

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA

DIVINA AUGUSTA ROCHA

**ESTUDO DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE PROFESSORES DO  
COMANDO DA ACADEMIA DA POLICIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**

GOIÂNIA  
2012

DIVINA AUGUSTA ROCHA

**ESTUDO DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE PROFESSORES DO  
COMANDO DA ACADEMIA DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás – UFG, para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

**Área de concentração:** Comportamento informacional.

**Orientadora:** Profª Drª Eliany Alvarenga de Araujo

GOIÂNIA  
2012

Rocha, Divina Augusta.

R582e Estudo de comportamento informacional de professores do Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás [manuscrito] / Divina Augusta Rocha. -- 2012.  
91f. ; il.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, 2012.

Orientadora: Profª Drª Eliany Alvarenga de Araújo

1. Comportamento informacional. 2. Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás. I. Título.

CDU 027.8:356.35(817.3)

DIVINA AUGUSTA ROCHA

**ESTUDO DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE PROFESSORES DO  
COMANDO DA ACADEMIA DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**

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

---

Profª Drª Eliany Alvarenga de Araujo/UFG  
Presidente da Banca – Orientadora

---

Profª Drª Janaina Ferreira Fialho/UFG  
Membro Examinador (a)

---

Bibliotecária – Sub-tenente Tatiane Ferreira Vilarinho/PM-GO  
Membro Examinador (a)

Dedico este trabalho a todos que me acompanharam durante o período de execução, por toda dedicação, disposição e esforço que submeteram a mim para que este trabalho fosse realizado.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente quero agradecer a Deus por estar comigo em todos os momentos, por ter me amparado quando eu pensava em desistir, por ter me dado a oportunidade de seguir e vencer os obstáculos que surgiram no meu caminho durante o percurso de execução deste trabalho.

Agradeço a minha mamãe (in memoriam) que sempre me aconselhou a estudar, e sempre me ensinou com humildade e mansidão o caminho correto a seguir. Seus conselhos e princípios foram fundamentais para a construção do meu caráter. Agradeço por todo seu amor dedicado a mim durante os anos que passamos juntas.

Agradeço a minha Irma Marta, as minhas cunhadas Joana, Cleusa e Núbia, aos meus irmãos Carlos, Gilmar e José Carlos, meu cunhado Anézio, por me apoiarem moralmente e financeiramente nesta caminhada, sem o auxílio de vocês seria muito difícil chegar até o final.

Agradeço também ao meu irmão Jesus e minha cunhada Elenice, porque sei que estiveram torcendo por mim.

Agradeço aos meus sobrinhos Mayara e Diogo. Enfim, a todos meus sobrinhos que estiveram torcendo por mim.

Agradeço à minha orientadora Eliany Alvarenga, por sua paciência e pelos momentos dedicados a me instruir. Sem suas instruções eu não poderia chegar ao final.

Agradeço às minhas colegas de sala que torceram por mim.

Enfim, agradeço a todos que me apoiaram direto e indiretamente.

De onde vem então a sabedoria? Onde  
habita o conhecimento? Jó 28.20

## RESUMO

Esta pesquisa tem como tema o comportamento informacional de professores do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás. A amostra para a pesquisa foi aleatória, constituída por 28 professores. Os dados foram coletados por meio de questionário semi-estruturado. A análise dos dados evidencia que as necessidades de informação são oriundas da demanda de trabalhos docentes; as fontes de informação mais utilizadas foram manuais técnicos especializados e a internet; a biblioteca mais utilizada é a biblioteca Goiandira Ayres do Couto da própria academia; os sites mais utilizados foram Google e Polícia Militar do Estado de Goiás. Em termos de avaliação da biblioteca, temos que, a mesma foi avaliada como boa por 82% dos pesquisados. Em termos de uso da informação, temos que, os pesquisados precisam de informação para buscar outras informações, o que pode ser classificado uso de informação para esclarecimento (22 citações). A barreira mais citada pelos professores foi a barreira de falta de tempo (18 citações); o que pode ser classificada como de natureza social. As análises realizadas permitem evidenciar a necessidade de realização de treinamento para ampliar a competência informacional dos docentes pesquisados.

**Palavras-Chave:** Comportamento informacional. Necessidade de informação. Busca de informação. Uso da informação.



## ABSTRACT

This research theme is the informational behavior of teachers Command Academy of Military Police of the State of Goiás. The sample for the survey was random, consisting of 28 teachers. Data were collected through semi-structured questionnaire. Data analysis shows that information needs are derived from the demand for jobs teachers; sources of information were used more technical manuals and specialized internet, the library is the most used library Goiandra Ayres Couto's own academy, the most used sites were Google and Military Police of the State of Goiás in terms of assessing the library, we have that, it was rated as good by 82% of respondents. In terms of information, we have, respondents need information to search for other information, which can be classified using information for clarification (22 citations). The barrier most often cited by teachers was the barrier of lack of time (18 citations), which can be classified as social in nature. The analyzes performed allow highlight the need to conduct training to increase the information literacy of teachers surveyed.

**Keywords:** Information behavior. Need for information. Searching for information. Use of the information.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	–	Modelo de Comportamento de Busca de Informação .....	24
Figura 2	–	Modelo Geral de Comportamento Informacional .....	26
Figura 3	–	Triângulo do ‘Sense-Making’ de Dervin .....	28
Figura 4	–	Metáfora do ‘Sense-Making’ de Dervin .....	29
Figura 5	–	Características do Modelo de Ellis .....	35
Figura 6	–	Padrões da Informação de Heinstrom .....	37
Figura 7	–	Conjunto dos Modelos de <i>Information-Seeking Behaviour</i> e <i>Information Search Behaviour</i> .....	41

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	–	Processo de Busca de Informação .....	32
Quadro 2	–	Barreiras Informacionais .....	45
Quadro 3	–	Áreas de Conhecimento .....	69
Quadro 4	–	Nível de Formação Acadêmica.....	70
Quadro 5	–	Tempo de Atuação como Docentes no CAPM .....	71
Quadro 6	–	Necessidade Informacional .....	72
Quadro 7	–	Fontes de Informação .....	73
Quadro 8	–	Bibliotecas Utilizadas .....	74
Quadro 9	–	Origem dos Livros Utilizados .....	74
Quadro 10	–	Sites Mais Utilizados .....	75
Quadro 11	–	Revistas Especializadas .....	76
Quadro 12	–	Frequência de Utilização da Biblioteca do CAPM .....	76
Quadro 13	–	Avaliação da Biblioteca do CAPM pelos Professores .....	77
Quadro 14	–	Barreiras Informacionais .....	78
Quadro 15	–	Uso Informacional .....	79

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	–	Sexo .....	69
-----------	---	------------	----

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	–	Faixa Etária .....	68
----------	---	--------------------	----

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALISE	–	<i>Association for Library And Information Science e Education</i>
APL	–	Arranjo Produtivo Local
ASIST	–	<i>International Communication Associations &amp; Tecnology</i>
CAPES	–	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAPM-GO	–	Comando da Academia de Policia Militar do Estado de Goiás
CFO	–	Curso de Formação de Oficiais
CFA	–	Centro de Formação e Aperfeiçoamento
CISSL	–	<i>Center for International Scholarship in School Libraries</i>
DIM	–	Departamento de Instrução Militar
ECI	–	Escola de Ciência da Informação
EJ	–	Empresa Junior
EUA	–	Estados Unidos da America
FMS	–	Fundação Municipal de Saúde
GEPM	–	Gerencia de Ensino Policial Militar
HSD	–	Unidade Técnica de Sistemas e Serviços de saúde
ICA	–	<i>International Communication Association</i>
ISP	–	<i>Information Search Process</i>
MPE	–	Micro e Pequenas Empresas
OPAS	–	Organização Pan-Americana da Saúde
PMES	–	Micro Pequenas e Medias Empresas Americanas
POP	--	Procedimento Operacional Padrão
PSF	–	Programa de Saúde da Família
PPGCI	–	Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação
RCONT	--	Regulamento de Continencias
RDPMEGO	--	Regulamento Disciplinar da Policia Militar do Estado de Goiás
SEBRAE	–	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SINANNET	–	Sistema de Informação de Agravos de Notificação
SUS	–	Sistema Único de Saúde
UFV	–	Universidade Federal de Viçosa
UFMG	–	Universidade Federal de Minas Gerais
UNESP	–	Universidade Estadual Paulista

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>17</b>
2.1	OBJETIVO GERAL .....	17
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
<b>3</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>18</b>
3.1	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: CONCEITUAÇÃO .....	18
3.2	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: ABORDAGEM HISTORICA ....	19
3.3	MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL .....	22
<b>3.3.1</b>	<b>Modelo de Thomas Wilson</b> .....	<b>23</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Modelo de ‘Sense-Making’ de Brenda Dervin</b> .....	<b>26</b>
<b>3.3.3</b>	<b>Modelo do ‘Information Search Process – ISP’ de Carol Kuhlthau ....</b>	<b>30</b>
<b>3.3.4</b>	<b>Modelo de David Ellis</b> .....	<b>33</b>
<b>3.3.5</b>	<b>Modelo de Jannica Heinström</b> .....	<b>35</b>
3.4	NECESSIDADES INFORMACIONAIS .....	38
3.5	BUSCA INFORMACIONAL .....	40
3.6	USO INFORMACIONAL .....	42
3.7	BARREIRAS INFORMACIONAIS .....	45
3.8	ESTUDOS BRASILEIROS SOBRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL .....	47
3.8.1	TESES DE DOUTORADO .....	48
3.8.2	DISSERTAÇÕES DE MESTRADO .....	50
3.8.3	TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO/TCCs .....	60
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>62</b>
4.1	DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA .....	62
<b>4.1.1</b>	<b>Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás</b> .....	<b>63</b>
4.2	UNIVERSO OU AMOSTRA .....	65
4.3	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA .....	65
4.4	ETAPAS E TÉCNICAS DA PESQUISA .....	66
<b>4.4.1</b>	<b>Coleta de Dados</b> .....	<b>66</b>
<b>4.4.2</b>	<b>Organização dos Dados</b> .....	<b>66</b>
<b>5</b>	<b>ANALISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS</b> .....	<b>68</b>

5.1	CARACTERIZAÇÃO DOS PESQUISADOS .....	68
5.2	NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO .....	71
5.3	FONTES DE INFORMAÇÃO MAIS UTILIZADAS .....	72
5.4	BIBLIOTECAS UTILIZADAS .....	73
5.5	ORIGEM DOS LIVROS UTILIZADOS .....	74
5.6	SITES UTILIZADOS .....	74
5.7	REVISTAS ESPECIALIZADAS .....	76
5.8	USO DA BIBLIOTECA DO CAPM .....	76
5.9	AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA DO CAPM-GO.....	77
5.10	BARREIRAS DA INFORMAÇÃO .....	77
5.11	USO DA INFORMAÇÃO .....	78
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES .....</b>	<b>81</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>83</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>88</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A partir de modelos e estudos de pesquisadores é possível fazer análises do Comportamento Informacional, que está intimamente ligado ao aspecto cognitivo de indivíduos que necessitam, buscam e usam informações. Através destes estudos, também é possível verificar como as pessoas usam a informação e quais as fontes utilizadas para a solução de um problema. Para Choo (2006, p.102), “a busca da informação é o processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento”.

