita em termos de objetivos/ missões, exigências profissionais, condições, objetivos a atingir em determinadas condições) e a competência real (esquema operatório ou estrutura geral subjacente à ação — disposição para agir, saber combinatório — não pode ser apreendido diretamente, mas pode ser observado em uma atividade). Competência real é uma "equação pessoal" (LE BOTERF, 2006; ZARIFIAN, 2001; 2006 *apud* MIRANDA, 2006).

Fleury e Fleury (2001) *apud* Miranda (2006) definem competência como um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimento, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo. Dutra (2001) *apud* Miranda (2006) adota o conceito de competência reconhecido por outros teóricos: conjunto de conhecimentos, habilidades, e atitudes; mas acrescenta a dimensão entrega (em atos e realizações). Segundo ele, o conceito de entrega é equivalente ao que Fleury e Fleury chamam "saber agir responsável e reconhecido". Pode-se dizer, também, que o conceito de entrega em Dutra assemelha-se ao de mobilização em Zarifian. Carbone *et al.* (2005) *apud* Miranda (2006) adotaram uma definição similar às dos autores anteriores: combinações sinérgicas de conhecimentos, habilidades e atitudes expressas pelo desempenho profissional dentro de determinado contexto organizacional que agregam valor a pessoas e organizações.

Miranda (2006, p. 119) conclui enfatizando que;

Uma lacuna "prática" na literatura sobre NI é a busca da construção de um cenário que habilite um usuário de informação a atender a suas necessidades com seus

próprios recursos. O desenvolvimento da competência informacional é uma opção que poderia preencher essa lacuna. Ou seja, o desenvolvimento de competências específicas com relação ao trabalho informacional poderia ser proposto como forma de se preencher a lacuna existente entre o reconhecimento de uma NI e o seu atendimento. Entre o reconhecimento de uma necessidade e a ação no sentido de atendê-la, coloca-se a formação de competências que habilitem o pensamento a tornar-se ação, a transformação da informação em conhecimento e, também, a formação de habilidades e atitudes apropriadas para o trabalho com a informação. (MIRANDA, 2006, p.119).

Para Miranda (2006) em termos teóricos, a proposta do presente estudo foi que as necessidades de informação a serem identificadas poderiam corresponder às competências informacionais a serem desenvolvidas para atendê-las. Em termos práticos, as competências específicas desenvolvidas no trabalho com a informação podem habilitar um usuário a atender a suas próprias necessidades de informação (um *empowerment* informacional). Na sociedade da informação, um usuário deve estar completamente integrado no mundo da informação e do conhecimento, de maneira a obter o melhor proveito de seus recursos de trabalho. Isso significa desenvolver competências específicas que envolvam esses recursos. Essas competências podem ser desenvolvidas a partir do reconhecimento das necessidades existentes em lidar com o mundo da informação, formando um ciclo criativo e evolutivo de reconhecimento de necessidades e desenvolvimento de habilidades e atitudes apropriadas que vai oferecer possibilidades de solucionar problemas.

Segundo Miranda (2006, p.119)

[...] de acordo com os construtos apresentados, as fontes de informação, os tipos e formatos de informação e de tecnologias de informação, os tipos e formatos de documentos e a forma de comunicação que atendem as NIs de usuários específicos são selecionados conforme suas características individuais e as condições de suas atividades. [...] Isso faz com que essas necessidades sejam especificamente determinadas, e para atendê-las o usuário deva desenvolver competências específicas ligadas ao trabalho com a informação. A identificação das competências específicas capazes de atender a NIs específicas poderia ser efetuada a partir de parâmetros informacionais, como o uso da informação tendo como base as fases do ciclo da informação, a possibilidade de usar contextos informacionais diferentes para enriquecer o resultado obtido por alguma tarefa e o uso da tecnologia da informação para conseguir maior eficiência e efetividade na geração do conhecimento necessário para solucionar problemas [...]. (MIRANDA, 2006, p.119).

Em artigo apresentado no ano de 2006 cujo título “Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia.” Crespo e Caregnato (2006) relatam que comportamento de busca e uso de informação dos pesquisadores da área de biologia molecular e biotecnologia foi analisada com base no modelo de David Ellis, verificando como a informação científica em meio digital altera este comportamento. A biologia molecular e a biotecnologia são áreas que se caracterizam como produtoras e consumidoras de conhecimento científico e tecnológico atual, necessitando,

assim, de fontes de informações bastante recentes e completas para fundamentar suas pesquisas. Em decorrência disso, os pesquisadores dessas áreas utilizam amplamente os periódicos e as publicações científicas eletrônicas, por serem muito atualizados, de fácil acesso e confiáveis.

Para Crespo e Caregnato (2006, p.30) relatam que;

[...] outra característica que pode ser verificada no que se refere às práticas de comunicação dos pesquisadores é quanto ao número de autores por artigo, o que reflete o tipo de organização em equipes, adotado em algumas áreas. [...] Tal situação pode ser observada na comparação apresentada por Meadows (1999) *apud* Crespo e Caregnato (2006) entre a bioquímica, a sociologia, a psicologia e a economia. Entre as áreas descritas, a bioquímica era a que possuía o maior índice de artigos, com quatro ou mais autores, e era a que tenham menor percentual de artigos com um só autor. Outra questão ressaltada por Meadows (1999) *apud* Crespo e Caregnato (2006) é referente ao tamanho das publicações. A preferência por fontes eletrônicas pode ser averiguada também mediante a quantidade de fontes de informação em meios eletrônicos disponíveis para essas áreas, como as bases de dados, e do elevado número de periódicos destes enfoques disponibilizados no Portal de Periódicos da Capes. (CRESPO e CAREGNATO, 2006, p.30).

Conforme Crespo e Caregnato (2006) o uso predominante de periódicos científicos por estas áreas é confirmado também por Grefsheim, Franklin e Cunningham (1991) *apud* Crespo e Caregnato (2006), em estudo que desenvolveram para reconhecer as necessidades de informação de pesquisadores da área de biotecnologia. Também foi averiguado que é por meio dos periódicos científicos que os pesquisadores obtêm as informações que consideram de maior utilidade para suas atividades de pesquisa.

De acordo com Crespo e Caregnato (2006, p.31);

[...] com o passar do tempo e devido a vários fatores, como o barateamento dos custos, as tecnologias ficaram disponíveis para um número maior de pessoas e com melhor qualidade. Esses novos tipos de comportamentos podem ser verificados em estudos de busca e uso de informação, que procuram conhecer a estrutura, bem como as características que envolvem a interação do sujeito com os recursos, serviços e fontes de informação. O trabalho aqui relatado constituiu-se de um estudo, à luz do modelo de David Ellis, sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) para o desenvolvimento de suas atividades de pesquisa e docência. Verificou-se como realizam a busca e uso de informação e de que modo essas atividades foram alteradas com a introdução das tecnologias digitais em rede, principalmente com o periódico científico eletrônico. (CRESPO e CAREGNATO, 2006, p.31).

Entre os estudos basilares citados por Crespo e Caregnato (2006) está o de Wilson (1981), que pesquisou o comportamento de busca de informação de pesquisadores e cientistas e procurou criar um modelo para diferenciar os conceitos de necessidade e busca de informação. A metodologia sense-making direciona-se para o estudo do indivíduo, verificando como se comunica, percebe e sente o contato com mídia, instituições etc.

(DERVIN; NILAN, 1986 *apud* CRESPO; CAREGNATO, 2006). As autoras definiram um modelo centrado no indivíduo, levando em consideração os sentimentos, pensamentos e ações que ocorrem durante o processo. O modelo descrito é centrado em aspectos cognitivos da busca de informação e é formado por padrões de comportamento que não se caracterizam como fases de um processo sequencial.

Para Crespo e Caregnato (2006) as duas novas categorias são as seguintes: Verificar: atividades vinculadas com a verificação da acura cidade da informação. A categoria não foi destacada no modelo inicial de Ellis como uma característica específica, apesar de terem sido observados comportamentos similares no estudo com cientistas sociais. Várias situações que ressaltam esse comportamento foram reconhecidas; por exemplo, a maioria dos químicos descreveu que estavam cientes da possibilidade de ocorrência de erros, especialmente os tipográficos (ELLIS; COX; HALL, 1993 *apud* CRESPO; CAREGNATO, 2006, p.32).

Crespo e Caregnato (2006, p.32);

[...] adotaram um enfoque qualitativo partindo da estrutura do modelo de comportamento de busca e uso de informação de David Ellis. A escolha do grupo de pesquisadores da área de biologia molecular e biotecnologia, para o estudo, deram se por diversos fatores. Primeiramente pelo uso intensivo que eles fazem de periódicos científicos, especialmente em meio eletrônico, caracterizando-se como sua principal fonte de informação e como um importante canal para disseminação de suas pesquisas. Finalmente, a escolha deu-se pela existência de quantidade significativa de fontes de informação em meio eletrônico nessa área, como bases de dados e periódicos eletrônicos, o que mostra a importância que esse tipo de fonte possui para o campo de estudo. As questões aplicadas foram formuladas a partir do modelo de busca de informação desenvolvido por David Ellis, em seu estudo do ano 1989b, ampliado em 1993. (CRESPO e CAREGNATO, 2006, p.32).

Crespo e Caregnato (2006) concluíram que o estudo realizado apresenta-se como uma verificação das práticas do comportamento de busca e uso de informação de um grupo específico. Verifica-se o uso intenso dos recursos tecnológicos, de publicações científicas eletrônicas, de bases de dados, dominando os recursos de busca e acesso às informações. Em relação ao modelo de comportamento de busca e uso de informação de Ellis, ele foi confirmado, reconhecendo e ampliando as características originais. Após achar as referências, os artigos são obtidos por meio de links para seu conteúdo na íntegra, disponibilizados, principalmente, no Portal de Periódicos da Capes. Durante este processo, o pesquisador não precisa se deslocar de uma fonte para outra, como fazia anteriormente, pois agora, com a disponibilização das fontes de forma eletrônica e on-line com documentos na íntegra, a obtenção é imediata. Ainda, em relação aos estudos de comportamento, especificamente o

modelo de Ellis, deve ser destacado que, devido à crescente utilização da tecnologia, a maioria das categorias tradicionais se alterara.

Em artigo publicado no ano de 2007 cujo título é “Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira” Fialho e Andrade (2007) destacam principalmente estudos norte-americanos, além de outros da literatura europeia, canadense e australiana.

No artigo as autoras têm por objetivo compilar as principais publicações estrangeiras sobre comportamento informacional de crianças e adolescentes. A relevância e atualidade do tema são notórias, o que pode ser observado pela crescente produção intelectual nas áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia, em diversos países e também no Brasil. Para melhor aproveitamento da leitura, está norteado por dois momentos distintos: no primeiro instante, é feita breve contextualização do tema, na qual o campo do comportamento informacional humano (ou comportamento de busca e uso de informação) é apresentado, assim como seu desenvolvimento e alguns pesquisadores importantes.

Fialho e Andrade (2007) frisam que posteriormente, são apresentados diversos estudos estrangeiros sobre comportamento informacional de crianças e adolescentes, divididos em três linhas de pesquisa, sugeridas por Todd (2003) *apud* Fialho e Andrade (2007): a) o aprendizado dos estudantes por meio da biblioteca escolar, que examina vários aspectos do relacionamento entre o aprendizado do estudante e seu envolvimento com bibliotecas escolares e o desenvolvimento de habilidades com o uso da informação; b) crianças e adolescentes e a Internet, que examina a compreensão de seus padrões de busca da informação em meios eletrônicos; c) crianças e adolescentes e a busca de informação no cotidiano, que busca compreender o engajamento com a informação para discutir interesses da vida diária.

Segundo Fialho e Andrade (2007, p.29) a seleção dos estudos se deu principalmente pelo contato com pesquisadores estrangeiros em intercâmbio com a Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e por meio de estágio doutoral nos Estados Unidos, na Escola de Comunicação, Informação e Estudos de Biblioteca Rutgers, a Universidade do Estado de New Jersey. Dentro da referida escola, encontra-se o Centro para Estudos Internacionais em Bibliotecas Escolares (CISSL), centro de excelência voltado para essa temática e onde se encontram locados pesquisadores experientes sobre *information literacy* e comportamento informacional de crianças, adolescentes e jovens.

De acordo com Fialho e Andrade (2007) atualmente, grande atenção tem sido dada ao comportamento humano de busca e uso da informação. O foco sobre a compreensão

dos tipos de comportamento informacional humano tem se tornado conhecido nos últimos 25 anos. De forma simplificada, 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. Seu desenvolvimento está baseado na crença de que a informação é essencial ao funcionamento e interação dos indivíduos, grupos sociais, organizações e sociedades e para melhorar a qualidade de vida. O que fundamenta é a crença de que a informação tem o potencial para mudar o que as pessoas já conhecem e moldar suas decisões e ações (TODD, 2003 *apud* FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 29).

Segundo relata Fialho e Andrade (2007) grande influência no campo do comportamento informacional humano foi, sem dúvida, a mudança de um paradigma orientado para o sistema em vez de orientado para o usuário, no âmbito da recuperação da informação. As principais questões da Ciência da Informação passam a colocar o enfoque no usuário, suas necessidades e usos de informação.