É neste contexto inerente à informação é que aplicamos a pesquisa com o seguinte tema: Estudo de Comportamento Informacional de Professores do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás. A partir desta definição, surgem indagações sobre as fontes de informações no cotidiano dos professores e também o comportamento informacional dos mesmos. Perante essas indagações surge a questão: Qual o comportamento informacional dos professores a partir dos seguintes itens: determinação de necessidade de informação, barreiras e uso efetivo da informação? Segundo Choo (2006, p.21), “o uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa a informação, o que muda sua capacidade de dar sentido a uma experiência ou ato de agir ou reagir à luz desse novo conhecimento”.

Este trabalho foi desenvolvido em seis capítulos. O capítulo 1 apresenta uma breve introdução sobre o tema da pesquisa, objetivos, grupo estudado e assuntos abordados. O capítulo 2 apresenta os objetivos geral e específicos onde fornece uma visão geral do que pretende-se com a aplicação da pesquisa.

O capítulo 3 trata-se da revisão de literatura, onde serão analisados alguns estudos que tratam da temática do comportamento informacional, analisando conceitos teóricos, histórico, necessidades, busca e uso da informação. Ainda neste capítulo, foi feita uma breve pesquisa sobre alguns estudos feitos no Brasil com o tema Comportamento Informacional.

O capítulo 4 se refere à metodologia, onde foi realizada a delimitação do campo de pesquisa, a população estudada, classificação da pesquisa, etapas técnicas, coleta e organização dos dados. No capítulo 5 analisou-se os dados de acordo com as questões levantadas no questionário aplicado, dentre as quais estão

caracterização, necessidades, busca e uso da informação, barreiras, fontes, bibliotecas utilizadas.

No capítulo 6 temos as considerações finais tais como: Qual a origem da necessidade de informação destes professores? Quais as fontes de informação utilizadas? Quais os tipos de usos feitos a partir das informações localizadas? Quais as barreiras enfrentadas?

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar o comportamento informacional de professores do Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Identificar o perfil dos professores pesquisados;
- b) Identificar as necessidades de informação e as fontes de informação utilizadas;
- c) Verificar o uso da Biblioteca do CAPM-GO;
- d) Analisar o uso efetivo da informação e as barreiras percebidas.

### 3 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo, analisamos alguns estudos que tratam do tema: Comportamento Informacional, a partir dos seguintes pontos: conceituação, histórico, modelos teóricos, necessidades, busca e usos de informação, barreiras e estudos brasileiros sobre comportamento informacional.

#### 3.1 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: CONCEITUAÇÃO

Quando falamos em conhecimento, nos deparamos com a necessidade de descobrir como se dá a formação desse conhecimento, como esse conhecimento é gerado e também como ele é estendido durante a vida de um ser humano. Para FRANÇA, (2002 *apud* MARTINEZ-SILVEIRA; ODONE, 2007) Por mais que se discuta a relação da informação com o conhecimento, as diferentes abordagens apresentam divergências encontrando-se certo consenso em torno da informação como um meio necessário para extrair e construir o conhecimento.

Desde quando nascemos somos ensinados a considerar os conhecimentos adquiridos através do senso comum, mas quando surge a necessidade de saber mais além do que fomos convencidos a conviver é preciso buscar informações científicas. E é nesse contexto de buscar informações que os indivíduos se deparam com as barreiras de busca de informação. Essas barreiras podem ser psicológicas, sociais, financeiras e tecnológicas.

Pensando nesses obstáculos, o estudo de usuários ou comportamento informacional (*information behaviour*), busca entender o comportamento das pessoas na busca pela informação. O comportamento informacional enquanto estudo de usuários da informação, é utilizado para resolver ou mostrar necessidades de determinados grupos de indivíduos, ou mesmo também privacidades individuais no ato da busca informacional. Wilson (1999, p. 249 *apud* GASQUE; COSTA) 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.

Porém, não é sempre que uma pessoa possui um conhecimento satisfatório, ou seja, letramento informacional (*information literacy*), para identificar suas deficiências na busca e também nas transferências de informação. Para Kuhlthau

(1991 *apud* CAREGNATO; CRESPO), o processo de busca de informação é centrado no indivíduo, formando-se através da construção pessoal, na qual o usuário parte da informação para criar novos conhecimentos.

Para Choo (2006, p. 99), “a busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo”.

### 3.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: ABORDAGEM HISTÓRICA

Comportamento informacional é um tema estudado em várias esferas de uso da informação, tanto empresarial, pessoal ou escolar. É um assunto de alta relevância, pois está focado no usuário da informação, ou seja, em quase todos os seres humanos existentes no planeta. Todo ser humano que se tem conhecimento busca algum tipo de informação durante sua existência. Alguns de uma forma mais superficial, mediante uma precisão, talvez não usual, mas que no momento do surgimento da necessidade se torna um usuário de informação. Para Guinchat; Menou (1994 *apud* COSTA; RAMALHO, 2010), “[...] o elemento fundamental de todo e qualquer sistema de informação é o usuário; aquele que usa a informação diante de uma necessidade”.

O comportamento informacional está intimamente ligado ao estado cognitivo de pessoas que sentem necessidades de algum tipo de informação. Quando um indivíduo busca algum tipo de informação por quaisquer canais, na maioria das vezes, não está ciente da real necessidade; que em paralelo com essa precisão, é localizada uma lacuna causada pela existência de desordens, confusões e indagações acerca de onde buscar, quando buscar e em como buscar as informações necessitadas. Conforme Costa e Ramalho (2010),

O conhecimento das necessidades de informação permite compreender o porquê das pessoas se envolverem num processo de busca e uso de informação. O que levaria uma pessoa a buscar informação? Qual a sua motivação? (COSTA; RAMALHO, 2010).

O que inicialmente era focado no sistema de informação, com intuito de aprimorar os serviços para melhorar o acesso aos diversos materiais existentes na unidade de informação, é denominado de abordagem tradicional. Estes estudos, consideram o usuário apenas como informante, ou seja, em momento algum o

mesmo é o foco do estudo. O que para Ferreira (2007), era chamada de abordagem tradicional; muito anterior a ela, Figueiredo (1979 *apud* COSTA; RAMALHO, 2010), denominou-a de paradigma clássico.

Esta visão foi interpretada por Choo quando indicou como percebia a informação orientada para o sistema.

A orientação para o sistema vê a informação como uma entidade externa, objetiva, que tem uma realidade própria, baseada no conteúdo, independente dos usuários ou dos sistemas sociais. A informação existe a *priori*, e é tarefa do usuário localizá-la e extraí-la. [...] A pesquisa orientada para o sistema examina como a informação flui por esses sistemas sociais, e como é possível desenvolver instrumentos e serviços para simplificar o acesso à informação e fomentar a partilha de informações. (CHOO, 2006, p. 68)

Nesta fase, não era relevante a necessidade informacional do usuário ou o motivo pelo qual ele fazia suas pesquisas. O que era considerado importante como citado anteriormente, era como se comportava em relação aos sistemas de informação e a seus serviços e produtos oferecidos. Conforme Ferreira (2009, p.82), na década de 1940, os objetivos eram agilizar e aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas, restringindo-se à área das Ciências Exatas.

Já a abordagem alternativa, ou paradigma moderno conforme Figueiredo (1979, 1994 *apud* COSTA; RAMALHO 2010, p. 173), compreende os estudos centrados nos usuários, onde o foco é o problema individual de cada usuário, ou seja, o comportamento de busca e uso de informações para satisfação de necessidades.

Ellis, Dervin, Kuhlthau e Wilson são alguns pesquisadores associados a estas 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. As pesquisas buscavam conhecer as características únicas de cada usuário e o processo cognitivo comum à maioria deles, abordando questões como categorização técnica, memórias de curto e longo prazo, estilos de aprendizagem, motivação, tipos de personalidades e fatores semânticos (HEWINS, 1990 *apud* GUASQUE; COSTA, 2010).

O grande aumento do fluxo informacional e recursos eletrônicos condicionaram as pessoas a mudarem seus comportamentos em relação à informação. As necessidades foram sendo percebidas à medida que o volume de informações foi sendo notadamente aglomerado na sociedade moderna; onde a

agilidade e fluidez na recuperação dessas informações foram sendo extremamente necessárias; até mesmo por questões de sobrevivências em relação às organizações para o gerenciamento e também gestão de informação.

Hoje, a informação passou a ter um valor altamente significativo para as pessoas e instituições, representando poder para quem a possui. Ela tem grande valor, uma vez que está presente em todas as atividades que envolvem pessoas, processos, sistemas, recursos financeiros, tecnologias, entre outros. (SILVA, 2005, p. 18-19).

O capital intelectual tem alto teor de relevância dentro de uma empresa, com isso, é devidamente necessário o investimento em gestão da informação, que é por onde todo conhecimento é organizado e utilizado no decorrer do surgimento de necessidades que venham aparecer no decorrer dos processos organizacionais.

Nesse contexto, é relevante relacionar a mudança da abordagem “tradicional” para a “alternativa”, que é voltada para o usuário. Essa mudança foi necessária pelo motivo do grande volume de informação à disposição. É importante conhecer o comportamento das pessoas em relação aos canais e também às formas de busca das informações. Através do estudo do comportamento informacional de usuários da informação, é possível enxergar como as pessoas estão vivenciando o acúmulo de informações no mundo contemporâneo.

Atualmente, o sucesso de um profissional depende essencialmente do conhecimento adquirido no decorrer de sua existência em relação às informações adquiridas. São as informações adquiridas que irão gerar conhecimento e competências para o profissional exercer com êxito sua função dentro de uma empresa, por exemplo. Com isso, uma preparação maior em relação ao embate de concorrências mercadológicas do mundo globalizado; pois quem está à frente é sempre o adequado ao que as organizações estão buscando para fazer parte de seu grupo de colaboradores.

Usuários competentes em informação estão preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso de biblioteca ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa (CAMPELO & ABREU, 2005, p. 179 *apud* CUNHA, 2007).

Mas nem sempre uma pessoa possui um conhecimento satisfatório, ou seja, letramento informacional (*information literacy*) para identificar suas deficiências na busca e também nas transferências de informação.

Esses novos conhecimentos só serão possíveis se houver um maior desempenho do indivíduo no momento de busca e uso das informações. Porque se porventura um usuário da informação não se sentir seguro no momento da busca, com certeza ela não será bem sucedida e os resultados não serão satisfatórios. O resultado de tudo isso poderá ser de frustração ou esquivo, gerado no momento de uma nova necessidade de busca.

### 3.3 MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Ao longo de nossa existência, vivemos a mercê de paradigmas que devem ser seguidos. Desde criança somos “orientados” pela família e a sociedade a segui-los para sermos aceitos e também garantir que tudo funcione e aconteça conforme o previsto em qualquer contexto pelo qual fomos convencidos a imitar.

Existem circunstâncias em que criamos nossos próprios modelos, mas isso não nos impede de seguirmos modelos alheios em ocasiões que sejam necessárias segui-los, e muitas vezes até influenciá-los, para uma alteração, com o intuito de aprimorá-los com pretensões de alcançarmos objetivos mais eficientes e eficazes. Nessas condições, pode ser adequado estudar e influenciar (quando houver contradições) mudanças em modelos dos outros.

[...] hoje o mundo muda cada vez mais rápido, e precisamos ser capazes de reconhecer nossos próprios modelos para saber quando e como muda-los, agir rapidamente e influenciar os modelos dos outros. (WIND; CROOK; GUNTHER, p. 63).

Os modelos podem expressar uma realidade física e observável de paradigmas de uma criação, feita através de muitos estudos pelo seu criador. Assim, alguns modelos são apenas conceituais ou mentais, enquanto que outros são criados através de experiências empíricas; onde o cientista e também criador faz sua experiência diretamente com os elementos estudados para concluir teorias estudadas durante meses ou até anos.



Um modelo serve a muitos propósitos, mas serve fundamentalmente para comunicar alguma coisa sobre o objeto da modelagem de forma a gerar um entendimento mais completo sobre a realidade; a ação de modelar, por sua vez, impõe a quem modela uma visão clara e sem ambiguidades de quem ou do que está sendo modelado, além de exigir uma correta seleção dos elementos do universo do discurso que comporão a visão a ser representada. (SAYÃO, 2001, p. 84).

Nesse contexto de modelagem, é que apresentaremos alguns dos modelos de comportamento informacional. Existe uma variedade desses modelos, e usualmente são representados por diagramas onde é caracterizada a descrição desses modelos. Segundo Garcia (2007, p.76), “[...] os modelos de busca e comportamento informacional caracterizam-se por não possuir fronteiras claras dos seus domínios, [...] devido à própria característica interdisciplinar da Ciência da Informação”. São modelos de grande relevância para as organizações e seus sistemas de informação. Segundo Cole; Spink (2006, p. 25. tradução nossa), “do ponto de vista da Biblioteconomia, o comportamento informacional é uma área que vem estudando o comportamento humano relacionado com a busca, a coleta, a recuperação, a organização e o uso da informação”.

Houve a ocorrência de controvérsias sobre a adequação do termo para a área da Ciência da Informação. Essa constatação foi gerada pela similaridade do termo abordado com o do comportamentalismo da psicologia (*Behaviorismo*). Segundo Ferreira (2009, p. 209), “apesar das controvérsias, a expressão comportamento informacional continuou sendo utilizada amplamente nos títulos dos artigos e cursos acadêmicos”.

### 3.3.1 Modelo de Thomas Wilson

Thomas Daniel Wilson<sup>1</sup> é um cientista da informação britânico. É portador de um *curriculum* de vasta experiência profissional. É professor emérito da University of Sheffield na Inglaterra, professor visitante da *University Of Leeds Business School* e da *Högskolan i Borås*, na Suécia; professor catedrático convidado da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal. Já recebeu várias honrarias e prêmios, como exemplo, o Premio Contribuição Profissional (*Association for Library*

---

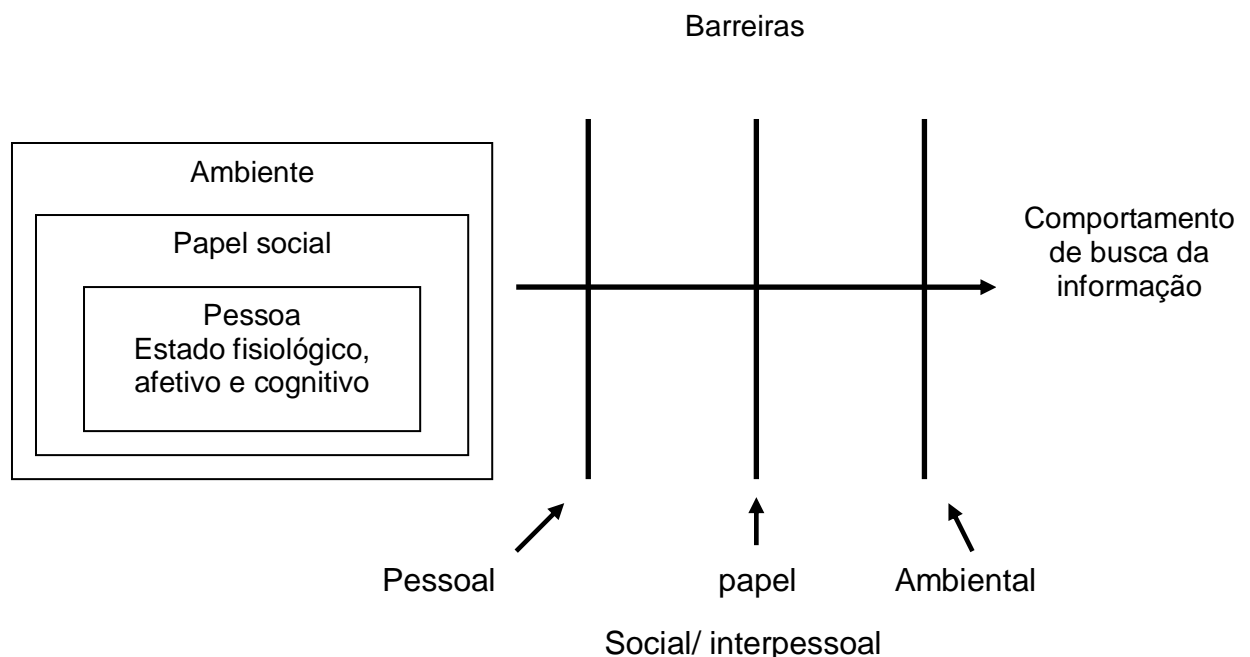
<sup>1</sup> Informações obtidas no site do autor. Disponível em: < <http://informationr.net/tdw/cv.html> > Acesso em: 7 ago. 2012.

*and Information Science e Education*)<sup>2</sup> - ALISE para a Educação de Bibliotecas e informação em 2000 e Doutor Honoris Causa da Universidade de Murcia, Espanha em 2010. É um dos pesquisadores mais citados em trabalhos quando o assunto é Comportamento Informacional.

Thomas Wilson desenvolveu dois modelos. O primeiro modelo de Wilson (1981), propõe que a necessidade de informação não é a primeira necessidade, mas que ela surge de outras necessidades mais básicas, como a fisiológica, cognitiva ou afetiva, e isso, a torna uma necessidade secundária.

O pesquisador aponta que o contexto de qualquer uma destas necessidades pode ser a própria pessoa, ou o seu papel exigido no trabalho ou na vida desta pessoa, ou ainda os ambientes (sociais, políticos, econômicos, tecnológicos, etc.) dentro dos quais a vida ou trabalho desta pessoa acontece. O autor ainda sugere que as barreiras que impedem a busca por informação surgem dentro destes conjuntos de contextos. (GARCIA, 2007, p. 83)

Figura 1- Modelo de comportamento de busca de informação



Fonte: Wilson, (1981 *apud* GARCIA, 2007, p. 83)

<sup>2</sup> Associação hoje conhecida como Associação de Biblioteca e informação Ciências da Educação (ALISE), foi fundada com o nome de Associação de Escolas de Biblioteconomia da América. A Associação original surgiu de uma série de reuniões informais em conferências da Associação Americana de Bibliotecas, que era conhecida como Mesa Redonda de Instrutores da Biblioteca escolar. Disponível em: < <http://www.alise.org/>>. Acesso em: 7 ago. 2012.

Este modelo pode ser considerado um macro-modelo ou modelo geral de busca de informação. Nele é possível ver como as necessidades surgem e o que pode servir de impedimento (mesmo que implicitamente), no momento da busca. Segundo Garcia (2007) “este tipo de modelo pode ser considerado como uma fonte de hipóteses para pesquisas empíricas de estudos de usuário, ou ainda, auxiliar os programas de capacitação de usuários frente à busca por informação”.

É importante ressaltar que o modelo apresenta certa fragilidade, porque todas as hipóteses estão implícitas.