No entanto, Dervin e Nilan (1986) *apud* Fialho e Andrade (2007,p.30);

[...] em importante revisão de literatura sobre os estudos de usuários produzidos na ciência da informação entre 1975 e 1985, observou que a maioria deles permanecia restrita pelas necessidades do sistema, seu desempenho e eficácia. Dessa forma, eles solicitaram aos pesquisadores que se remetessem ao uso da informação sob uma perspectiva dos usuários, para fornecer uma base sólida e construir uma estrutura conceitual para a pesquisa e a prática profissional. (DERVIN E NILAN,1986 *apud* FIALHO e ANDRADE,2007,p.30).

A emergência de uma perspectiva cognitiva da área tem fornecido uma visão do usuário como alguém que busca e interpreta a informação, em que as estruturas de conhecimento das pessoas, que se encontra em suas mentes, constituem-se o principal objeto de análise. A essência da abordagem cognitiva na Ciência da Informação é “a idéia de percepção humana, cognição e estruturas de conhecimento” (BELKIN, 1990, p. 11 *apud* FIALHO; ANDRADE, 2007). Mais explicitamente, De Mey (1977) *apud* Fialho e Andrade (2007) declara que o ponto de visto cognitivo na CI é que qualquer processamento de informação, seja ele perceptivo ou simbólico, é mediado por um sistema de categorias ou conceitos que, para o processamento da informação, são uma visão de seu mundo.

Para Belkin (1990) *apud* Fialho e Andrade (2007) os autores mais representativos da cognição na ciência da informação são Bertram C. Brookes, Robert S. Taylor, Gernot Wersig e Brenda Dervin. Brookes é considerado o precursor da abordagem cognitiva na

ciência da informação; sua obra se tornou clássica, pois foi ele quem lançou os fundamentos dessa abordagem na área.

Para Fialho e Andrade (2007, p.30)

a adição de informação a uma estrutura de conhecimento pode causar mais do que simples adição, como, por exemplo, mudança nas relações ligando dois ou mais conceitos já admitidos. Nesse caso, pode exercer variados efeitos sobre diferentes estruturas de conhecimento. É importante perceber forte ligação entre a equação de Brookes e o conceito de assimilação da informação, de Barreto (1977) *apud* Fialho e Andrade (2007). Segundo este, a assimilação da informação é um processo de interação entre o indivíduo e determinada estrutura de informação que gera modificação no seu estado cognitivo. O conhecimento se dá quando a informação é percebida e aceita. Conhecimento é toda alteração provocada no estoque mental do indivíduo, oriunda da interação com estruturas de informação. Para Barreto (1977) *apud* Fialho e Andrade (2007), quando não há alteração desse estoque de saber, não houve assimilação da informação. (FIALHO e ANDRADE, 200, p. 30).

Segundo Fialho e Andrade (2007) baseado nessa perspectiva do ponto de vista do usuário, alguns modelos importantes sobre o comportamento informacional humano têm sido construídos, conforme demonstrado por Todd (2003) *apud* Fialho e Andrade (2007). A maior parte deles ressalta que o ponto principal do comportamento informacional é o conceito de necessidade de informação, o contexto ou situação em que ela se inicia.

O modelo de Wilson (1996) *apud* Fialho e Andrade (2007) sugere que algumas variáveis ativas e intervenientes, bem como as características das fontes de informação, configuram o percurso de busca da informação, bem como é configurado por percepções de resultados, pela natureza da busca e por percepções dos riscos e recompensas durante o percurso. Uma simples questão de informação pode ser, na verdade, uma complexa necessidade. Dessa forma, Wilson (1996) *apud* Fialho e Andrade (2007) sugere que as seguintes variáveis intervêm no comportamento de busca de informação: características pessoais, variáveis emocionais, educacionais, demográficas, sociais/ interpessoais, ambientais e econômicas. Dentro das características pessoais, o autor trabalha conceitos como dissonância cognitiva, exposição seletiva e indica que os usuários podem ter diferentes níveis de necessidade cognitiva, fato que pode determinar de forma muito incisiva seus comportamentos informacionais.

De acordo com Fialho e Andrade (2007) dentro das perspectivas educacionais, o estudo demonstra que, quanto mais uma pessoa se acha, conhecedora, instruída sobre determinado assunto, menos ela tende a pesquisá-lo. Sua percepção pessoal de conhecimento influencia suas decisões e seu comportamento informacional. Variáveis demográficas como sexo, idade e profissão também podem influenciar o comportamento informacional, conforme

sugere o modelo de Wilson (1996) *apud* Fialho e Andrade (2007). O perfil econômico demonstrou exercer influência decisiva, pelos custos diretos que envolvem a busca de informação, bem como pelo valor do tempo que é despedido para executá-la.

Segundo Fialho e Andrade (2007) os fatores sócios podem funcionar como barreiras para o acesso à informação e podem frustrar o usuário. Por último, as características das fontes de informação também configuram a busca, principalmente em quesitos como acesso, credibilidade e canal de comunicação. Sob uma perspectiva psicológica, o trabalho de Heinström (2002, 2005, 2006) *apud* Fialho e Andrade (2007), pesquisadora finlandesa, destaca-se, ao explorar o comportamento informacional humano e relacioná-lo aos traços de personalidade e às abordagens de estudo utilizadas pelos usuários.

Ainda Fialho e Andrade (2007, p. 31) relatam que;

[...] a pesquisadora trabalhou com análise estatística de três questionários, distribuídos a 305 estudantes de mestrado durante o processo de elaboração de suas dissertações. Por meio de sua pesquisa de doutorado, três padrões de comportamento de busca de informação foram identificados: *fastsurfing*, *broadscanning* e de *epdiving*. A tradução literal desses termos para o português torna-se inviável, mas o que Heinström descobriu é que o primeiro tipo diz respeito àqueles usuários que navegam pela informação de maneira superficial e querem informação de forma rápida e fácil, com o mínimo de esforço possível [...]. A profundidade e qualidade da informação pouco os preocupa, e, como consequência, julgam os documentos mais por critérios descritivos do que pelo conteúdo propriamente dito. Como elas estão sempre “na crista da onda” (expressão usada pela autora), essas pessoas têm dificuldade de avaliar a relevância de um documento e de fazer um julgamento crítico da informação. Esse tipo de comportamento tem sido relacionado a sentimentos negativos, como ansiedade, preocupação e níveis baixos de consciência. (FIALHO E ANDRADE, 2007, p. 31).

Para Fialho e Andrade (2007) o segundo tipo, de comportamento de busca de informação destacado por *broadscanning*, diz respeito àqueles usuários que navegam pela informação de maneira estratégica. Eles são flexíveis, eficientes para organizar seus trabalhos e administrar seu tempo, usam ampla variedade de fontes de informação e trabalham arduamente em suas buscas. São pessoas abertas a novas experiências e com certo espírito de competitividade. Essa característica de competitividade poderia explicar a alta capacidade de pensamento crítico desses usuários, ao se depararem com pontos de vista e abordagens diferentes e, muitas vezes, contraditórios. Já a terceira categoria, denominada de *epdiving*, refere-se aos usuários que mergulham profundamente na informação encontrada, ou seja, querem encontrar sentido de uma forma mais analítica. Eles são críticos, lógicos e relacionam o que estão aprendendo com seu conhecimento prévio sobre o assunto. Eles preferem qualidade à quantidade de informação, dando preferência a autores e documentos reconhecidos. Esses usuários tendem a usar diferentes caminhos em suas buscas, esforçam-se

para fazer reflexão mais profunda e para posicionar a informação em contexto mais amplo. De epdiving está relacionado a usuários abertos a novas experiências e que possuem motivação intrínseca em suas buscas.

Fialho e Andrade (2007,p.30) dizem que;

Essa teoria propõe que as pessoas se engajam com a informação de uma forma determinada, deliberada, e seleciona caminhos que as possibilitem expandir, mudar, verificar, clarear e/ou assumir posições em determinado contexto ou situação. As pessoas usam informação para construir novo conhecimento, que pode ser caracterizado por cinco intenções informacionais: obter um quadro, uma referência; mudá-lo, torná-lo mais claro, verificá-lo ou assumir uma posição dentro do mesmo. Intenções informacionais capacitam as pessoas a avançar em seus esforços de busca e uso de informação, a construir novos quadros mentais, que representam novas compreensões sobre algo. Essas intenções são configuradas por estruturas individuais de referência, tais como a experiência pessoal, o conhecimento existente e a própria atividade de busca e uso de informação. Intenções informacionais possibilitam a articulação de auxílios em termos de aprendizado e recordação de fatos, desenvolvendo a compreensão de ideias, estabelecendo pontos de vista e perspectivas, confirmando, negando e mudando pensamentos. (FIALHO E ANDRADE, 2007,p.30).

Conforme Fialho e Andrade (2007) Brenda Dervin, da Universidade do Estado de Ohio (EUA), tem desenvolvido importante teoria na qual afirma que 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. Dervin apresenta a metáfora do sense-making com o triângulo situação/gap/uso. As necessidades e experiências cotidianas das pessoas fornecem o contexto para a busca de informação, situações que surgem onde as pessoas percebem que sua compreensão de muitas coisas está incompleta ou bloqueada. Então elas começam a elaborar questões e formular ideias (identificando os gaps), reunindo informações formais e informais que forneçam respostas, ajudando-as a construir sentido. Assim, o sense-making é um processo de construção de pontes sobre as tem desenvolvido ainda o Princípio da Incerteza, assim descrito por ela: Incerteza é um estado cognitivo que normalmente causa sintomas de ansiedade e ausência de confiança.

Para Fialho e Andrade (2007, p.29)

O estudo aponta que, apesar de os jovens e adolescentes estarem cada vez mais informados sobre a AIDS, há substancial confusão entre os mesmos no que diz respeito à doença. As lacunas de conhecimento se fazem presentes em dois pontos principais: à forma de não transmissão da doença e à prevenção (aspectos práticos do uso do preservativo). Os indicativos apontaram que há discrepância entre o nível de conhecimento sobre o assunto e a necessidade de informação adicional sobre o mesmo, confirmando a hipótese inicial. A abordagem cognitiva, portanto, é de vital importância, conforme demonstrado inicialmente nas teorias de Heinström, Dervin, Todd, Wilson e Belkin. A primeira linha de pesquisa tem avançado bastante em algumas questões, sobretudo ao ressaltar o forte papel educacional da biblioteca escolar, que está explícito em todos os estudos examinados. A biblioteca escolar é,

dessa maneira, um agente fundamental no processo de aprendizado dos estudantes, e sua proposta deve estar concatenada ao currículo escolar. Ela é um elemento importante no desenvolvimento da competência informacional, que é um conceito bastante amplo e envolve diversas habilidades, contribuindo diretamente para formação crítica e reflexiva. (FIALHO E ANDRADE, 2007.p.29).

Fialho e Andrade (2007) concluem que embora a pesquisa esteja avançando, ainda não está evidente quais os reais efeitos dos programas de biblioteca escolar sobre o aprendizado dos estudantes, como isso pode ser medido e avaliado na prática.

Esse parece ser um importante desafio e também o objetivo que irá direcionar a pesquisa doravante. Torna-se também de fundamental relevância para o bibliotecário escolar conhecer mais profunda e detalhadamente o comportamento afetivo e cognitivo dos estudantes engajados com a informação, já que o processo de busca de informação (ISP) é complexo e vai além da mera atividade intelectual. A consequência seria compreensão das necessidades dos estudantes a partir de suas próprias perspectivas. Isso poderia ajudar a diminuir os sentimentos negativos presentes nos estágios do processo de busca de informação (ISP) e aumentar os sentimentos de confiança e satisfação dos estudantes com a biblioteca escolar.

Para Fialho e Andrade (2007) o relacionamento das crianças e adolescentes com a busca de informações na Internet configura um quadro muito preocupante, visto que é progressivo e veloz o ritmo de crescimento do acesso dos mesmos a esse meio. O grande problema apontado pelos estudos é a falta de preparo, de habilidades específicas das crianças e adolescentes para lidar com as incompatibilidades e inconsistências da rede mundial. A sobrecarga informacional da rede é uma realidade que muitas vezes produz sentimentos de frustração, irritação, ansiedade, confusão e estresse. Existem variações significativas no grau de sucesso pessoal das crianças e adolescentes ao buscarem informações na Internet, e elas se devem principalmente à complexidade das tarefas, ao nível de conhecimento de cada um e ao método utilizado para realizar a busca.

Ainda de acordo com Fialho e Andrade (2007) é necessário que as crianças e adolescentes desenvolvam habilidades específicas que os capacitem a lidar de forma bem-sucedida com a informação disponível na Internet, o que pode se dar por meio de cursos em treinamentos específicos. Ao acessarem as informações, crianças e adolescentes precisam estar preparados para trabalhá-las apropriadamente e serem capacitados para discernir em que informações confiarem, quais rejeitar, o que é pertinente ou não. Além da Internet, os estudos também sugerem que sejam desenvolvidos sistemas de recuperação da informação mais específicos para esse público.