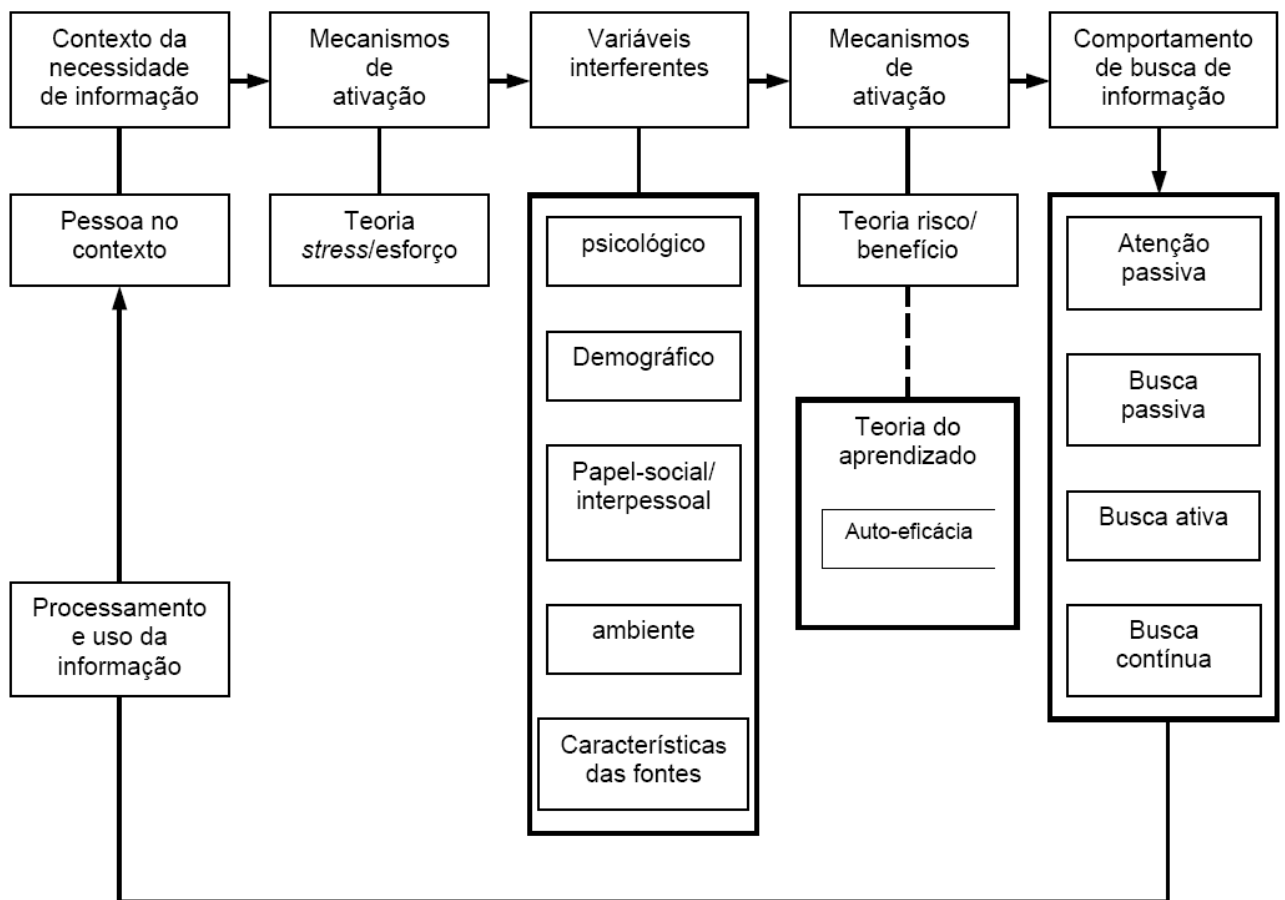
Não há qualquer indicação dos processos pelos quais o contexto tem seu efeito no indivíduo, nem dos fatores que resultam na percepção de barreiras (ou seja, os fatores que indicam as barreiras), nem se as várias barreiras assumidas têm efeitos semelhantes ou diferentes na motivação em diferentes indivíduos que buscam por informação. (GARCIA, 2007, p. 84).

O novo modelo de Wilson (1996) tem como base o modelo de 1981, “em que a pessoa do contexto permanece no foco da necessidade de informação” Garcia (2007). Mas as barreiras já são representadas pelas “variáveis interferentes” e o comportamento de busca já pode ser identificado.

No modelo revisado, as atividades são apresentadas em ciclos, onde são destacadas as necessidades de informação até o momento em que a informação é usada. Segundo Case (2002 *apud* GARCIA, 2007, p.84) o segundo modelo de Wilson é complexo por tentar explicar os seguintes aspectos da busca de informação:

- Por que algumas necessidades induzem a uma busca de informação maior do que outras;
- Por que algumas fontes de informação são mais usadas do que outras;
- Por que, na busca de informação, uma pessoa pode (ou não pode) atingir os seus objetivos eficientemente, baseada na percepção de sua própria eficácia. (CASE, 2002 *Apud* GARCIA, 2007, p. 84).

Figura 2 - Modelo Geral de Comportamento Informacional



Fonte: Wilson (1997, p.569, *apud* MATTA, 2012, p. 71).

### 3.3.2 Modelo de 'Sense-Making' de Brenda Dervin

Brenda Dervin<sup>3</sup> é professora da *School of Communication* da *Ohio State University*, nos Estados Unidos, desde 1986. Chegou a atuar antes, nas universidades de *Washington* e *Syracuse*. É doutora e mestre pela *Michigan State University* e possui bacharelado em jornalismo pela *Cornell University*. Possui ainda um título de doutorado honorário pela *University of Helsinki*, na Finlândia. Foi presidente da *International Communication Association (ICA)* e teve destacada atuação na *American Society for Information Science & Technology (ASIST)*.

<sup>3</sup> Informações sobre a autora obtidas no site Grande Nomes da Ciência da Informação. <Disponível em: <http://infoscience.no.comunidades.net/index.php?pagina=1023091786>> Acesso em: 8 ago. 2012.

Sua produção científica originou-se no campo da comunicação social, englobando temáticas como: metodologia de pesquisa na comunicação, comunicação participativa e campanhas de comunicação pública. Aos poucos, a autora foi se aproximando da Ciência da Informação, principalmente a partir do desenvolvimento da chamada “metodologia *Sense-Making*”, gradualmente construída pela autora desde 1972 e que ganhou uma formulação mais definitiva no início da década de 1980. Desde então, Dervin não cessou de problematizá-la e fazê-la avançar, por meio de textos teóricos e de muitas pesquisas de campo.

O modelo de *Sense-Making* de Dervin, possui como base a teoria da comunicação, o que não surpreende, pois sua mentora possui bacharelado na área de comunicação, especificamente jornalismo. A teoria do *Sense-Making* é voltada para o indivíduo; ela observa como o indivíduo se comunica, e também como ele se comporta em contato com mídias e outras fontes de informações em situações de uso da informação. Voltada para o contexto de uso da informação “trata-se de mais um modelo de metodologia para o estudo e uso da informação e não pode ser vista simplesmente como um modelo de busca de informação” (GARCIA, 2007, p. 101).

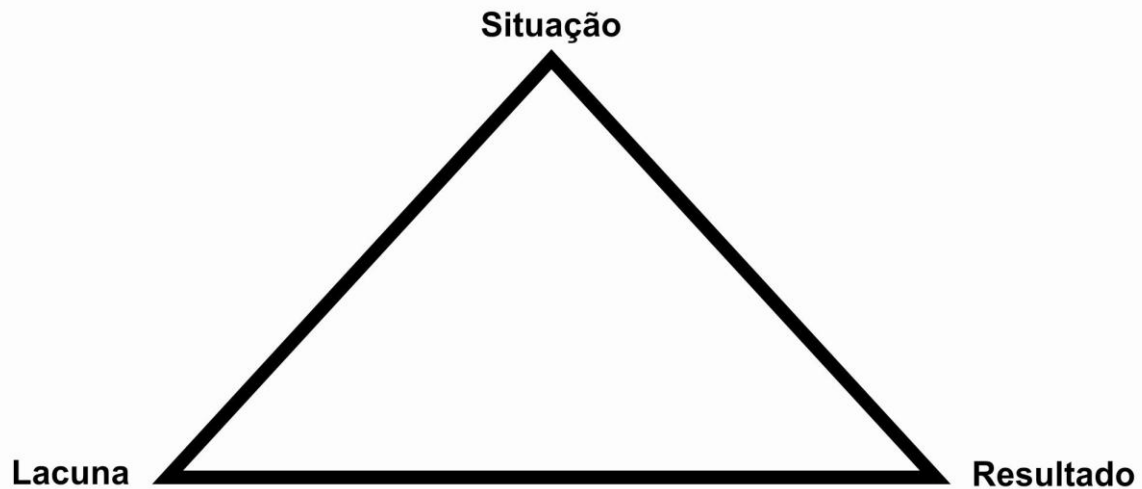
Na teoria do *Sense-Making*, os contextos são variáveis, ou seja, são inconstantes; eles podem mudar dependendo de uma situação em que acontece. Nela os indivíduos são explorados de forma diferentes, pois cada pessoa pode se comportar de modo diferente numa mesma situação ou circunstância.

No modelo do *Sense-Making*, a necessidade de informação é vista como um processo de descontinuidade, onde o indivíduo reconhece uma interrupção no conhecimento sobre um assunto qualquer. Essa pessoa percebe uma lacuna (*gap*) no momento que surge a incerteza sobre algum assunto, o que antes da existência da percepção do surgimento da necessidade não existia.

O *Sense-Making* é formado por quatro elementos:

1. A situação no tempo e espaço, que define o contexto no qual o problema informacional surge;
2. A lacuna (*gap*), que identifica a diferença entre a situação contextual e a situação desejada (incerteza);
3. O uso, que representa a consequência do processo de *Sense-Making*, o resultado;
4. A ponte, que constitui o meio de preencher a lacuna entre a situação e o resultado. (FERREIRA, 2009, p. 97; GARCIA, 2007, p. 102)

Figura 3 - Triângulo do 'Sense-Making' de Dervin

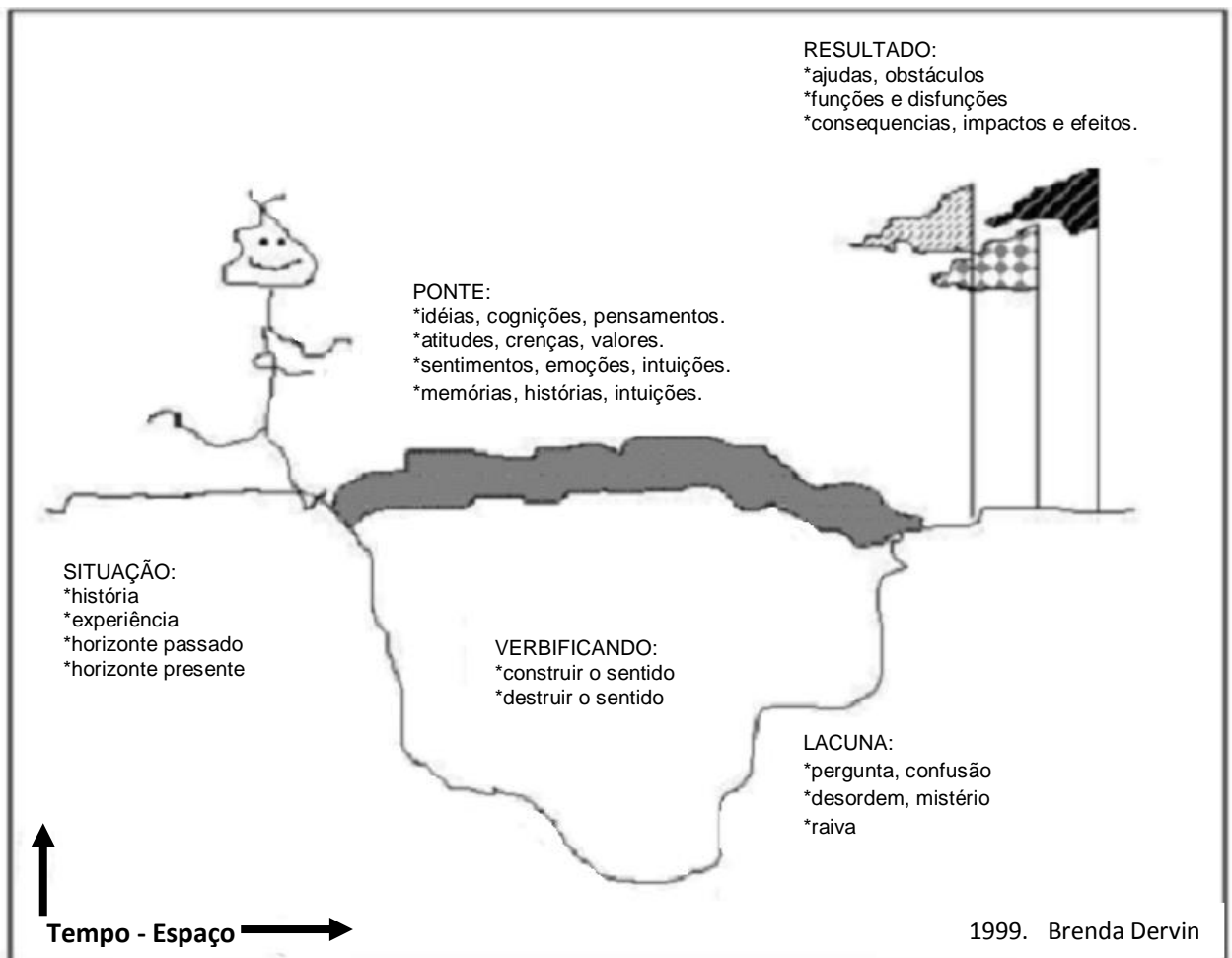


Fonte: Adaptado de Wilson (1999, p. 253) (tradução nossa).

A percepção das lacunas existentes no conhecimento dos indivíduos é o que os impulsiona para a elaboração de questões, estabeleçam e organizem ideias que lhes facilitem a chegada às respostas para construção do sentido. (FERREIRA, 2009, p. 98). Essas construções servirão como pontes sobre as lacunas (*gaps*) através da busca e uso da informação. As lacunas podem ser preenchidas por meio de leituras, estudos, pesquisas ou conversas com outras pessoas sobre o assunto em questão.

Na figura a seguir são apresentados os três pilares do *Sense-Making*. A situação é representada pela história e experiência do indivíduo. A situação revela como a necessidade surge e pode ser suprida com o conhecimento adquirido por experiências do passado e presente do cotidiano da pessoa. A ponte representa ideias, crenças, valores, cognições etc. As cognições são necessárias para a formulação de ideias e construção de sentido. A lacuna pode ser representada por meio do desconhecimento de alguma informação. Nessas circunstâncias podem surgir sentimentos de incerteza ou frustração. O resultado pode vir através de auxílios das ideias e cognições que são usadas como ponte para chegar aos objetivos e efeitos desejados.

Figura 4 - Metáfora do 'Sense-Making' de Dervin



Fonte: Adaptado de Godbold (2006, p.4 *apud* FERREIRA, 2009, p. 99).

A força do modelo de Dervin reside em parte à suas consequências metodológicas, uma vez que, em relação ao comportamento informacional, pode levar ao questionamento para revelar a natureza de uma situação problemática; na medida em que as informações forem preenchendo a lacuna de incerteza, confusão, ou o que quer que seja de natureza de utilização de informação. Wilson (1999, p. 253-254 tradução nossa).

### 3.3.3 Modelo do ‘*Information Search Process – ISP*’ de Carol Kuhlthau

Carol Collier Kuhlthau<sup>4</sup> é professora emérita de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Universidade Rutgers, onde dirigiu o programa de pós-graduação em biblioteconomia que é classificado como número um nos EUA. Ela também presidiu o Departamento de Biblioteconomia e Informação e foi diretora fundadora do *Center for International Scholarship in School Libraries (CISSL)*<sup>5</sup> – (Centro para Estudos Internacionais em Bibliotecas Escolares).

Kuhlthau é reconhecida mundialmente na área de Ciência da Informação e Biblioteconomia pela criação do modelo de Processo de Busca de Informação (*Information Search Process – ISP*). Seu desenvolvimento aconteceu em 1993 a partir de estudo qualitativo de estudantes, foi ampliado de um modelo inicial em 1983. Seu trabalho é considerado uma importante contribuição para a área de Ciência da Informação e Biblioteconomia centrado em estudo de usuários, Ferreira (2009).

Kuhlthau focalizou seus estudos no indivíduo. Seu trabalho é distribuído em várias fases do processo de busca de informação. O ponto de partida de seus estudos é concentrado na incerteza dos indivíduos quando partem para a busca de uma informação, e juntamente com o sentimento de incerteza, tomam parte também os sentimentos de ansiedade, insegurança, confusão, dúvidas ou até mesmo medo. É um trabalho empírico, por ser desenvolvido por meio de pesquisas feitas diretamente com estudantes, nas quais revelaram seus comportamentos e experiências durante o processo de busca da informação.

Kuhlthau (1991 *apud* GARCIA 2007, p. 93) aponta que suas bases teóricas para a fundamentação do modelo de Processo de Busca de Informação estão sustentadas nos trabalhos de Kelly (1963), através da “teoria de construção pessoal”. Para Kuhlthau (1991), as pessoas são limitadas quando se tratam de assimilar novas informações, por isso, constroem significados e os conectam aos que elas já possuem. E através dessas afirmações, que a teoria da construção

---

<sup>4</sup> Informações obtidas no site da autora. Disponível em: <<http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/>> Acesso em: 21 ago. 2012.

<sup>5</sup> O Centro para Estudos Internacionais em Bibliotecas Escolares (CISSL), é o principal centro internacional dedicado às bibliotecas escolares em todo o mundo, oferece uma arena para a comunidade internacional de estudiosos e profissionais de bibliotecas escolares para gerar, produzir e compartilhar pesquisas sobre a dinâmica e impactos das bibliotecas escolares na aprendizagem dos alunos. (tradução nossa). Disponível em: <<http://cissl.rutgers.edu/about-cissl>> Acesso em: 21 ago. 2012.



pessoal é empregada, porque nela estão descritos os sentimentos e experiências de indivíduos envolvidos na busca de construção de significados para uma nova informação encontrada. Também são fundamentadas em Belkin (1984), porque a busca de informação começa com o problema do usuário. E também em Taylor (1986), porque em seus trabalhos são descritos quatro níveis de necessidade de informação.

**Necessidade interna:** uma necessidade de informação atual, mas não expressa;  
**Necessidade consciente:** uma descrição consciente da necessidade;  
**Necessidade formalizada:** uma declaração formal de necessidade;  
**Necessidade colocada em acordo:** a questão é apresentada ao sistema de informação. (GARCIA, 2007, p.95).

Kuhlthau (1991, p. 366 tradução nossa), declara que “o modelo *ISP* incorpora três etapas: o afetivo (sentimentos), o cognitivo (pensamentos) e o físico (ações), comuns para cada fase”. Essas etapas estão presentes em todo o processo de investigação do usuário quando ele se depara com a necessidade de uma informação e parte para a busca. Durante a pesquisa é possível a pessoa percorrer todas as fases do Processo de Busca de Informação – *ISP*. O estado cognitivo pode manifestar-se através dos sentimentos de incerteza e ansiedade. O estado afetivo pode ser revelado por meio de frustração e raiva. O físico, através da ação de procurar sanar a falta de conhecimento relacionado ao assunto em deficiência.

Kuhlthau (1991) também apresenta o modelo *ISP* formado por seis estágios:

**Iniciação:** quando uma pessoa se torna consciente da falta de conhecimento ou compreensão, os sentimentos de incerteza e apreensão são comuns. Neste ponto a tarefa é meramente para reconhecer uma necessidade de informação. O pensamento está centrado em contemplar o problema, compreendendo a tarefa, e relacionando o problema a prévias experiências e conhecimentos anteriores. Ações frequentemente envolvem discussão de temas e possíveis abordagens.

**Seleção:** a tarefa é identificar e selecionar o tema geral a ser investigado ou uma forma de buscá-lo. Sentimentos de incerteza, muitas vezes dão lugar ao otimismo após a seleção ser feita [...].

**Exploração:** é caracterizada por sentimentos de confusão, incerteza e dúvida que frequentemente aumentam durante este período. A tarefa é investigar informações sobre o tema geral, a fim de ampliar a compreensão pessoal sobre o assunto [...].

**Formulação:** é considerada uma “virada” do *ISP* quando sentimentos de incerteza diminuem e aumenta a confiança. A tarefa é a de formar um foco a partir da informação encontrada. Pensamentos envolvem a identificação e seleção de ideias sobre informação coletada, que a partir da qual formam uma perspectiva centrada sobre o tema [...].