Fialho e Andrade (2007, p. 31) relatam que

Quando buscam informações sobre decisões pessoais, drogas, sexo, profissões e interesses próprios diversos, os estudos apontam que os adolescentes muitas vezes se sentem ansiosos e subjugados. Nesse caso, as bibliotecas e serviços de informação devem se antecipar às suas necessidades e procurar disponibilizar as informações de forma mais acessível e atraente. Uma das hipóteses principais sobre esse tema é a noção de que as bibliotecas públicas e escolares podem ser poderosas catalisadoras na vida dos jovens, ambas fornecendo um ambiente de acesso às fontes de informação que possam auxiliar na formação de escolhas e decisões sobre assuntos cotidianos e estilos de vida. Muitas vezes eles não sabem se expressar adequadamente sobre suas necessidades, ou se sentem envergonhados, mas precisam tomar decisões e desejam construir seus próprios conceitos e pontos de vista sobre variados assuntos. (FIALHO e ANDRADE, 2007, p.31).

Fialho e Andrade (2007) perguntam como as bibliotecas e serviços de informação podem ser planejados como espaços seguros para crianças e adolescentes em suas necessidades pessoais de informação? Essa é uma questão fundamental, um problema de investigação para os pesquisadores que aponta para um redimensionamento do exercício profissional. Em relação a todos os trabalhos apresentados neste artigo, pode-se dizer que existe uma preocupação comum de ampliar o conhecimento sobre o processo de busca e uso de informação das crianças e adolescentes, facilitando a prática mais efetiva das bibliotecas e demais serviços de informação.

O aprimoramento profissional é um objetivo a ser perseguido, e os bibliotecários escolares têm um importante papel a desenvolver nesse processo. Nessa perspectiva, Todd (2003) *apud* Fialho e Andrade (2007) sugere que os bibliotecários mantenham-se atualizados com a literatura de pesquisa e a integrem à experiência profissional. O autor afirma que as bibliotecas escolares utilizam poucas as pesquisas da área, alegando falta de tempo, e adverte que esse conhecimento produzido seja integrado à prática profissional, o que configura o seu exercício seguro.

Para Fialho e Andrade (2007) a literatura sobre comportamento informacional de crianças e adolescentes tem crescido substancialmente e provê rico fundamento para a designação e implementação de instruções nos serviços de informação e nas bibliotecas escolares. A complexidade absoluta das interações dinâmicas que configuram a busca e uso da informação por crianças e adolescentes é muitas vezes ignorada nos modelos de desenvolvimento de habilidades informacionais presentes nas escolas, assim como nas políticas de biblioteca e em muitos documentos de associações bibliotecárias que sustentam o valor do desenvolvimento da competência informacional.

De acordo com Fialho e Andrade (2007, p. 32)

A prática da pesquisa identifica a natureza holística da busca e uso da informação. Ela é mais do que uma atividade intelectual, é um complexo de interação de pensamentos, ações e sentimentos, e essas dimensões afetivas precisam ser mais

bem compreendidas pelas bibliotecas e serviços de informação. A teoria do comportamento informacional dos adolescentes aponta para uma pedagogia que tem a construção do conhecimento e a aquisição do aprendizado como pontos fundamentais, em que, por meio do acesso a múltiplas fontes e formatos de informação e à tecnologia da informação, os aprendizes adquirem os patamares intelectuais que os conduzem a novas perspectivas e à construção de um entendimento pessoal. (FIALHO e ANDRADE, 2007, p.32).

Para Fialho e Andrade (2007) os adolescentes querem mais do que apenas fatos e dados quando acessam a informação, quer esclarecer suas dúvidas, testar suas crenças em determinadas ideias, formar opiniões e desenvolver conclusões. O processo de construção do conhecimento se configura como um processo de interrogação de múltiplas ideias e interpretações, no qual os adolescentes confrontam as mudanças ideológicas com suas próprias visões, atitudes e valores, configurando novas perspectivas.

Em artigo publicado no ano de 2007 cujo título é “Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos” Martínez-Silveira e Oddone (2007). A necessidade informacional pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou. Comportamento informacional, em contrapartida, está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades. O objeto deste trabalho de revisão da literatura, que se detém na busca informacional como principal manifestação do comportamento perante a necessidade.

Em síntese, ao menos dois dos elementos que integram os diferentes conceitos de necessidade informacional podem ser identificados com segurança. O primeiro deles é que há sempre implícito um motivo ou propósito. O segundo é sua natureza de processo cognitivo, que diferenciaria as necessidades informacionais das fisiológicas, por exemplo. Martínez-Silveira e Oddone (2007) dizem que, as necessidades informacionais geralmente se originam de situações relacionadas às atividades profissionais de cada indivíduo. Mas estas necessidades não são constantes, podem ser influenciadas por vários fatores. Algumas das variáveis que determinam ou dimensionam a necessidade de informação são, por exemplo,

- a) As relacionadas com fatores demográficos – idade, profissão, especialização, estágio na carreira, localização geográfica;
- b) As relacionadas com o contexto – situação de necessidade específica, premência interna ou externa;
- c) As relacionadas com a frequência – necessidade recorrente ou nova;

- d) As relacionadas com a capacidade de prevê-la – necessidade antecipada ou inesperada;
- e) As relacionadas com a importância – grau de urgência;
- f) As relacionadas com a complexidade – de fácil ou difícil solução

Segundo Martínez-Silveira e Oddone (2007, p.118) comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida.

Para Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 118) as características do médico podem ser idade, experiência e nível de especialização. Os médicos mais jovens parecem fazer maior uso da literatura médica que os mais velhos. Mais que os jovens, porém, os mais velhos utilizam mais frequentemente informações de representantes da indústria farmacêutica e preferem os cursos de educação continuada. Tais diferenças entre médicos jovens e mais velhos, contudo, não parecem estar relacionadas à experiência, e sim ao treinamento, à realidade diferenciada de acesso, assim como à familiaridade com vários tipos de fontes de informação. Esta familiaridade refere-se mais especificamente aos recursos eletrônicos (GRUPPEN, 1990 *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Segundo Martínez-Silveira e Oddone (2007) descrevem que foi partir dos anos 1980, os estudos sobre comportamento e necessidades informacionais deixaram de enfatizar os sistemas propriamente ditos e passaram a valorizar a perspectiva do usuário, atribuindo mais ênfase ao seu papel na transferência da informação. Na mesma época, as técnicas qualitativas começaram a substituir as quantitativas para este tipo de pesquisa. O contexto dessas necessidades seria configurado pelo próprio indivíduo, pelas demandas de seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho se desenrolam. As barreiras que interferem na busca de informação surgiriam deste mesmo contexto (WILSON, 1981 *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 119).

Embora como foco da necessidade informacional seu novo modelo tenha mantido a “pessoa em seu contexto”, houve necessidade de incluir um estágio entre essa pessoa e sua consciência da necessidade de informação: justamente o ponto chamado por Dervin de “lacuna” entre a situação e o uso da informação. (DERVIN; NILAN, 1986 *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 119).

Percebendo a existência de outra fase intermediária, agora entre a consciência da necessidade informacional e a atitude requerida para satisfazê-la, Wilson fez então uso de conceitos da teoria do risco/ recompensa (risk/rewardtheory) para mostrar como e por que o que ele chamou de “variáveis intervenientes” podem desencadear ou obstruir as iniciativas de busca de informação. O contexto das necessidades informacionais apresentado neste estudo foi o do atendimento ao paciente, a consulta propriamente dita, na qual a necessidade informacional focalizava assuntos científicos relacionados à saúde do paciente. O mecanismo ativador da necessidade deste grupo estava situado na área cognitiva, ou seja, relacionava-se ao motivo ou à premência de responder a um questionamento, uma carência informacional ou dúvida. Os motivos apontados pelos médicos-residentes avaliados nesta pesquisa também estavam associados à necessidade de conhecer. Descrevia uma necessidade cognitiva básica, tal como a simples curiosidade: a necessidade de saber e o desejo de estar informado. Como afirma Burnkrant (1976), é apenas uma representação cognitiva de um objetivo futuro que se deseja alcançar.

Martínez-Silveira e Oddone (2007) concluem que as características das fontes também intervinham de forma importante, pois as bases de dados eletrônicas resultavam de difícil manejo, os indivíduos não dominavam a prática de utilização dos recursos e não acreditavam que pudessem encontrar com facilidade as respostas nestas fontes. A busca propriamente dita dava-se então junto aos professores ou preceptores e mediante consulta a livros, geralmente da sua própria coleção. Somente em segunda instância essa população recorria ao computador e, por meio desse equipamento, às bases de dados, internet e periódicos eletrônicos. Este ciclo encerrava-se com a obtenção ou não da informação, caracterizando um processo cognitivo de alteração informacional para a tomada de decisão.

Em artigo apresentado no ano de 2007 cujo título é “Efetividade do processo de comunicação com base na abordagem do comportamento informacional: o caso de um organismo internacional da área da saúde pública sediado no Brasil” apresentado por Chagas e Costa (2007) aborda-se a efetividade do processo de comunicação organizacional do qual fazem parte o sítio web da Unidade Técnica de Sistemas e Serviços de Saúde da Organização Pan-Americana da Saúde (HSD/OPAS). A abordagem adotada fundamenta-se nos padrões de comportamento informacional de usuários do sítio da HSD/OPAS como insumo para o seu delineamento, a partir da noção de sistemas de informação apoiados em tecnologia.

Conforme Chagas e Costa (2007, p. 29);

Este artigo investigar questões relacionadas a dois aspectos que fundamentaram teoricamente a investigação. O primeiro visou à identificação dos padrões de

comportamento informacional dos usuários do sistema estudado. O segundo buscou caracterizar o fluxo de informação entre seus principais atores. No contexto da OPAS/OMS, a HSD é pioneira na implantação de iniciativas com o uso da Internet como instrumento de cooperação técnica (ICT). O estudo adotou o conceito de sistema de atividade humana, em virtude de o problema tratado ocorrer em um ambiente organizacional, complexo por natureza, que envolve tanto sistemas de atividades realizadas na organização, quanto um sistema social composto das interações entre seus atores. São abordados no estudo aspectos do processo de comunicação no contexto organizacional, da informação e comportamento informacional de usuários, de sistemas de informação, tomada de decisão, tecnologia da informação e gestão da saúde pública no Brasil a partir da Constituição de 1988. Os resultados do estudo fornecem subsídios para que o sistema de informação em questão possa ser melhorado a partir de uma proposta de mudanças que leva em conta os padrões de comportamento informacional de seus usuários na busca e uso das informações necessárias à consecução de suas atividades. (CHAGAS e COSTA 2007, P. 29).

Para Chagas e Costa (2007) é importante destacar que a questão central deste estudo considera que a comunicação no contexto organizacional torna-se efetiva quando permite a troca de informações, e esta, a construção do conhecimento necessário à tomada de decisão. Nesse sentido, parece possível considerar que o processo de comunicação deve envolver, entre outras questões, os padrões de comportamento informacional de seus atores como elemento essencial para sua efetividade. Isso, porém, requer o aprofundamento dos aspectos relacionados à informação, sua necessidade, busca e uso e aos serviços e sistemas de informação.

Segundo Chagas e Costa (2007, p. 30)

No que concerne à informação destaca-se o fato de que tem sido estudada dentro de uma variedade de campos do conhecimento. Por este motivo, sua conceituação é diversificada e complexa, o que aponta para a dificuldade de análise, a depender do enfoque que lhe é atribuído e de suas diferentes dimensões explicativas e conceituais (MORAES, 1998 *apud* CHAGAS, COSTA, 2007). A pertinência da informação no contexto da saúde pública relaciona-se ao modelo de gestão adotado por esse setor. Qualquer transformação das práticas sanitárias decorrentes de mudanças sociais, necessidades e problemas de saúde da população irão influenciar na forma como o gestor agirá para responder a essas questões. Dependerá, portanto, do tipo de informação a ser utilizada para dar subsídio a suas decisões e a suas ações (PAIM; ALMEIDA FILHO, 1998 *apud* CHAGAS, COSTA, 2007, p. 30).

Ainda de acordo com Chagas e Costa (2007) no Brasil, a partir da Constituição de 1988, a gestão da saúde passou por mudanças significativas nomeadas, em seu conjunto, como Reforma Sanitária Brasileira (CASTRO, 2002 *apud* CHAGAS, COSTA, 2007). Dessa forma, o novo perfil do gestor de saúde pública, delineado pela Reforma Sanitária, passou a demandar que os acervos informacionais de organizações do setor ofereçam informação técnica e científica direcionadas ao apoio à tomada de decisão em saúde pública.

Wilson (1981) *apud* Chagas e Costa (2007) explica que o comportamento informacional humano ocorre com base no seguinte: o indivíduo, ao perceber sua necessidade

de informação, engaja-se em um comportamento de busca de informação. Neste estudo, os padrões de comportamento informacional de usuários de sistema de informação de organismo internacional da área de saúde são considerados parte importante no seu delineamento. A identificação cuidadosa da real necessidade de informação do usuário é, portanto, base essencial para o planejamento, implementação e operacionalização de sistemas de informação (DEVADASON; PATRAP LINGAN, 1996 *apud* CHAGAS, COSTA, 2007), discutidas sucintamente a seguir.

Para Chagas e Costa (2007) a tecnologia da informação tem primordial papel como base para sistemas de informação, por trazer a possibilidade do aumento no acesso e na qualidade da informação. Na área da saúde pública, a crescente produção de informação técnica e científica, especificamente na atividade de gestão, trouxe a necessidade de adotar um recurso que facilitasse e agilizasse a transmissão da informação a ser usada na tomada de decisão. Com este propósito, número variado de instituições tem tornado disponíveis informações voltadas para a atividade de gestão no setor. Dentre elas, citam-se o Ministério da Saúde, as secretarias estaduais e municipais de saúde, as instituições de ensino e de pesquisa e os organismos internacionais.

Ainda Chagas e Costa (2007) a construção do referencial teórico do estudo fundamenta se no relacionamento entre o processo de comunicação no contexto organizacional, o comportamento de necessidade, busca e uso de informação por usuários de um sistema de informação apoiado em tecnologia, e na própria noção de sistemas de informação.

Conforme Chagas e Costa (2007, p. 34);

É importante notar que as necessidades de informação dos gestores são influenciadas pela função que exercem, a qual, por sua vez, sofre influência do contexto “gestão de saúde pública no Brasil”. É, portanto, pressuposto básico do presente estudo que o aperfeiçoamento de sistemas de informação, com base nos padrões de comportamento informacional de seus usuários, pode melhorar o processo de comunicação no ambiente organizacional. Vale salientar que este artigo tomou como base a abordagem fenomenológica, buscando identificar, dentro do ambiente organizacional em questão, aspectos relevantes do contexto, a partir da perspectiva de cada ator e sua estrutura subjetiva de significados (MAYRING, 2002 *apud* CHAGAS; COSTA, 2007). A aplicação da MSF buscou, assim, incorporar a visão dos vários atores envolvidos no processo estudado, explicitando a situação para a qual serão propostas melhorias (COSTA, 2003 *apud* CHAGAS; COSTA, 2007). A abordagem do problema fundamenta-se no pensamento sistêmico, na

medida em que a metodologia a ser aplicada no contexto organizacional relaciona-se diretamente com o conceito de sistemas. (CHAGAS e COSTA, 2007, p. 34).

Foi utilizada por Chagas; Costa (2007), a metodologia de sistemas flexíveis foi aplicada na situação considerada problemática do ambiente da OPAS/OMS, mais especificamente, na Unidade Técnica de Desenvolvimento de Sistemas e Serviços de Saúde (HSD). Foram coletados dados que permitissem analisar a efetividade do processo de comunicação, considerando a informação tornada disponível pelo sítio Web HSD aos profissionais que atuam na área de gestão da saúde pública. A coleta de dados consistiu de análise documental, entrevista e questionário. Os dados da pesquisa foram coletados e analisados no período de novembro de 2005 a fevereiro de 2006. Todos os profissionais que se relacionam diretamente com o sítio *Web* (quatro, lotados na unidade técnica) foram incluídos nessa amostra. Do total dos que usam/conhecem o sítio *Web* HSD, foram incluídos cinco, selecionados por nível de gestão (federal, estadual e municipal) e por região brasileira: um federal (CO), dois estaduais (CO e S) e dois municipais (NE e SE). A coleta de dados nesses dois grupos se deu por meio de entrevistas.

Novos profissionais e gestores foram abordados por meio de questionário, totalizando 630 questionários, encaminhados por meio de aplicativo de acesso livre pela Internet ([www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com)). Foram selecionados todos os novos profissionais (157) cujo *e-mail* institucional foi cadastrado no sítio *Web* entre janeiro e dezembro de 2005 (indicativo de maior interesse no uso da internet).

Chagas e Costa (2007) concluem que, dando destaque à questão da efetividade do processo de comunicação organizacional e aos elementos que o compõem, o presente estudo tomou por base um sistema de informação baseado em tecnologia apropriada que levam em conta as necessidades, busca e uso de informação por parte de seus usuários. Com base nesse referencial e em relação aos objetivos propostos para o estudo, concluiu-se que: A partir da adaptação do modelo de Tubbs (2003) *apud* Chagas e Costa (2007) foi possível caracterizar o processo de comunicação entre a HSD e os profissionais da gestão de saúde pública, identificando-se os principais elementos do processo. Foi possível definir um conjunto de ações necessárias à efetividade do processo de comunicação entre a HSD/OPAS e os profissionais da gestão de saúde pública no Brasil, quais sejam:

a) Mapeamento do processo de comunicação organizacional entre o sítio *web* HSD (emissor) e seus usuários (receptores) para melhor visualização do processo, o que permite uma oferta

de informação mais adequada aos seus usuários, desde que o SI considere o comportamento informacional dos receptores;

b) Estabelecimento de estratégias para definir o público alvo (receptores no processo de comunicação) do sítio *web* HSD para delineamento do sistema a partir de seus padrões de comportamento;

c) Realização anual de estudos da necessidade, uso e busca da informação do usuário do sítio *web*, visando a tornar atualizado o conhecimento sobre o perfil do comportamento informacional dos usuários;

d) Estabelecimento de estratégias de coleta, tratamento e disseminação de informações no sítio *web* a partir das necessidades informacionais dos usuários (público-alvo), com o objetivo de garantir que a informação tornada disponível possa contribuir no processo de tomada de decisão pelos profissionais da saúde pública;

e) Aprimoramento da Internet como canal de comunicação (interface mais amigável, melhor navegação e localização de documentos);

f) Adequação dos conteúdos do boletim eletrônico com base no perfil das necessidades informacionais dos usuários.

Chagas e Costa (2007) conclui que as ações constantes do delineamento proposto pelo estudo estão definidas em nível macro, sendo necessárias gestões que capacitem e conscientizem os técnicos da organização de seu papel primordial de emissores, dentro de um processo de comunicação, assim como possibilitar um entendimento do processo de comunicação em que estão inseridos nas OPAS. Promovendo a reflexão dos atores que constituem o sistema de informação da HSD/OPAS sobre o processo de comunicação, levando-se em conta, portanto, a iteratividade própria da metodologia de sistemas flexíveis.

O contexto organizacional em que se desenvolveu o presente estudo permitiu identificar contribuições teóricas para a ciência da informação e práticas para as OPAS. Estas contribuições adicionam questões relevantes ao corpo de conhecimento da ciência da informação e ajudam na melhoria do sistema de informação da organização estudada, respectivamente.

Durante o desenvolvimento deste estudo, foram observadas questões importantes que não fizeram parte do objetivo principal do trabalho. No entanto, decorreram deste, e

podem trazer contribuições para estudos futuros. São lições aprendidas e sugestões para o aprofundamento de alguns temas.

Este estudo aponta para a relevância de se considerar o padrão de comportamento informacional de usuários quando do delineamento de SI apoiados em tecnologia. Aponta, igualmente, para a necessidade de que esses padrões sejam levados em conta como insumo à emissão de mensagens entre os comunicadores (emissor e receptor), a fim de que o processo de comunicação no contexto organizacional se torne efetivo. Isso pode resultar no direcionamento do conhecimento útil à pessoa certa, em tempo hábil e de forma compreensível, causando impacto sobre Sistemas de Informações e, em última análise, melhorando-os efetivamente. Assim, é importante ressaltar que o processo de comunicação torna-se efetivo quando se baseia em padrões de comportamento informacional de seus atores, o que propicia a melhoria de sistemas de informação.

Em artigo publicado em 2008 tem por título “comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo” Venâncio e Nassif (2008, p.94) apresentam uma pesquisa empírica qualitativa em que investigaram o comportamento de busca de informação de pessoas responsáveis pela tomada de decisão organizacional. A análise dos dados empíricos obtidos mostrou como os comportamentos de busca de informação dos entrevistados, na situação específica, foram influenciados por suas histórias pessoais, pelas interações e relações estabelecidas com outros sujeitos e por suas disposições emocionais.

Segundo Venâncio e Nassif (2008, p. 94) no campo da Ciência da Informação, os estudos de comportamento de busca de informação são, em sua maioria, baseados na abordagem cognitivista. Essa abordagem compreende a informação como um fator de mudança das estruturas cognitivas do indivíduo e considera o comportamento informacional constituído de fases que o indivíduo experiêcia na resolução de uma situação problemática ou vazio cognitivo, cuja transposição é viabilizada pela assimilação de informação.

Nesse contexto, este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa empírica qualitativa, que analisou o comportamento de busca de informação de pessoas responsáveis pela tomada de decisão organizacional, com base nos princípios da cognição situada. A pesquisa foi realizada em duas fases distintas, o que possibilitou adequada seleção da situação de tomada de decisão a ser estudada (na primeira fase) e maior aproximação com os entrevistados para identificação de suas condutas informacionais no domínio de suas empresas (na segunda fase). Foram realizadas entrevistas semi estruturadas pessoais com

empresários de organizações de médio porte e uma análise temática de conteúdo dos dados obtidos.

Segundo Venâncio e Nassif (2008, p. 95) a pesquisa apresentada neste artigo buscou analisar situações de tomada de decisão consideradas altamente ambíguas, equívocas, incertas, frequentes no cotidiano organizacional, especialmente em fases de mudanças, e que repercutem intensamente no desempenho da organização, situações essas adequadas para a análise com base no corpo teórico empregado. Este artigo estrutura-se em seis seções.

Para Venâncio; Nassif (2008, p. 95) o ponto fundamental que une essas abordagens é a utilização do mesmo princípio epistemológico na constituição de suas teorias. Em oposição à abordagem cognitivista, vertente dominante das ciências cognitivas, que pressupõe a existência de um mundo anterior à experiência do indivíduo cujas características e relações podem ser captadas e representadas em sua mente (representações simbólicas de características ambientais extrínsecas), Maturana; Varela (2004) *apud* Venâncio e Nassif (2008) consideram os sujeitos como “sistemas fechados operacionalmente e determinados estruturalmente”. Desse modo, esses sistemas fechados não operam por representações, uma vez que são definidos por mecanismos internos de auto-organização.

Como resultado desse determinismo estrutural, um organismo vive em constante interação no meio, de maneira com determinada. Ao especificar quais perturbações vindas do meio desencadeiam suas mudanças, o ser vive “cria um mundo”, como expresso por Maturana e Varela (2004) *apud* Venâncio; Nassif (2008, p. 96). Desse modo, a cognição não é a representação do mundo que existe de maneira independente, mas, ao contrário, é uma contínua atividade de criar um mundo por meio do processo de viver. A linguagem não é vista como um sistema de signos e regras que medeiam os esquemas conceituais do indivíduo e o mundo em que ele vive. Linguagem é comportamento, é atividade que se realiza nos encontros históricos, contingentes, consensuais, recorrentes e recursivos. Entre sujeitos em interação (MATURANA, 1997, 1998 *apud* VENÂNCIO; NASSIF, 2008).

A abordagem cognitiva do Sense-Making desenvolvida por Brenda Dervin consiste em um conjunto de premissas conceituais e métodos de avaliação que procuram compreender como as pessoas constroem sentido (sense-making) em suas realidades e como elas utilizam informações nesse processo (DERVIN, 1983 *apud* VENÂNCIO; NASSIF, 2008, p. 96).

Nos estudos de busca e uso da informação, a metodologia do Sense-Making é associada ao deslocamento da ênfase colocada nos sistemas de informação (correspondência

entre uma busca de informação e a recuperação de documentos) para os usuários de informação (correspondência entre o sistema e a necessidade de informação).

Um pressuposto básico da teoria reside na ideia de descontinuidade. Segundo Dervin (1992) *apud* Venâncio e Nassif (2008, p. 98), a descontinuidade é um aspecto central da realidade, presente em todas as situações vivenciadas pelo ser humano. O indivíduo cria sentido para transpor os gaps cognitivos que lhes são apresentados em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade, incompleta e inconstante. O estado cognitivo do indivíduo é representado metaforicamente como um movimento contínuo, no tempo e no espaço, no qual o próprio indivíduo cria sentido para suas ações e para o ambiente. Assim, a teoria enfatiza:

- a) As situações experiência das pelos indivíduos em um contexto temporal e espacial no qual surgem as necessidades de informação, influenciadas pelas experiências e pelas histórias de vida do indivíduo;
- b) Os gaps cognitivos enfrentados (necessidades de informação, questões que as pessoas têm quando constroem sentido e movem-se através do tempo-espaço) que são representados pelas angústias, desordens e confusões;
- c) O uso da informação, ou seja, as pontes ou estratégias construídas (ideias, pensamentos, atitudes) para superação dos gaps.

Entretanto, a partir do início da década de 90, Dervin tenta superar essa visão individualista, direcionando sua atenção para fatores mais sociais, como o contexto e o Sense-Making coletivo. Ao superar a antiga ênfase dada ao substantivo, Dervin (1993) *apud* Venâncio e Nassif (2008) realça a importância da ação descrita pelo verbo, agora construída na linguagem (construção coletiva e social).

O processo de busca da informação é visto por Kuhlthau (1991, 1993a) *apud* Venâncio e Nassif (2008) como uma atividade realizada pelo indivíduo para dar sentido a uma informação e para ampliar seu estado de conhecimento sobre um problema ou tópico específico. A informação é vista como um elemento que auxilia a transposição do GP cognitivo existente entre o conhecimento sobre o problema e o que o indivíduo necessita saber para solucioná-lo.