**Coleta:** é a fase do processo quando a interação entre o usuário e as funções do sistema de informação são mais eficazes e eficientes. Neste ponto, a tarefa é coletar a informação relacionada com o tema buscado. Pensamentos sobre a definição centralizam-se e estendem-se para sustentar o tema.

**Apresentação:** nesta fase sentimentos de alívio são comuns. Sentimento de satisfação se a pesquisa foi bem ou decepção se não foi bem sucedida. A tarefa é completar a pesquisa e preparar-se para apresentar ou usar os resultados obtidos [...]. (KUHALTHAU, 1991, p. 366-367-368 tradução nossa).

**Avaliação:** A forma como os alunos se sentem no final de um projeto de pesquisa é uma boa maneira de avaliar o que se passou e que problemas foram encontrados no processo de pesquisa. Sentimentos de satisfação e realização indicam que eles compreenderam o assunto relacionado ao tema pesquisado. Sentimentos de decepção e tédio indicam um "cortar e colar" significando pouco aprendizado. A auto-avaliação dá aos alunos uma noção de como realizar futuras pesquisas e projetos. (KUHALTHAU; MANIOTES; CASPARI, 2012 p. 4 tradução nossa).

Quadro 1 - Processo de Busca Informação – *ISP*

<b>Estágios</b>	<b>Sentimentos Comuns a cada estágio</b>	<b>Pensamentos comuns a cada estágio</b>	<b>Ações comuns a cada estágio</b>	<b>Tarefa apropriada de acordo com Kuhlthau</b>
<b>Início</b>	Incerteza	Geral / Vago	Busca geral de informação	Reconhecer
<b>Seleção</b>	Otimismo			Identificar
<b>Exploração</b>	Confusão / Frustração / Dúvida		Busca de informação relevante	Investigar
<b>Formulação</b>	Clareza	Específico / Claro		Formular
<b>Coleta</b>	Sentido de direção / Confiança	Aumento de interesse	Busca informação específica	Coletar
<b>Apresentação</b>	Alívio/ Satisfação ou desapontamento	Focado e claro		Completar
<b>Avaliação</b>	Satisfação/Avaliação/ Decepção/Tédio			Avaliar

Fonte: Adaptado de Kuhlthau (1991, p. 367 tradução nossa); Kuhlthau; Maniotes; Caspari (2012, tradução nossa).

O quadro demonstra as etapas do Processo de Busca de Informação e descreve cada estágio que revela com notável clareza reações e ações do indivíduo no instante em que coleta informações de acordo com o modelo da pesquisadora.

### 3.3.4 Modelo de David Ellis

David Ellis<sup>6</sup> é formado na Universidade de Durham, mestrado e doutorado em Estudos da Informação da Universidade de Sheffield. Foi professor e depois professor sênior do Departamento de Estudos de Informação em Sheffield 1984-2000. Assumiu o cargo de Professor do Departamento de Informação e estudos em Biblioteca, na Aberystwyth University, em 2000.

O modelo criado por David Ellis foi baseado em aspectos cognitivos da busca de informação. Foi um estudo baseado no comportamento de grupos de cientistas sociais da Universidade de Sheffield. Neste modelo, são aplicados métodos que abordam a análise de pequenos grupos através da observação. Segundo Crespo; Caregnato (2003, p. 253), “Este modelo foi desenvolvido a fim de apresentar recomendações para o design de sistemas de recuperação da informação”. É um modelo que não está disposto em fases sistemáticas e sequenciais como é possível ver em modelos de outros pesquisadores.

É um modelo onde as fases e estágios não são apresentadas por meio de diagramas e também não impõe condições para que os diferentes comportamentos (durante o processo de busca) sejam organizados em um único conjunto de fases ou estágios. (GARCIA, 2007, p. 103). Ellis dá preferência para o termo “características” para descrever as etapas percorridas durante o processo de busca. As quais são detalhadas a seguir:

**Iniciar:** são as atividades que definem o começo da busca por informação e que permitem uma visão geral do enfoque a ser estudado, descobrindo informações que podem servir de base para uma ampliação posterior da busca. A definição de referências pode ser um ponto de partida para o início do ciclo de pesquisa, assim como também podem ser consideradas atividades iniciais, as seguintes: conversar com colegas, consultar literatura de revisão, consultar catálogos *on-line* e índices e *abstracts*. Alguns pesquisadores já têm as suas referências iniciais quando fazem uso de recursos de informação, enquanto outros irão ainda buscar por estas referências. Esta situação está ligada à experiência do pesquisador e o conhecimento prévio que possui sobre o assunto que será pesquisado.

**Encadear:** o indivíduo segue uma ligação entre as citações, que podem levar a outros materiais relevantes e, assim, realizando formas de conexão entre o que foi pesquisado e novas informações. As conexões têm dois

---

<sup>6</sup> Informações obtidas no site da Universidade Aberystwyth University. Disponível em: <http://www.aber.ac.uk/en/dis/staff/dpe/> Acesso em: 13 ago. 2012.

aspectos básicos: o encadeamento para trás no tempo, que busca identificar material para leitura a partir de listas de referências que constam em de outros materiais; e o encadeamento para frente no tempo, que identifica material para leitura a partir dos índices de citação. O encadeamento para trás é uma atividade de busca de informação bastante utilizada por pesquisadores de todas as áreas, pois possibilita a localização de documentos relevantes de maneira simples.

**Navegar:** é uma forma de pesquisa não muito objetiva, ou seja, é uma busca semi-direcionada a uma área de interesse geral. Os principais tipos de informação que são recuperados quanto este padrão é empregado são listas de autores, de periódicos, de anais de eventos, de trabalhos citados entre outros.

**Diferenciar:** o indivíduo utiliza a diferença entre as fontes como um filtro para verificar o material analisado. Ele avalia aspectos como tipo de conteúdo e relevância do material, a fim de obter uma comparação. Os três principais critérios de diferenciação empregados são os seguintes: tópico principal, acesso ou perspectiva e nível, qualidade ou tipo de tratamento.

**Monitorar:** observa-se o desenvolvimento de uma determinada área, através do monitoramento de fontes de informação específicas. O monitoramento pode ser aplicado a várias fontes ou, por exemplo, somente a certos tipos de fontes dentro de uma determinada base de dados. O pesquisador é que define o que será monitorado, conforme seu interesse e suas necessidades.

**Extrair:** o usuário trabalha de forma sistemática em uma fonte específica para obter material de seu interesse. Esta é uma característica que muitos pesquisadores se engajam por um tempo razoável em suas carreiras. Isto acontece tanto consultando diretamente a fonte, quanto através do uso de índices cumulativos enquanto fontes de pesquisa, ou através de uma combinação das duas. (CRESPO; CAREGNATO, 2003, p. 253-254).

**Verificar:** atividades vinculadas com a verificação da acurácia da informação.

**Finalizar:** atividade de busca de informação ao final de um tópico ou projeto. (FERREIRA, 2007, p. 102)

Segundo Ferreira (2007), as duas últimas características foram acrescentadas por Ellis, Cox e Hall (1993) no modelo anterior de Ellis (1989).

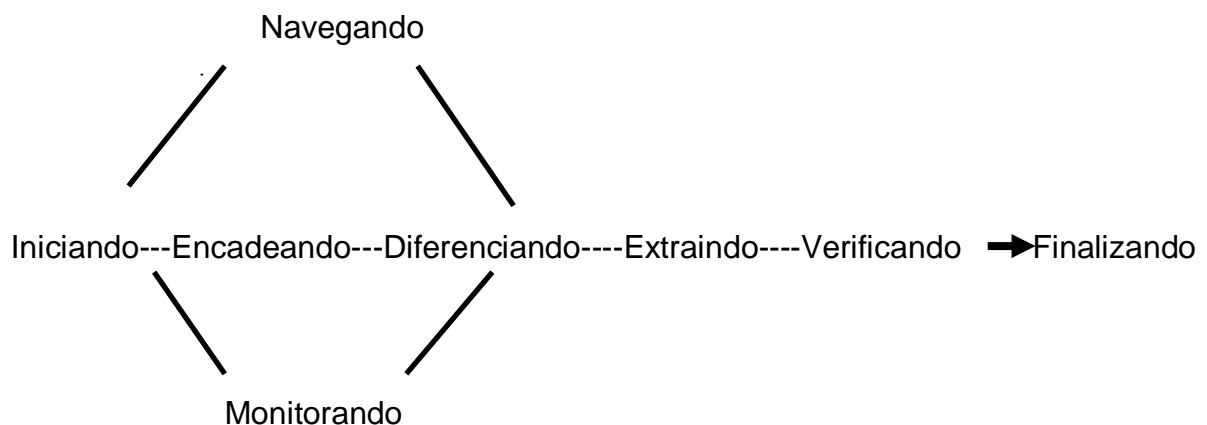
O modelo de Ellis, como foi comentado anteriormente não está ordenado em fases sequenciais e sistemáticas. O indivíduo pode começar sua pesquisa apenas navegando sem estar pensando que já está iniciando a pesquisa desejada. Ele pode começar a fazer buscas aleatoriamente indo de um *link* a outro sem determinar o ponto inicial da busca. Ou seja, o usuário pode iniciar sua pesquisa através de um *site* que o conduzirá a outro fazendo ligações entre informações ou até conversar com profissionais e pesquisadores sobre o assunto desejado. Nesse período de busca ele já poderá fazer diferenciações entre o material coletado, percebendo a importância do que foi colhido para o uso em seu trabalho.

O encadeamento das informações será feito de acordo com o pesquisador, vai depender dele, ele é que decidirá o que precisa ser verificado levando em conta a importância para seu interesse e uso. No encadeamento (para trás), ele observará a lista de referência, no encadeamento (para frente), ele anotará as citações feitas pelos autores pesquisados.

Nas demais atividades o pesquisador determina uma fonte específica de informação e “extrai” o que for relevante para seu trabalho “verificando” a exatidão da informação para “finalizar” a execução de seu projeto.

Para Wilson (1999, p. 254 tradução nossa), “a força do modelo de Ellis, assim como o de Kuhlthau, é que ele se baseia em pesquisa empírica e foi testado em estudos posteriores, mais recentemente, no contexto de uma empresa de engenharia”.

Figura 5 - Características do modelo de Ellis



Fonte: Adaptado de Wilson (1999, p.255 tradução nossa).

### 3.3.5 Modelo de Jannica Heinström

Jannica Heinström estudou no Departamento de Estudos de Informação, Sheffield, Reino Unido, (1998) e como membro do programa finlandês "Programa Nacional de Doutorado em Comunicação e Estudos de Informação", graduada em psicologia, publicou sua tese de doutorado em 2002 sobre a temática de comportamento informacional. Ela atuou como professora e pesquisadora no mesmo departamento, de estudos e informações em Abo Akademi University na Finlândia. Ela se juntou a IMLS projeto "Impacto das Bibliotecas Escolares em aprendizagem

do aluno" no *Center for International Scholarship in School Libraries - CISSL*<sup>7</sup> (Centro para Estudos Internacionais em Bibliotecas Escolares), Rutgers University, EUA, onde foi pesquisadora juntamente com os professores Kuhlthau, Todd e Wacholder.

Segundo Fialho e Andrade (2007, p.24), Jannica Heinstrom, desenvolveu seu estudo de comportamento informacional durante seu doutorado. Ela utilizou para a pesquisa três questionários, aplicados a 305 estudantes de mestrado enquanto estavam no processo de elaboração de suas dissertações. Heinstrom analisou o comportamento informacional do grupo sob uma perspectiva psicológica. Durante a pesquisa, ela estabelece três padrões de busca da informação aos quais são nomeados de: *fast surfing*, *broad scanning* e *deep diving*.

Estes termos são de difícil tradução para o português e equivalem a representações de um contexto pesquisado que, se traduzidos, em seu sentido literal, poderão não reproduzir o sentido exato expresso pela autora. Entretanto, se os utilizarmos de modo metafórico, poderemos entender melhor a colocação pretendida pela autora [...]. (FERREIRA, 2007, p. 107).

Durante os estágios da pesquisa, foi observado que o comportamento dos estudantes em relação à busca da informação era diferenciado, pelo modo como se empenhavam durante as pesquisas. O comportamento do grupo em relação à coleta da informação passou de uma forma mais superficial, onde faziam pesquisas mais rápidas e fáceis, passando para uma forma mais ampla, faziam buscas mais profundas e planejadas, e por fim, um estágio mais profundo e analítico, critérios e qualidade são observados tanto para as fontes quanto para os autores.

Como anteriormente citado, são apresentados os três padrões identificados pela pesquisadora durante os estudos.

**Fast surfing:** (surfando rapidamente) relacionado à abordagem de estudo superficial, assim como à não abertura para novas experiências e baixos níveis de consciência. Os estudantes analisados buscavam a informação de modo superficial. Para eles, pouco importava a profundidade e qualidade da informação e, como consequência, julgavam os documentos mais por critérios descritivos (aparência, tipo, facilidade de disponibilidade etc.), do que por seu conteúdo. Não sentiam necessidade de pesquisar os assuntos a fundo e evitavam análises científicas profundas pela dificuldade que estas atividades lhes representavam. Um fator para este

---

<sup>7</sup> Uma explanação sobre a missão do (CISSL) já foi feita anteriormente.

comportamento estava relacionado, como já indicado, à influência de sentimentos negativos como baixos níveis de consciência, preocupação e ansiedade.

**Broad Scanning:** (explorando amplamente) foi relacionada à extroversão, a franqueza e competitividade. Os estudantes caracterizaram-se pela busca de informação de modo exaustivo e flexível, utilizando planejamento e estratégias para esta atividade, o que retrataram estudantes dinâmicos que desejavam encontrar muita informação de modo planejado. Demonstravam flexibilidade e eficiência para organizar as atividades e administrar o tempo, utilizando uma gama de fontes de informação e buscando incessantemente suas informações. Ressaltou-se a característica da competitividade e abertura para novas experiências, que poderia justificar a alta capacidade crítica em decorrência das situações ocorridas.

**Deep diving:** (mergulhando profundamente) padrão de busca típico de estudantes analíticos e críticos com uma profunda e estratégica abordagem de estudo, abertos a novas experiências e que possuíam uma motivação interna para suas buscas. Eles mergulhavam profundamente na informação de alta qualidade, utilizando o conhecimento que já possuíam para filtrar o que realmente era interessante. Era mais relevante a qualidade do que a quantidade da informação recuperada e preferiam fonte e autores renomados e já reconhecidos. (FERREIRA, 2007, p. 107).

Figura 6 - Padrões de busca da informação de Heinstrom



Fonte: Heinstrom (2002)

Mediante os padrões estabelecidos, e a identificação de diferenciadas características no momento de busca da informação, deduz-se que a importância dos fatores psicológicos, diferenças cognitivas, que influenciam a personalidade das pessoas, conseqüentemente afetam a forma como vivem e fazem suas conexões, em qualquer circunstância social e pessoal.

### 3.4 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

A estudar as teorias de comportamento informacional é necessário mencionar as necessidades de informação do usuário, pois, este momento do comportamento informacional é fundamental para a compreensão do mesmo. Todas as abordagens têm contribuído para o estudo do comportamento do usuário em relação à informação; inserido neste contexto, se encontra a necessidade de informação do usuário.

Segundo Wilson (2000, p.51, tradução nossa), os principais documentos que focam esse assunto estão no período entre 1948 e 1965. Seguidos de outras tentativas de explorar o assunto, está um dos mais precisos, um grande estudo realizado em 1972-1973, em Baltimore, EUA. Foi centralizado nas necessidades de cidadãos comuns (Warner *et al.* 1973). Ainda conforme Wilson (2000, p. 51 tradução nossa), em termos gerais de projetos de desenvolvimento de pesquisa, este estudo se destaca como referência neste tipo de investigação.

O estudo abordou as seguintes questões:

- Quais são as necessidades de informação da comunidade urbana?
- Atualmente como estas necessidades de informação estão sendo reparadas?
- Poderiam ser criadas formas institucionais para melhor satisfazer estas necessidades (ou seja, de forma mais eficaz e economicamente de acordo com o público)? (WILSON, 2000 p. 51 tradução nossa).

Estas questões expressam a amplitude de implicações à que estão relacionadas as necessidades de informação de indivíduos de um modo geral. Na atualidade, todos necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades; sejam profissionais, pessoais, pesquisas acadêmicas e etc. Wilson (2000, p. 51 tradução nossa), declara quando cita ele próprio Wilson (1981), que a necessidade de informação não é uma necessidade fundamental, ou seja, primária, tal como a necessidade de abrigo ou sustento, mas sim uma necessidade de ordem mais secundária advinda das necessidades primárias.

Necessidade de informação é um termo que gera interesse em várias áreas da ciência. No entanto, quando se trata de estudar o conceito de “necessidades de informação” não é uma tarefa fácil, o próprio conceito não possui uniformidade entre os pesquisadores; muitas vezes é confundido com outros conceitos como, por



exemplo, demanda, desejo e uso da informação. (MATTA, 2012). Kotler (1978, p. 137-138 *apud* MATTA 2012), explicam que, “além de não possuir uma definição clara sobre o termo necessidade, ainda existe a dificuldade dos indivíduos para expressarem suas necessidades e a dificuldade para identificar quão importante é determinada necessidade para uma pessoa”.

Para alguns autores, a necessidade não está diretamente visível, ou seja, não é observável na condição de ser palpável. Para Wilson,

A necessidade de informação é uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente da pessoa em necessidade, e conseqüentemente, não está diretamente acessível a um observador. A experiência de necessidade apenas pode ser descoberta pela dedução do comportamento do indivíduo ou através da exposição da mesma pela pessoa em necessidade. (WILSON, 1997, p. 552 tradução nossa).

Alem de Wilson, podem ser encontrados outros conceitos de necessidades de informação traçados por outros autores como em Gasque e Costa (2003, p.55), que afirmam que necessidade de informação pode ser considerada “um déficit de informação a ser preenchido e que pode estar relacionado com motivos psicológicos, afetivos e cognitivos”. Wilson (1981, p. 06 tradução nossa), também afirma que as necessidades podem ser fisiológicas, como alimento, água, abrigo entre outras; necessidades afetivas (às vezes chamadas de psicológicas ou emocionais que podem ser voltadas para a realização de algo); necessidades cognitivas, tais como as necessidades de projetar algo ou aprender uma habilidade. Ele também afirma que para as necessidades voltadas para a informação existe um motivo, é preciso haver uma razão para motivar essa necessidade informacional. Seguindo essa mesma linha se encontra Cooper (1971) que afirma que a necessidade informacional é um estado psicológico.

Uma necessidade informacional é algo não observável diretamente. Não podemos, por exemplo, ver suas ‘estruturas’, no entanto a necessidade informacional existe, pelo menos, na mente do usuário (COOPER, 1971, p. 22 *apud* MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 119).

No entanto, existem opiniões contrárias às de Wilson e também de Cooper. Derr (1983), opõe-se ao caráter subjetivo da necessidade informacional. Para ele a necessidade de informação não é um estado psicológico e sim uma condição objetiva. Para Derr, a necessidade informacional é condicionada a ser observável

quando ela atende um propósito para qual foi gerado. A necessidade informacional poderia ser então a condição na qual uma informação servirá para satisfazer um propósito de informação genuíno ou legítimo. Ainda seguindo a opinião de Derr, a falta ou o desejo de informação não acarreta na necessidade da mesma; também afirma que o fato do indivíduo possuir a informação não anula a necessidade. Alguns indivíduos nem sempre sabem qual a informação de que necessitam, e um fato que poderia desencadear uma transferência de informação não seria nem a necessidade nem o desejo de tê-la, mas a formulação de uma pergunta para um profissional de informação. (MARTINEZ-SILVEIRA; ODONE, 2007, p. 119).

### 3.5 BUSCA INFORMACIONAL

A busca informacional é acarretada quando um indivíduo percebe a existência de uma necessidade ou lacuna (*gap*) informacional em relação a algum assunto. A percepção da falta de conhecimento sobre um assunto desejado faz com que a pessoa saia em busca da informação que está necessitando. Durante a busca, o usuário pode encontrar barreiras tanto psicológicas quanto físicas e financeiras que podem influenciar no resultado da pesquisa. Existem vários conceitos que descrevem o comportamento de busca informacional (*information seeking behavior*), dentre eles podemos destacar o conceito de Wilson (2000).