De certa forma, Kuhlthau (1991, 1993a) *apud* Venâncio e Nassif (2008), incorpora alguns conceitos da abordagem cognitivista, ao evidenciar que o processo de interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura de informação gera uma modificação no seu estado cognitivo, produzindo conhecimento que se relaciona corretamente com a informação recebida. Evidencia-se a oscilação entre sentimentos de incerteza e desconfiança

que ocorrem durante todo o processo de busca e que moldam a maneira como o processo é experienciado. Por meio dessas dimensões, a autora apresenta as cognições e sentimentos associados aos vários estágios e atividades realizadas em um processo de busca de informação.

O processo metodológico apresentado nessa pesquisa por Venâncio e Nassif (2008) mostra que o estudo de caso, pois se concentra em uma só organização, procurando produzir uma descrição ampla dentro do escopo estabelecido. A técnica consiste em um conjunto de procedimentos para obter fatos importantes relacionados com o comportamento humano em situações definidas. Assim, os incidentes críticos incluem três características:

- 1) A descrição de uma situação recente vivenciada pelo entrevistado;
- 2) As ações ou comportamentos das pessoas envolvidas no incidente;
- 3) Os resultados ou consequências advindos do incidente.

Para Venâncio e Nassif (2008, p. 99) o desenvolvimento dos instrumentos de coleta de dados, dois critérios de consistência foram considerados relevantes: a confiabilidade e a validade. Além disso, foram realizados pré-testes com empresários de empresas de médio porte da cidade de Belo Horizonte, antes das entrevistas de cada fase da pesquisa. Na primeira fase da pesquisa, são analisadas situações de tomada de decisão. Já na segunda fase, as unidades de análise são peças-chaves participantes de processos de tomada de decisão em uma empresa de médio porte instalada na cidade de Belo Horizonte.

A apresentação de discussão dos resultados de Nassif e Venâncio (2008) na primeira fase de entrevistas foi identificado quatro situações de tomada de decisão. Três delas foram percebidas pelos entrevistados como problemas ou ameaças:

- 1) A decisão de paralisação das atividades de produção da indústria de tecelagem devido ao aumento considerável do estoque;
- 2) A decisão de rompimento de contrato com o shopping onde a empresa que atua na área de organização e realização de eventos possuía um salão de festas, devido à instalação de uma faculdade no mesmo estabelecimento;
- 3) A decisão de ampliação de uma nova área da indústria farmacêutica tendo em vista demandas do mercado.

A situação escolhida foi descrita pela empresa atuante no mercado de festas e eventos. A entrevistada, dada a posição que ocupa na empresa (diretora comercial), juntamente com outros funcionários por ela identificados, teve uma participação intensa e ativa na situação descrita. Quando relatou a decisão, a entrevistada expressou clareza quanto

às suas intenções, apesar de descrever uma situação não usual e caracterizada por muitos componentes.

De acordo com Venâncio e Nassif (2008) talvez em outro domínio, ou vinda de outra fonte de informação, a expressão “paisagem” pudesse ser entendida como uma crítica ou insulto, mas aqui ela é compreendida como uma motivação para a mudança: Evidencia-se que a fase de definição de cursos de ação a serem seguidos não é conclusiva, dada a natureza estratégica e não linear da decisão em análise. Para alguns, a reconfiguração foi expressa pelo desejo de solucionar o problema mediante a rescisão do contrato, após a realização das festas e dos eventos contratados, e da mudança para outro espaço. Para outros, a situação vivenciada foi vista como possibilitadora de crescimento e aprendizado pessoal e profissional.

Como nas fases anteriores, as histórias de relação com o shopping e com os clientes foram utilizadas para justificar as ações tomadas, e o contato pessoal foi determinante para uma nova compreensão da situação e para redefinição dos possíveis cursos de ação, como ilustrado pela fala a seguir: Segundo Venâncio e Nassif (2008, p. 99)

Na fase inicial, preponderaram as emoções de frustração e decepção experienciadas pelos entrevistados ao buscarem informações para a construção do problema e a compreensão da situação. Na fase atual, vemos a mudança dessas emoções. Quando a situação parecia mais clara e definida, com a identificação de possíveis soluções para o problema, os entrevistados experienciaram emoções de otimismo, confiança, entusiasmo e esperança, buscando informações em fontes diversificadas e determinando-as de modo mais construtivo. (VENÂNCIO e NASSIF, 2008, p. 99)

Então, a reconfiguração da situação refletiu uma mudança nas emoções, entrada em novos domínios com informações novas, estabelecimento ou intensificação de novas relações e, ao mesmo tempo, uma continuação das histórias e ponto de partida de novas histórias. Corroborando as análises realizadas por Dervin (1983, 1992) e Kuhlthau (1991, 1993a), *apud* Venâncio e Nassif (2008) a informação foi para a configuração do problema e suas possíveis soluções. Em relação à Dervin, perceberam-se diversos momentos de busca de informação para a construção de sentido, não para resolver o problema em si, mas para a compreensão do problema vivenciado. Como discutido por Kuhlthau e observado no estudo, nas fases iniciais da busca, os entrevistados experienciaram emoções de incerteza e frustração que deram lugar a emoções de confiança e entusiasmo quando a situação parecia mais clara e quando surgiram prováveis soluções para o problema. Assim, na primeira fase, notou-se a busca ativa e intensa por informações, concentrada em determinadas fontes e motivada pela necessidade de confirmar as informações obtidas pela exposição passiva.

Na terceira fase, na qual a busca por informações foi mais intensa, ativa e mais abrangente que em qualquer outra fase, percebeu-se a recorrência a múltiplas fontes de informação. Nessa fase, a busca teve um caráter mais preponderante de descoberta do que de esclarecimentos de situações. Já na segunda e quarta fases, a busca objetivou a interpretação da situação de informação, ou seja, ocorreu uma reciclagem dos valores, das crenças e das emoções, de forma a harmonizar entendimentos e estabelecer compreensões comuns.

Em artigo publicado no ano 2008, cujo título “Comportamento Informacional e Evocação de Notícia: Estudo de caso com estudantes de comunicação social”. Rabelo (2008) o objetivo geral que norteou este estudo foi a investigação do comportamento informacional do estudante de Comunicação Social da Universidade Federal de Viçosa a fim de conhecer as características do consumo e utilização de informações a partir de referenciais teóricos do campo da Ciência da Informação e da Comunicação Social. Especificamente, buscou mapear o ambiente informacional a partir da situação e lacuna de informações, observarem o comportamento de consumo de notícias e caracterizar padrões de evocação.

A base teórica deste estudo é a do Sense-Making, de abordagem centrada no usuário que busca caracterizar lacunas, necessidades e utilização de informação, e em teorias sócio cognitivas de compreensão e formação de representação na memória a partir de consumo midiático. A tese discute o papel do usuário nos modelos tradicional e alternativo, localizando-se no campo dos estudos de usuários por meio de abordagem quanti- qualitativa, tendo como técnicas de coleta de dados questionários aberto e semiabertos, entrevistas semi estruturadas, Grupo Focal, observação e a técnica Message Questioning Interview no acompanhamento de leitura de notícias.

Segundo Rabelo (2008, p.18).

Vivemos em um mundo que parece transformar-se velozmente, em que grandes acontecimentos se sucedem quotidianamente, com processo de internacionalização de cultura e comércio que levam fatos longínquos a repercutirem em cadeia global. Impulsionada por permanentes avanços tecnológicos, a mídia consegue apenas reproduzir freneticamente tais sucessões de acontecimentos, contribuindo para a explosão informacional. Nesse contexto, torna-se de especial relevância o papel do cientista da informação que trabalha com produção, acesso, tratamento e uso de informação. Na área da Comunicação Social, cujo objeto de trabalho também é a informação, os jornalistas já não são convocados apenas para “contar as coisas deste mundo”, mas para “explicar este mundo”. Um mundo fácil de ser observado em função das novas tecnologias, mas de complexo entendimento e de difícil explicação. ( RABELO, 2008, p. 18).

Vários autores (MAGALHÃES, 2005; CHAVES, 2005 *apud* RABELO, 2008) apontaram que a principal característica de bom jornalista é “ser” ou “estar” bem informado e a tradição jornalística escrita, não verbal, ainda é o principal instrumento para que o estudante venha a adquirir tal “status”. Ao se referir à palavra escrita, não oral, Lima avalia que a imprensa “possui um poder de permanência e com isso de convicção mais profundo do que as palavras que as ondas levam, no mesmo instante de pronunciadas ou as imagens transmitidas sem demora, aos recantos mais remotos do mundo inteiro” (1969, p.9). Mas a tradicional forma das palavras impressas migra rapidamente para a leitura em telas digitalizadas e a Internet parece significar mais uma etapa do longo processo trilhado pelo Jornalismo, que começou antes mesmo da tipografia, em manuscritos, pergaminho, papiros, placas e papel, e agora se consolida também no ambiente digital, possibilitando agilidade na propagação e interatividade, sons e imagens em movimento – assim como em determinado momento no início do século XX incorporou fotografia e cores.

Segundo Rabelo (2008, p.19) investigação teórica, a produção técnica e a leitura de jornais formam um triângulo basilar para a formação e é dentro dessa área que ele deve penetrar, perscrutando as entranhas de seu principal objeto de trabalho: a notícia. Dois objetivos se esperam de tal prática: aquisição de conhecimentos gerais e aprendizado das práticas jornalísticas com sua inserção no universo da produção.

A análise do comportamento informacional dos estudantes de Comunicação Social tem dupla relevância por ser esse usuário também um produtor de informação, podendo significar grande avanço para a ampliação do conhecimento a respeito do perfil dos futuros jornalistas, de seu ambiente informacional e de seus comportamentos comunicacionais, aperfeiçoando a graduação e inaugurando áreas de pesquisa voltadas para a própria prática de ensino. Partindo do pressuposto de que esse tipo de público possa ser considerado um usuário especializado (deste universo é exigida uma leitura diferenciada, especialmente no que se refere às características de decodificação e ao uso das mensagens), investigou em que medida o comportamento informacional interfere na evocação de notícias.

Nesse contexto, surgiram indagações iniciais a respeito de que situações e lacunas levariam o aluno de Jornalismo a buscar informações, qual é seu comportamento e hábito de consumo de notícias, quais são as características de evocação de notícias desse usuário especializado e de que maneira a decodificação de notícias influencia em sua posterior evocação. Em outras palavras, é fundamental para o jornalista não apenas o consumo, mas o uso da informação adquirida e uma das dimensões que mais intrigam os pesquisadores das

áreas da Ciência da Informação e da Comunicação Social é exatamente a questão da forma de registro desta informação na memória para posterior evocação.

Para Rabelo (2008, p.20),

O comportamento informacional, aqui definido como a atitude do estudante de Comunicação Social em face do ambiente midiático, é o problema central desta pesquisa. Ancorados em premissas teóricas do campo da Ciência da Informação e da Comunicação Social, e nesse contexto geral de substituição da busca de informação da mídia impressa pela eletrônica, afirmamos provisoriamente que o comportamento informacional seja motivado por situação (contexto) e lacuna (necessidade de informação) sentida pelo estudante de Comunicação Social em seu ambiente informacional, sendo nessa perspectiva que trabalhamos tais conceitos. (RABELO, 2008, p.20).

Segundo Rabelo (2008, p. 20) o termo “evocação” de informação nos pareceu mais adequado para este trabalho de pesquisa no sentido em que se trata de uma ação deliberada, um esforço do usuário em subtrair do acervo de memória extratos de notícias lidas em um passado recente. E não uma lembrança fortuita e ocasional de uma mensagem. É preciso aqui diferenciá-lo de “recuperação da informação”, *informationretrieval*, um dos termos mais importantes no campo da Ciência da Informação. Posteriormente, atuando na atividade docente, tais preocupações se ampliaram com o impacto do consumo de notícias para a formação dos futuros produtores de informação e tornou-se clara a necessidade de estudar o comportamento de busca e uso da informação dos estudantes de Comunicação Social.

Segundo Rabelo (2008, p. 27) no Brasil, é escassa a literatura de pesquisas que estabeleçam relação entre decodificação crítica e evocação de notícias e raros foram os estudos que tangenciassem tais preocupações mesmo porque vivenciamos um fenômeno inteiramente novo com a inserção das novas tecnologias na área midiática e, por extensão, no ensino do Jornalismo. Os estudos de recepção têm concentrado seus esforços na tentativa de descortinar a influência das mensagens e negligenciam certas características que condicionam o posterior uso da informação veiculada.

Cabe também justificar o porquê de se investigarem as características do comportamento informacional em um ambiente constituído por estudantes de Comunicação Social em uma cidade do interior.

De acordo com Rabelo (2008, p.27)

Foi realizada a revisão de literatura com o objetivo de compreender características de consumo e evocação de informações por usuários especializados e nos deparamos com escassa bibliografia, remetendo-nos com frequência a estudos que envolvessem outros perfis de usuários e veículos de comunicação, mas que subsidiassem nossos

objetos de investigação. Dessa forma, foi desenvolvido o estudo de comportamento de usuários de modo a evidenciar as relações entre as variáveis estabelecidas e evocação de notícias. Para o estudo de caso, foi selecionada amostragem entre os estudantes do curso de Comunicação Social da UFV e como objeto empírico do experimento de evocação foi selecionado o jornal Estado de Minas, observando o comportamento e buscando descortinar padrões de comportamento. (RABELO, 2008, p. 27).

Araújo (2001) *apud* Rabelo (2008) salienta que a informação sempre comporta um “elemento de sentido”, seja como “processo de atribuição de sentido” ou como “processo de representação para a comunicação” e que “a informação é uma prática social que envolve ações de atribuição e comunicação de sentido que, por sua vez, pode provocar transformações nas estruturas, pois gera novos estados de conhecimentos” (ARAÚJO, 2001, p.1-2 *apud* RABELO, 2008).

Cabral (2002, p.8) *apud* Rabelo (2008) resgata a conceituação de pesquisa Sense-Making e a entende como “aquilo que informa algo que o indivíduo pode compreender construir a realidade de forma criativa, e, por fim, usá-la com inteligência e ganho social”. O dado ausente, a falta no percurso humano para a compreensão, o fazer sentido, são exatamente para o Sense-Making a informação. Segundo Dervin (1992, p.3) *apud* Rabelo (2008) relata que “a partir da premissa da descontinuidade, informação é conceitualizada como o sentido criado em um específico momento em algum lugar e tempo por uma ou mais pessoas” (tradução nossa). Wersig (1992) *apud* Rabelo (2008) amplia o conceito de informação para conhecimento para ação, pois o conhecimento ancora ações específicas em contextos também específicos. Assim, a informação é capacitação para ação.

Rabelo (2008, p.30) conclui em resumo, o usuário está “solto”: reside fora da influência da família, pouco participa de entidades e agremiações de atuação local, tem pouco interesse pelas notícias viçosenses ou de sua cidade de origem. Essa é a singularidade de nosso universo de pesquisa.

Em artigo publicado no ano de 2010 cujo título “Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários” Gasque e Costa (2010) objetivam contribuir para o conhecimento mais aprofundado sobre estudos de comportamento informacional de usuários com base em como são tratados na literatura da Ciência da Informação nas últimas seis décadas. Trata-se, contudo, não somente de alteração terminológica, mas, sobretudo, de mudança paradigmática, resultado de transformações no modo como o tópico é definido e abordado, e na forma como é investigado. Embora se observe no Brasil, nos últimos anos, a emergência de pesquisas intituladas Comportamento

Informacional de Usuários, em geral tais investigações ainda são conhecidas como “estudos de necessidades”, contidos no tópico “estudos de usuários”.

Para Gasque e Costa (2010) os estudos de revisão sobre comportamento informacional descrevem o cenário das grandes questões tratadas desde as primeiras pesquisas na área até os dias atuais, em que se delineiam as características principais de cada década, consideradas, desse modo, os paradigmas vigentes para o direcionamento das análises. Nessa perspectiva, paradigma refere-se às crenças e aos valores subjacentes à prática científica, entendido como um modelo de ciência que serve de referência para fazê-lo científico durante determinado período de tempo (KUHN, 1962 *apud* GASQUE; COSTA, 2010).

Em artigo publicado em 2000, Wilson citado por Gasque; Costa (2010) propõe quatro definições relacionadas ao comportamento informacional:

- 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.

Em consonância à proposta de Wilson (2000), Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) *apud* Gasque e Costa (2010, p. 21) compreendem o ‘comportamento informacional’ como as atividades que envolvem as necessidades dos sujeitos e de como buscam, usam e transferem a informação em diferentes contextos.

A ideia de contexto ressaltada por Courtright (2007) *apud* Gasque e Costa (2010) norteia pesquisas e suscitam preocupações como a definição de limites, os fatores que influenciam a prática informacional e as novas tecnologias. A autora identifica quatro sentidos usados para o termo. Primeiro, a noção de “contêiner”, em que os elementos existem objetivamente em torno dos atores. Segundo, o meio de construção de significado, em que se analisa o ponto de vista do autor. Terceiro, o conceito de construção social, em que os atores elaboram a informação por meio da interação social. Finalmente, a questão relacional, em que os conceitos de ator social e contexto estão vinculados entre si.

Segundo Gasque e Costa (2010, p. 22)

As primeiras investigações no campo dos estudos de usuários foram realizadas após a década de 1940, impulsionadas por dois eventos. O primeiro, a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, em 1948, no Reino Unido. O segundo, a Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, Estados Unidos, em 1958. Nessas ocasiões, foram apresentados trabalhos que despertaram a atenção dos participantes para a importância dos estudos das necessidades dos usuários. (GASQUE e COSTA, 2010, p. 22).

A revisão de Menzel (1966) *apud* Gasque e Costa (2010) acerca de necessidades e uso de informação nas áreas de ciência e tecnologia inaugurou uma série de revisões sobre o assunto. O autor realizou análises quantitativas de 1963 a 1965 para estabelecer definições e conceitos do tópico. Menzel argumentava que os estudos de necessidades e usos são aqueles voltados para o comportamento e as experiências dos cientistas e tecnólogos em face dos canais de informação.

A segunda revisão, realizada em 1967 por Saul e Mary Herner, complementou o trabalho de Menzel. A pesquisa cobriu as publicações de 1966 e algumas de 1965 não avaliadas na primeira etapa. Foram detectados sete problemas nas publicações analisadas.

- a) O primeiro refere-se ao uso de poucas técnicas de pesquisa.
- b) O segundo, à diversidade de tipos de usuários em que essas técnicas são aplicadas.
- c) O terceiro, à variabilidade e ambiguidade da linguagem na discussão das técnicas usadas e nos resultados.
- d) O quarto, à carência de inovação.
- e) O quinto, ao insucesso em fundamentar os resultados obtidos.
- f) O sexto, ao fracasso em aprender com os erros.
- g) Finalmente, o problema da frequente ausência de projetos de experimentos rigorosos.

Paisley (1968) *apud* Gasque e Costa (2010, p. 26) fez a terceira revisão dos estudos de necessidades e de uso da informação, abrangendo alguns trabalhos surgidos em fins de 1966 e durante o ano de 1967. Afirmou que muitos apresentavam problemas metodológicos, que os tornavam inconclusivo.

Neles, não se consideravam fatores como a grande quantidade de fontes de informação disponíveis; o contexto em que as informações são usadas; a motivação, a orientação profissional e outras características pessoais; os sistemas sociais, político, econômico e outros que afetam intensamente os usuários e o trabalho, além das consequências do uso da informação.

Observa-se, assim, que a principal diferença entre as abordagens adotadas no paradigma tradicional e no paradigma emergente está vinculada aos aspectos psicológicos, em

que se identifica a primeira como behaviorista e a segunda como cognitivista. Adicionalmente, é possível perceber, pela orientação metodológica, o positivismo permeando as pesquisas fundamentadas no paradigma behaviorista, no sentido em que se adotava, essencialmente, a abordagem quantitativa e o método hipotético-dedutivo.

Ellis, Dervin, Kuhlthau e Wilson são alguns pesquisadores associados a essas mudanças. A partir de fins da década de 1980, os estudos orientados pelo ponto de vista cognitivo reconhecem que as necessidades de informação ocorrem tanto no âmbito cognitivo quanto no sociológico. Hewins (1990) *apud* Gasque e Costa (2010) publicou a 11.<sup>a</sup> revisão sobre necessidades e usos da informação, que cobriu o período de 1986 a 1989. Nesse intervalo de tempo houve mudanças significativas no modo como a informação era disseminada e na tecnologia disponível para buscá-la.

Conforme Gasque e Costa (2010) Dervin e Nilan (1986), afirma que a contribuição de outras disciplinas, além da ciência da informação e biblioteconomia, pelo fato de os estudos estarem difundidos por muitas áreas de conhecimento. Hewins (1990) *apud* Gasque e Costa (2010) concluiu que a premissa de Dervin e Nilan (1986) *apud* Gasque e Costa (2010) sobre a mudança de paradigma era validada pelo surgimento de novas abordagens na literatura, mais centradas nos usuários do que nos sistemas e baseadas nos processos cognitivos.

Embora muitos dos novos autores estivessem fundamentados na abordagem cognitiva, em fins da década de 1980 surge a abordagem social. O eixo dos trabalhos<sup>2</sup> situa-se nos significados e valores que os indivíduos atribuem ao contexto sociocultural, dentre outros. Courtright (2007) *apud* Gasque e Costa (2010) intitula sua revisão ‘o desafio do contexto nas pesquisas de comportamento informacional’, na qual o termo pode ser compreendido sob quatro perspectivas:

a) Contexto no sentido de contêiner refere-se à noção de que os elementos existem objetivamente em torno do ator e podem ser enumerados pelo pesquisador que o observou. Nessa perspectiva, comportamento informacional é descrito em termos das principais características do usuário, que, todavia, não são analisadas pelo contexto.

b) Em outro aspecto, o do contexto compreendido como construção de significado, as atividades informacionais são relatadas considerando-se o modo como as influências e as variáveis são percebidas e construídas pelos indivíduos que buscam informação. Para a autora, o modelo falha por não suportar a complexidade, a variabilidade e as interações mútuas, tais como rede social, tecnologias da informação e práticas organizacionais

c) O terceiro sentido relaciona-se à construção social dos indivíduos, compreendidos como seres sociais que constroem a informação por meio da interação social, e não somente pelo que está ‘dentro de sua cabeça’.

e) Por fim, a perspectiva do ser social pode ser ampliada para incluir o contexto relacional – *embeddedness* –, abrangendo também as variáveis externas que influenciam a ação. Nessa dimensão, o contexto é a construção resultante da interseção do ponto de vista do indivíduo com o pesquisador.

f) Há, no entanto, segundo Courtright (2007) *apud* Gasque e Costa (2010) o desafio de conceitualizar as formas de influência no contexto sem retornar à visão centrada nos sistemas, na qual as ações de informação são vistas como previsíveis conforme o conjunto de variáveis ambientais.

f) A última revisão da primeira década do século XXI foi realizada por Fisher e Julien (2009) *apud* Gasque e Costa (2010) com análise de alguns trabalhos de 2004, e os demais entre 2005 e início de 2008. Embora ainda não publicada formalmente e não disponível em bibliotecas no Brasil, foi possível ter acesso ao texto por meio das próprias autoras.

Para Gaque e Costa (2010) “o tema ‘comportamento informacional’ tem sido bastante explorado no Arist. Substituí a nomenclatura utilizada nos trabalhos anteriormente denominados ‘necessidades e uso de informação’”.

Segundo Gasque e Costa (2010, p.31) considerando-se a evolução dos estudos de comportamento informacional desde a primeira revisão do Arist (1966), até a última, em 2009, percebem-se mudanças significativas no foco dos trabalhos, culminando nos seguintes pontos:

- a) Pesquisas mais centrada no indivíduo;
- b) Inclusão de outros grupos estudados, além de cientistas e tecnólogos;
- c) Abordagem multifacetada, englobando o aspecto sócio cognitivo e organizacional;
- d) Compreensão do comportamento informacional como processo em que os indivíduos estão constantemente buscando e usando informações;
- e) Ampliação dos estudos qualitativos, assim como do uso de múltiplos métodos;
- f) Maior consistência teórica com aumento de fundamentação interdisciplinar,
- g) Crescimento do número de pesquisas, em todas as partes do mundo.

Tais mudanças paradigmáticas começaram a germinar com a percepção das limitações impostas pelo instrumental teórico-metodológico na esteira da contestação dos principais postulados da concepção científica vigente em meados do século passado.

Essa multi dimensionalidade, no entender de Morin (2000) *apud* Gasque e Costa (2010) considera a realidade antropos social em várias dimensões: individual, social e biológica. Como observado por Courtright (2007) *apud* Gasque e Costa (2010) os indivíduos vivem em um ambiente complexo, múltiplo, sobreposto e dinâmico, que requer novas metodologias e uso de múltiplos métodos.

Gasque e Costa (2010) concluíram que exige, ainda, o entendimento das relações estabelecidas em determinado espaço-tempo em que ocorrem ações de busca, uso e transferência de informação. Os indivíduos se engajam nessas ações quando têm necessidade de informação. Contudo, se o processo é natural, a aprendizagem humana para gerenciar e usar as informações pode ocorrer de forma mais eficaz se houver sistematização e ensino desse conhecimento, isto é, se os sujeitos forem letrado informacional mente.

Em artigo publicado em 2012 cujo título “Busca e recuperação da informação científica na *web*: comportamento informacional de profissionais da informação” Giordano e Biolchini (2012) objetivaram analisar o comportamento informacional do cientista da informação no processo de busca e recuperação na *web*, evidenciando ações adotadas, estratégias, formulações, pontos críticos, decisões tomadas, resultados obtidos e grau de satisfação. A aprendizagem informal constitui o modo principal para adquirir habilidades em busca e recuperação da informação. A utilização de mecanismo genérico de busca, sem o emprego de recursos avançados, o baixo uso de operadores, o número reduzido de termos constituem estratégias de busca predominantes.

Segundo Giordano e Biolchini (2012, p. 122);

O comportamento dos cientistas no processo de construção do conhecimento tem sido alterado significativamente por transformações contemporâneas relacionadas ao acesso à informação. A *web* – termo metafórico pelo qual a interface humana-máquina da rede mundial de computadores tornou-se conhecida – criou na sociedade conectada computacionalmente a possibilidade, bem como a expectativa, de acesso facilitado e rápido a diferentes tipos de informação. Não há como negar que a *web* é hoje o maior acervo de informações do mundo e encontra-se em crescimento exponencial. (GIORDANO e BIOLCHINI, 2012, p. 122).

Conforme Giordano e Biolchini (2012) o Processos de busca e recuperação da informação são desencadeados a partir da necessidade informacional de um indivíduo. A recuperação da informação, como resume Saracevic, trata sobre o que pode ser feito para acessar, de maneira rápida e efetiva, a informação inserida em determinado repositório – neste caso, a *web*. Como afirmam os pesquisadores Lawrence e Giles (1998, p. 98) *apud* Giordano e

Biolchini (2012) a recuperação de informação científica e de literatura especializada, antes dominada por bibliotecários, tornou-se disponível diretamente para os cientistas. Saracevic (MOSTAFA, 2010, p. 162 *apud* GIORDANO; BIOLCHINI, 2012) reforça essa ideia ao afirmar que buscar informação tornou-se ubíquo – todo mundo é buscador hoje em dia.

Conforme Giordano e Biolchini (2012) o processo de recuperação da informação, tal qual foi cunhado por Calvin Mooers em 1951, engloba os aspectos intelectuais de descrição da informação e suas especificidades para a busca, além de quaisquer sistemas, técnicas ou máquinas que sejam empregadas para realizar esta operação (MOOERS, 1951 *apud* SARACEVIC, 1996, p. 44 *apud* GIORDANO; BIOLCHINI, 2012). Lesk (1995, p. 4) *apud* Giordano e Biolchini (2012) aponta que a experimentação das primeiras décadas levou ao surgimento de medidas de avaliação: revocação (*recall*), referindo-se à fração de documentos recuperados em relação ao total existente, e precisão, dizendo respeito à fração de documentos recuperados que são relevantes. Porém, Yang (2005, p. 33) *apud* Giordano e Biolchini (2012) ressalta que em sistemas *web*, as medidas convencionais mostram-se inadequadas, pois sem se saber o tamanho do acervo, torna-se impossível precisar quanto dele foi recuperado ou mesmo quanto é relevante.

Conforme Giordano e Biolchini (2012, p.125) outro aspecto observado por Yang (2005, p. 33) – ressaltando que buscar informação na *web* é algo diverso em caráter e imprevisível por natureza – diz respeito especialmente à diversidade de usuários, com seus diferentes *backgrounds* e motivados por tipos variados de necessidade informacional. Sobre os “novos” usuários de sistemas de recuperação, Manning, Raghavan e Schütze (2009, p. 43) *apud* Giordano e Biolchini (2012) observaram que na tradicional recuperação da informação usuários eram tipicamente profissionais com treinamento sobre como criar consultas para uma coleção cujo estilo e estrutura eles conheciam bem; já os usuários da *web* tendem a não saber – ou se importar – com a heterogeneidade do conteúdo e a sintaxe das linguagens de criação de consulta. “Ademais, nem é papel de uma plataforma como a *web* exigir esse tipo de conhecimento de bilhões de pessoas.” (MANNING; RAGAVHAN; SCHÜTZE, 2009, p. 432 *apud* GIORDANO; BIOLCHINI, 2012).

Conforme Giordano e Biolchini (2012, p.126)

Paradoxalmente, porém, como aponta Dudziak (2003, p. 23), justamente esses dois fatores contribuem para o aparecimento de barreiras ao acesso. Ao realizar uma busca sem conhecer ou sem utilizar de maneira apropriada os mecanismos de filtragem disponíveis, o indivíduo depara-se com número tão volumoso de fontes, que se torna impossível analisar os resultados de forma rápida e fácil como se imaginava e se propunha poder. (GIORDANO e BIOLCHINI, 2012, p. 126)

Conforme Giordano e Biolchini (2012) para a realização deste estudo de caráter exploratório desenvolveu-se pesquisa de campo de natureza qualitativa, com elementos subsidiários para análises quantitativas. Foram utilizados dois instrumentos integrados, questionário e entrevista, ambos elaborados a partir da técnica do incidente crítico.

Conforme Giordano e Biolchini (2012) apesar de diferente na semântica, a natureza da informação buscada pelos pós-graduandos é semelhante na forma, ou seja, mestrandos e doutorados procuram por artigos acadêmicos, publicações em periódicos científicos, livros, citações etc. Como enumera Miller (2002) *apud* Giordano e Biolchini (2012), as principais necessidades informacionais de cientistas são: informação atual para manter-se atualizado sobre o campo em que estão inseridos; informação específica relacionada às tarefas desempenhadas; informações para criar marcos referenciais que constituam a base de projetos de pesquisa; e revisões de áreas relacionadas ou periféricas à pesquisa.

De acordo com Giordano e Biolchini (2012, p. 129) “para a realização deste estudo de caráter exploratório desenvolveu-se pesquisa de campo de natureza qualitativa, com elementos subsidiários para análises mambos elaborados a partir da técnica do incidente crítico”.

Conforme Giordano e Biolchini (2012, p. 129) apesar de diferente na semântica, a natureza da informação buscada pelos pós-graduandos é semelhante na forma, ou seja, mestrandos e doutorados procuram por artigos acadêmicos, publicações em periódicos científicos, livros, citações etc. Como enumera Miller (2002) *apud* Giordano e Biolchini (2012), as principais necessidades informacionais de cientistas são: informação atual para manter-se atualizado sobre o campo em que estão inseridos; informação específica relacionada às tarefas desempenhadas; informações para criar marcos referenciais que constituam a base de projetos de pesquisa; e revisões de áreas relacionadas ou periféricas à pesquisa.

Giordano e Biolchini (2012, p. 130) concluíram ainda que se trate este de um estudo exploratório, cujo potencial de generalização apresenta limites, o comportamento observado, por meio dos exemplos coletados, demonstra, de modo geral, pouca atividade de planejamento e de reflexão, tanto prévia quanto ao longo dos processos de busca e recuperação da informação científica relatada pela população-alvo. A população-alvo da presente pesquisa de campo está envolvida em uma busca que abarca interpretação dos resultados e processo cognitivo. Em especial, quando se trata de ampliação de um conhecimento, como no caso estudado, espera-se do grupo envolvido julgamentos

qualitativos, análise efetiva do material recuperado e que os resultados sejam avaliados criticamente antes de serem absorvidos.

## 4 METODOLOGIA

Neste capítulo apresentaremos a delimitação do campo de pesquisa, classificação da pesquisa e as etapas e técnicas utilizadas.

### 4.1 DELIMITAÇÕES DE CAMPO DE PESQUISA

Foram levantados os artigos sobre comportamento informacional publicado na Revista Ciência Informação. Este levantamento evidenciou que, sob esta temática, foram publicados 11 artigos desde a criação desta revista em 1972. Estes artigos foram publicados no período de 2003 a 2012.

Apresentamos a seguir, algumas informações sobre este periódico. A Revista Ciência da Informação foi lançada em 1972, pelo então Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), atual IBICT. A revista foi o primeiro periódico científico da América Latina dedicado exclusivamente a discutir problemas de geração, controle e transferência da informação diante de uma nova era dessa ciência. Na década de 1970, os temas mais recorrentes do periódico eram: “sistema de informação”, “bibliometria”, “disseminação seletiva da informação” e “ciência da informação”.

Seguindo a evolução da disciplina Ciência da Informação, a revista abordou, na década seguinte, com maior ênfase, os temas relativos a “bibliometria”, “política de informação”, “comunicação científica” e “representação da informação”. “Gestão da informação”, “teoria da ciência da informação”, “tecnologias da informação” e “sistema de redes de informação” foram os temas mais presentes no periódico durante os anos 1990”. Já nos primeiros quatro anos do século 21, o tema mais abordado foi “tecnologia da informação”, seguido por artigos que tratavam de “políticas de informação”. Estudo detalhado poderá ser encontrado na *Ciência da Informação: 32 anos (1972-2004) no caminho da história e horizontes de um periódico científico brasileiro*, disponível no endereço <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/816>>.

## 4.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Para Gil (1999, p.42), a pesquisa tem um caráter pragmático, é um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”. Pesquisa é um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos racionais e sistemáticas. A pesquisa é realizada quando se tem um problema e não se têm informações para solucioná-lo. Esta pesquisa é classificada como bibliográfica, pois foi elaborada a partir de material já publicado (artigos científicos).

## 4.3 ETAPAS TÉCNICA DE PESQUISA

### 4.3.1 Coleta dos dados

Foram pesquisados, 11 (onze) artigos da Revista Ciência da Informação publicada sobre a temática: Comportamento Informacional, no período de 2003 a 2012.

### 4.3.2 Organização dos dados

- a) Os artigos selecionados foram resenhados e apresentados no capítulo 3 – Revisão de Literatura;
- b) Os dados relativos a autores e vinculações institucionais foram organizados no quadro n1°;
- c) Os modelos teóricos citados estão apresentados no quadro n 2°;
- d) Os autores mais citados estão apresentados no quadro n 3°.

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Neste item analisaremos os seguintes itens: identificar autores e seus vínculos institucionais; caracterizar os modelos teóricos utilizados; identificar autores citados.

### 5.1 VINCULOS INSTITUCIONAIS DOS AUTORES

A análise da produção intelectual sobre Comportamento Informacional publicado na Revista Ciência da Informação no período de 2003 a 2012 nos permite identificar os autores e seus vínculos institucionais, conforme os dados apresentados no quadro n 1º a seguir:

Quadro 1 - Vínculo Institucional dos Autores

AUTORES	VÍNCULO INSTITUCIONAL
ANDRADE, Maria Eugenia Albino (1 artigo/ co- autoria)	Professora na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
BIOLCHINI, Jorge Calmon de Almeida. (1 artigo / co- autoria)	Professor na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC Rio)
CHAGAS, Luciana de Deus. (1 artigo)	Consultora técnica na OPAS/OMS no Brasil
COSTA, Sely Maria de Sousa. (2 artigos / co- autoria)	Professora na Universidade do Estado do Amazonas (UNB)
CRESPO, Isabel Merlo.(1 Antigo )	Bibliotecária Sênior na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Rio Grande do Sul (PUCRS)
CAREGNATO, Sônia Elisa. (1 artigo)	Professora na Universidade Federal do Rio Grande do Sul -(UFRS)
FIALHO, Janaina Ferreira. (1 artigo /co- autora)	Professora na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. (2 artigos / co- autora)	Professora na Universidade de Brasília (UNB)
GIORDANO, Rafaela Boeira. (1 artigo / co- autora)	Redatora em Deutscher Akademischer Austauschdienst, (DAAD) na Alemanha
ODDONE, Nanci Elizabeth. (1 artigo / co- autora)	Professora na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio)
RABELO, Ernane Corrêa. (1 artigo )	Professor na Universidade Federal de Viçosa (UFV)

SILVEIRA, Martha Martínez. (1 artigo / coautora)	Bibliotecária na Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ)
SILVEIRA, Júlia Gonçalves. (1 artigo)	Professora na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

Fonte: Dados de pesquisa, 2014.

Em relação aos vinculo institucionais dos autores pode ser observado que ocorre uma grande dispersão geográfica dos mesmos. Assim temos que são citadas 10 (dez) universidades, sendo que 10 (dez) são universidade publicas e 2 (duas) são universidade privadas. Temos ainda dois artigos publicados por autores vinculados a outras instituições (OPAS/OMS e DAAD).

Ainda, em termos geográficos, temos que ocorre uma concentração de autores e seus vínculos institucionais na região sudeste (FIO CRUZ; UFMG; PUC RIO; UNI RIO; UFV). Em menor concentração em termos de autores e vínculos institucionais temos a região sul (PUC RS) e a região centro oeste representada por Brasília (UNB; OPAS / OMS).

## 5.2 CARACTERIZAÇÃO DOS MODELOS TEÓRICOS CITADOS

Em termos dos modelos teóricos foram citados nos artigos científicos analisados, temos seguintes:

Quadro 2 – Modelos Teóricos citados

T. Wilson (1981)	Citado por Gasque (2003)
T. Wilson (1996 e 1999)	Citado por Miranda 2006
David Ellis (1989)	Citado por Crespo e Caregnato (2006)
T. Wilson (1981)	Citado por Chagas e Costa (2007)
Maturana e Varela (2004)	Citado por Venâncio e Nassif (2008)
Dervin (1983)	Citado por Venâncio e Nassif (2008)
Dervin (1983)	Citado por Rabelo (2008)

Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

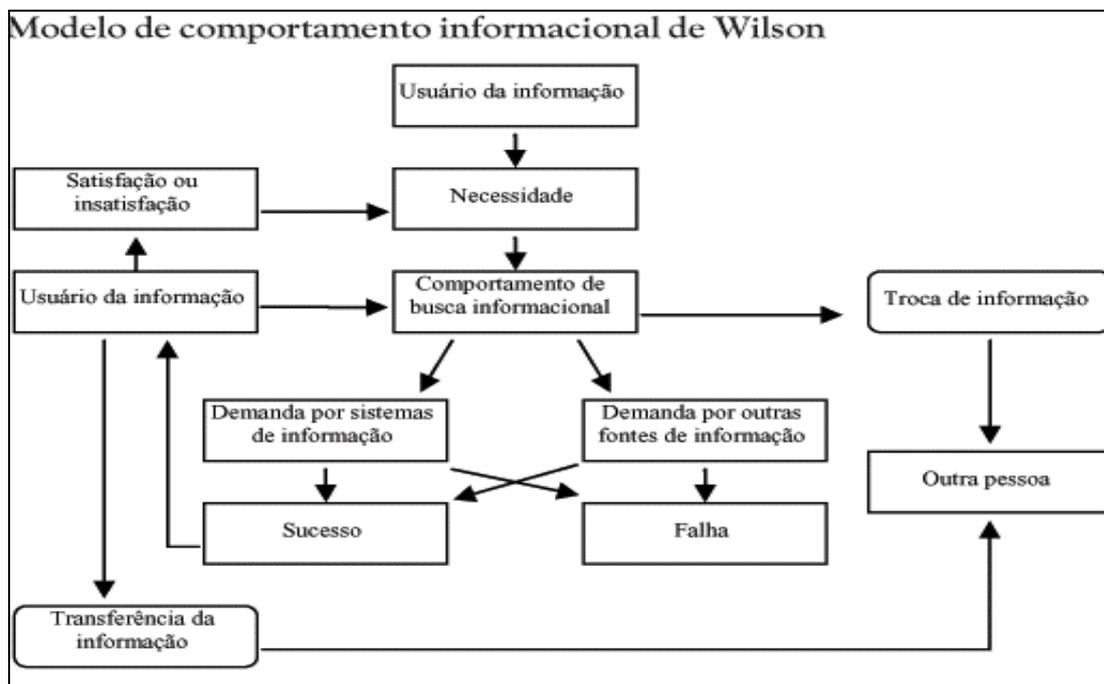
A partir do quadro nº 2 – Modelos Teóricos citados, podemos visualizar a grande influência da produção intelectual norte-americana e britânica nos estudos brasileiros sobre a temática do comportamento informacional, uma vez que, os autores Dervin (1983), T. Wilson (1981, 1996 e 1999) e Ellis (1989) são destas nacionalidades. Apenas os autores Maturana e Varela (2004) são de outra nacionalidade, pois são chilenos.

Com relação ao modelo mais citado (Wilson, 1981, 1996 e 1999) temos que, o mesmo pode ser compreendido como uma análise das necessidades de informação e do comportamento de busca de informação do usuário. Segundo Choo (2006, p. 81) Wilson acredita que os indivíduos a todo o momento constroem seu mundo social a partir de um mundo de “aparências” que os cercam. Assim, as necessidades de informação começam a ser construídas a partir do momento em que os usuários começam a dar sentido ao mundo, em que está construindo, o que pode tornar a busca de informação realizada pelo usuário um motivo de frustração.

Seu modelo de comportamento de busca de informação foi inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos usuários. Estas necessidades de informação se configuram no ambiente de trabalho e a partir dos papéis que o usuário desempenha em sua vida social. Este modelo teórico considera que as necessidades informacionais podem ser influenciadas pelo ambiente em que o usuário se encontra.

A seguir apresentamos a representação gráfica do Modelo Teórico de Wilson (1981):

**Figura 1 - Modelo de Comportamento Informacional (Wilson, 1981)**



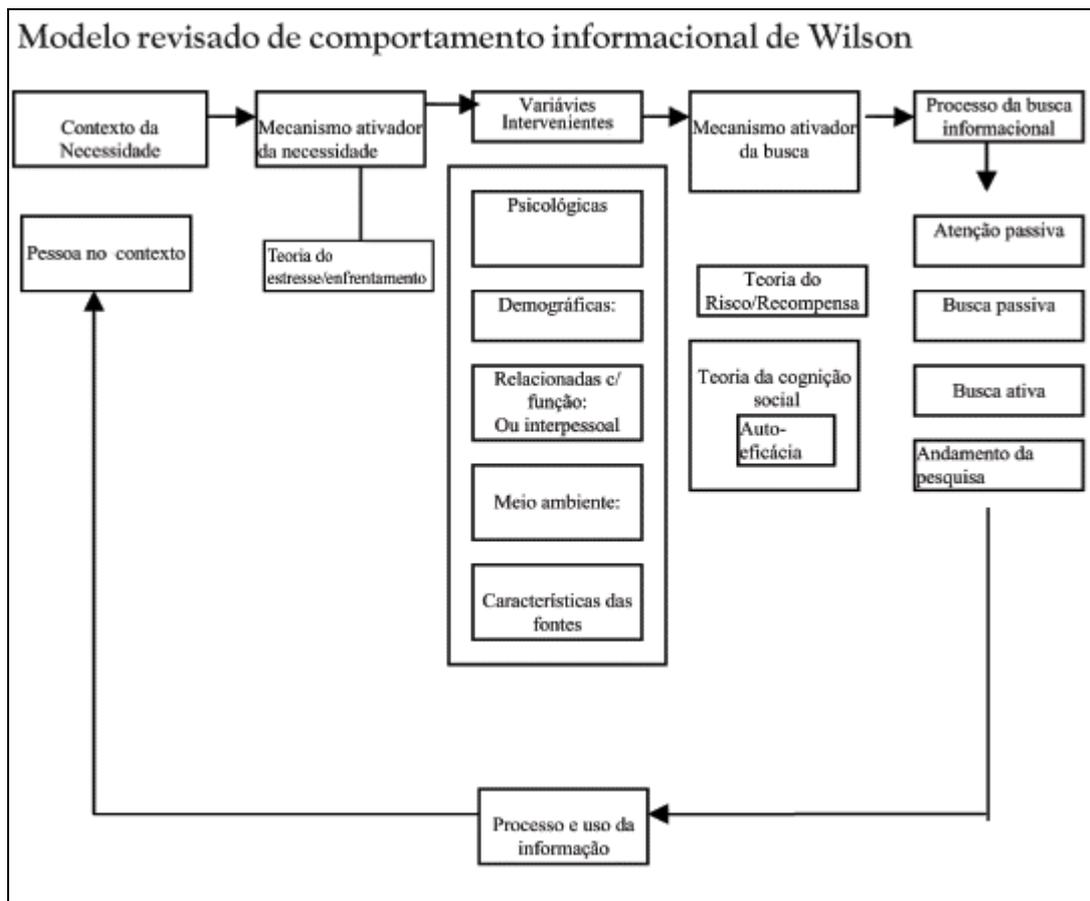
Fonte: MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE (2007, p. 123).

A partir deste modelo teórico e das críticas recebidas Wilson reformula o mesmo. Martinez-Silveira e Oddone (2007, p. 124), colocam que o modelo de comportamento informacional revisado por Wilson e Walsh (1996), identificou uma ligação com outros domínios. Estes domínios se relacionam aos seguintes campos de conhecimento: psicologia, comunicação em saúde e pesquisa para leigos.

Ao mudar o foco do seu modelo para “a pessoa em seu contexto”, se faz necessário criar-se um estágio entre a pessoa e a consciência da necessidade de informação. Wilson usou o mecanismo de ativação para explicar que nem sempre as necessidades informacionais são convertidas em processos de busca, porque existe uma fase intermediária entre a consciência da necessidade do usuário e a atitude que o processo de busca de informação requer. Sendo assim Wilson usa alguns conceitos da teoria de risco para demonstrar que existem variáveis intervenientes que desencadeiam ou obstruem as iniciativas de busca de informação.

Com esta revisão Wilson consegue fazer com seu modelo passe a envolver um maior número de elementos. Neste sentido, este modelo revisado permite uma compreensão mais ampliada, porque só tendo um processo de busca de informação satisfatório para ver se a necessidade de informação está sendo de fato satisfatória ou se ainda há algum tipo de falha devido à insegurança que permeia o usuário para realizar o processo de busca de informação.

Figura 2 - Modelo Revisado de Comportamento Informacional (Wilson e Walsh, 1999)



Fonte: MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE (2007, p. 12)

SANTOS, Cirlene Moreira dos. Intellectual production on information behavior: Analysis of Information Science Magazine from 2003 to 2012. 2014. 62f. Work Completion of course (Undergraduate Library) - Faculty of Information and Communication, Federal University of Goiás, Goiânia, 2014.

This research analyzes the intellectual production on Informational Behavior published in the Journal of Information Science. Were surveyed, 11 (eleven) articles of Information Science Magazine published on the topic: Informational behavior, from 2003 to 2012. That brings as questioning the theme: What are the characteristics of intellectual production (scientific papers) on information behavior published in journal of Information Science, in terms of the following: authors and their institutional links; theoretical models and identification of these authors? And through the data collected identified the authors and their institutional ties. So we have that are citadas 10 (ten) universities, and of these 10 (ten) are public university and two (2) are private university. We also have two articles published by authors linked to other institutions (PAHO / WHO and DAAD). Still, in terms of geography, we have there is a concentration of authors and their institutional ties in the Southeast (FIO CRUZ; UFMG, PUC RIO; UNI RIO; UFV). In lower concentrations in terms of authors and institutional linkages have the southern region (PUC-RS) and the center west region represented by Brasilia (UNB; PAHO / WHO). From a review of the concepts that relate to information behavior, this study presents the most cited authors in the context of the analyzed articles. So we have to Brenda Dervin, Tom Wilson; Carol and Kuhlthau are the most cited authors.

Keywords: Behavior Informational; Magazine Information Science; Production intellectually Informational behavior.

### 5.3 AUTORES MAIS CITADOS

Quadro 3 - Autores mais citados

AUTORES	ARTIGOS
DERVIN, B.(citado 14 vezes).	Venâncio e Nassif ( 2008); Rabelo (2008); Gasque (2010); Fia lho e Andrade (2007); Crespo e Caregnato (2006).
WILSON, T, D. ( citado 12 vezes).	Silveira e Odone (2007); Gasque e Costa (2010). Miranda (2006); Gasque e Costa (2003); Fia lho e Andrade (2007); Crespo e Caregnato (2006); Chagas e Costa (2007).
FIGUEIREDO, N, M. (citado 6 vezes).	Silveira e Odone (2007); Rabelo (2008); Gasque e Costa (2010).
KUHLTHAU, C, C. (citado 4 vezes).	Venâncio e Nassif (2008); Miranda (2006); Gasque (2010); Fia lho e Andrade (2007); Crespo e Caregnato (2006).

Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

A partir dos dados pesquisados no quadro n° 3 autores mais citados. Temos Dervin e Wilson citados 14 e 12 vezes respectivamente. Temos Figueredo e Kuhlthau citados 4 e 6 vezes respectivamente, por meio desses dados confirma-se a forte presença teórica da produção inglesa e norte americano na área dos estudos de Comportamento Informacional desenvolvidos no Brasil.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

Este trabalho de pesquisa teve como objetivo geral, analisar a produção intelectual sobre a temática do comportamento informacional publicada na Revista Ciência da Informação, no período de 2003 a 2012. Ainda em relação aos objetivos termos específicos, temos que: identificar autores e seus vínculos institucionais; caracterizar os modelos teóricos utilizados; identificar autores mais citados. A partir desses objetivos coletados dados que nos permitiram esclarecer os pontos colocados.

Em relação ao primeiro objetivo específico verificamos que a maioria dos autores se localiza na região sudeste e alguns na região centro este e sul. Com relação aos modelos teóricos, temos que, o mais citados, é o de Wilson (1999). E em relação ao terceiro objetivo específico, temos que, os autores estrangeiros são mais citados. A penas a pesquisadora brasileira é citada Nice de Figueiredo é citada.

A partir dos dados coletados e analisados, fica evidente a necessidade de que a produção intelectual de Comportamento informacional no Brasil desenvolva seus próprios modelos teóricos e cresça de forma que autores brasileiros estejam entre os mais citados, assim como estrangeiros. Essa carência, da presença brasileira de autores brasileiros citados por brasileiro, demonstra que esse de campo de conhecimento e que esse tema ainda tem muito a ser desenvolvido, muitas pesquisas ainda devem ser feitas de forma a gerar uma produção mais forte e mais rigorosa nessa área de conhecimento.

## REFERENCIAS

CHAGAS, Luciana de Deus; COSTA, Sely de Sousa. Efetividade do processo de comunicação com base na abordagem do comportamento informacional: o caso de um organismo internacional da área da saúde pública sediada no Brasil. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 3, p. 39-50, set./dez. 2007.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 30-38, set./dez. 2006.

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

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely M. S. 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.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010.

GIORDANO, Rafaela Boeira; BIOLCHINI, Jorge Calmon. Busca e recuperação da informação científica na *web*: comportamento informacional de profissionais da informação. **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 125-145, jan./jun. 2012.

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.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35 n. 3, p. 99-114, sept./dec. 2006.

RABELO, Ernane Corrêa. Comportamento Informacional e Evocação de Notícia: estudo de caso com estudantes de comunicação social. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 254-255, jan./abr. 2008.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves. Antiquários: um olhar sobre seu trabalho e comportamento informacional. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 10 n. 2, p. 220-239, jul./dez. 2005.

VENÂNCIO, Ludmila; NASSIF, Mônica Erichsen. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008.