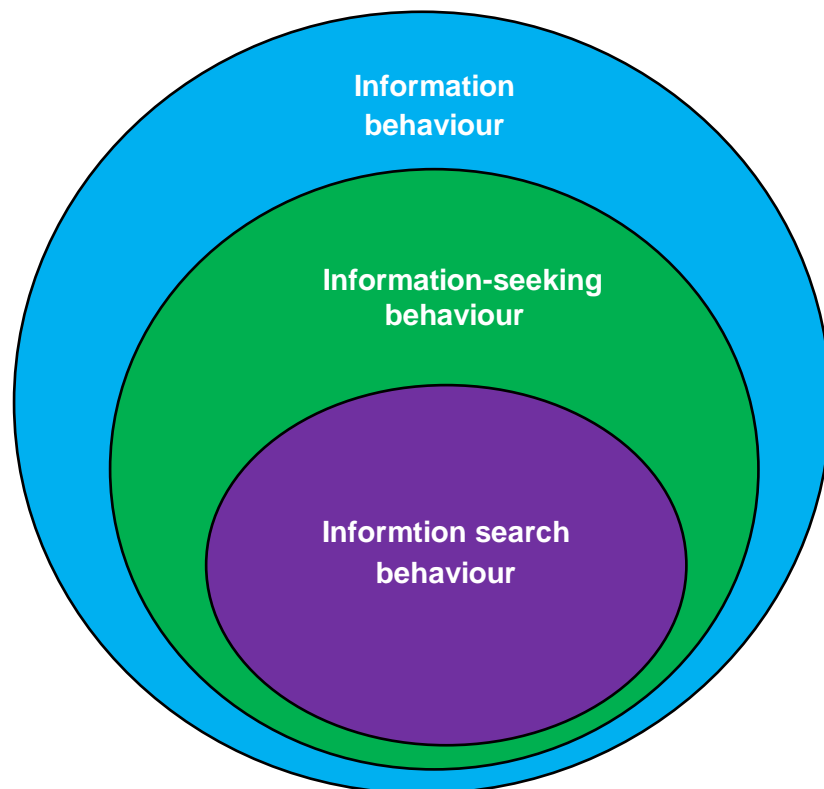
Comportamento de busca informacional é a busca intencional por uma informação como consequência de uma necessidade de satisfazer algum objetivo. Durante a procura o indivíduo pode interagir com sistemas de informação manuais (tal como um jornal ou uma biblioteca), ou com o computador, como os sistemas baseados em (World Wide Web). (WILSON, 2000, p. 49 tradução nossa).

Spink e Cole (2006, p. 25 tradução nossa), também definem outro conceito para comportamento de busca informacional (*Information Seeking Behaviour*). Para eles, “o comportamento de busca informacional é um subconjunto do comportamento informacional, que inclui a busca intencional de informação em relação a um objetivo”.

Wilson ainda conceitua outro nível de comportamento de busca em sistemas de informação (*Information search behaviour*) como sendo um micro-nível do comportamento do indivíduo com os sistemas de recuperação da informação.

Comportamento de pesquisa de informação é o micro-nível do comportamento empregado pelo pesquisador na interação com sistemas de informação de todos os tipos. É constituído por todas as interações com o sistema, quer ao nível de interação homem-computador (por exemplo, a utilização do *mouse* e cliques em *links*), ou no nível intelectual (por exemplo, a adoção de uma estratégia de busca *booleana* ou determinar os critérios para decidir qual dos dois livros selecionados entre locais adjacentes das prateleiras da biblioteca será mais útil), que vai envolver também atos mentais, como julgar a relevância de dados ou informações recuperadas. (WILSON, 2000, p. 49 tradução nossa).

Figura 7 - Conjunto dos modelos de Information-seeking behaviour e information search behaviour.



Fonte: Wilson (1999, p. 263).

Como mostra a figura 7, o conceito de busca informacional (*Information seeking behaviour*), aparece como um subconjunto do comportamento informacional (*Information behaviour*), ou seja, a busca informacional faz parte dos processos que estudam o comportamento dos indivíduos durante uma pesquisa assim como as ações que são feitas para o encadeamento de uma pesquisa informacional; do mesmo modo, a necessidade de informação, com uma diferenciação clara. A necessidade informacional como já citado anteriormente é uma experiência

subjetiva, intangível, conforme Wilson (1997, p. 552), diferentemente da busca onde envolvem ações físicas por parte do pesquisador.

O primeiro conceito é atribuído a uma busca ativa de informação para satisfazer um objetivo, onde a busca acontece de uma forma mais ampla; o pesquisador decide o que procurar, mas o resultado poderá ser ou não relevante para ele. No segundo conceito, o pesquisador se aplica com maior intensidade à pesquisa. A busca é mais centrada e o indivíduo determina critérios e estratégias mais refinadas durante a busca. Há uma interação maior entre o pesquisador e o computador, o pesquisador se aplica com maior empenho na pesquisa, como o envolvimento de atos mentais na decisão da importância de um resultado obtido, por exemplo. “Ou seja, a diferença entre os dois conceitos é tênue e pode ser entendida como passos de um processo de busca”. (PEREIRA, 2011, p. 62).

### 3.6 USO DA INFORMAÇÃO

Durante os estudos de comportamento informacional (*information behaviour*) que abrange todos os processos começando pela necessidade de informação, ou seja, quando o indivíduo percebe a falta de conhecimento sobre algum assunto. A percepção da lacuna cognitiva existente em seu conhecimento faz com que a pessoa parta para a busca da informação desejada. No decorrer da busca a pessoa dará início a uma seleção das informações encontradas rumo a uma decisão de quais informações darão significado ao objetivo pelo qual foi gerada.

A partir do que o solicitante conseguiu obter, selecionar e do grau de satisfações, é que o usuário fará uso do que foi recuperado. O conceito de Wilson para o uso informacional é que:

O comportamento de uso da informação consiste em atos físicos e mentais envolvidos na incorporação da informação encontrada na base do conhecimento existente da pessoa. Nos atos físicos podem envolver: seções de marcações em texto como fazer anotações de sua importância ou significado. Nos atos mentais envolvem, por exemplo, o acréscimo de novas informações às que o indivíduo já possui. (WILSON, 2000, p. 50 tradução nossa).

É importante destacar que, para Wilson, o comportamento de uso da informação não está necessariamente relacionado ao ato da ação de fazer a

utilização da informação, mas também à assimilação da informação recuperada somada ao conhecimento já existente. (PEREIRA, 2011, p. 63).

O uso da informação é o ponto chave na era da informação. Existem vários desafios, mas o principal não está inserido no produzir, no armazenamento ou até na busca da mesma; uma disputa constante que é testemunhada pelos gestores de informação é o uso da informação. Induzir as pessoas a recuperar a informação desejada de modo satisfatório e com competência, rumo a um objetivo de tomada de decisão é verdadeiramente um desafio nos dias atuais. A grande quantidade de informação disponibilizada para os indivíduos, talvez seja a causa do caos informacional ao qual estamos vivendo. As pessoas estão abarrotadas de informações por todos os lados, mas não conseguem fazer separações entre o que é útil e o que não é. Talvez um dos grandes desafios dos estudos de comportamento informacional seja aprimorar com unanimidade suas pesquisas rumo a um conhecimento aprofundado do usuário de informação com objetivos de aperfeiçoar e garantir a qualidade dos estudos de competência informacional (*Information Literacy*), com a visão de melhoramento dos fluxos informacionais como um todo. Para Durigan et al (2010, p.138), “a competência informacional pode ser entendida como um conjunto de habilidades de que o indivíduo necessita para interagir com a informação, em qualquer espaço que ocupe, [...]”.

A partir da compreensão dos sujeitos usuários da informação, em conjunto com o aprimoramento dos serviços prestados aos indivíduos que necessitam, buscam e usam a informação, o acréscimo somado ao conhecimento já existente será inegavelmente produtivo. Essa soma de conhecimentos adquiridos através da recuperação da informação mostrará sua importância para o indivíduo quando ele se defrontar com situações de tomadas de decisão. É neste contexto que o uso da informação se mostrará relevante no momento de entender uma situação e também de resolver problemas de gestão informacional nas organizações. O uso do conhecimento é fundamental nas organizações contemporâneas.

O uso da informação é o estágio no qual o indivíduo age com a informação encontrada, com o intuito de resolver o seu problema, tomar uma decisão ou aumentar a sua compreensão da situação. A informação que é selecionada para uso pode ser apenas uma parte do total de informações obtidas e a forma como ela será processada e utilizada depende de aspectos cognitivos, da situação emocional relacionada ao processo e ao indivíduo e do contexto organizacional e social dentro do qual acontecerá seu uso. (PEREIRA, 2008, p. 34).

Choo (2006) apresenta oito classes de usos da informação criadas por Taylor derivadas do modelo de Dervin. São necessidades percebidas pelos usuários em algumas situações de uso informacional.

As classes são apresentadas a seguir:

- a) Esclarecimento: a informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação. É usada para responder a perguntas como: “existem situações semelhantes? Quais são elas? Qual a experiência da empresa X ao fazer o produto Y? Essa experiência é relevante para nossa intenção de fabricar Y?”.
- b) Compreensão do problema: a informação é usada de uma maneira mais específica, para permitir melhor compreensão de um determinado problema.
- c) Instrumental: a informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer. As instruções são uma forma comum de informação instrumental. Sob certas condições, o uso da informação instrumental requer a utilização de outras categorias de uso.
- d) Factual: a informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade. O uso da informação factual costuma depender da real qualidade (precisão, confiabilidade) da informação disponível.
- e) Confirmativa: a informação é usada para verificar outra informação. O uso da informação confirmativa envolve a busca de uma segunda opinião. Se a nova opinião não confirmar a informação existente, o usuário pode tentar reinterpretar a informação ou decidir em que fonte confiar.
- f) Projetiva: a informação é usada para prever o que provavelmente vai acontecer no futuro. O uso da informação projetiva envolve previsões, estimativas e probabilidade.
- g) Motivacional: a informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga num determinado curso de ação.
- h) Pessoal ou política: a informação é usada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de *status*, de reputação ou de satisfação pessoal. (CHOO, 2006, p. 108-109).

A globalização tem causado um grande desenvolvimento de tecnologias da informação e comunicação. Essa abrangência mundial de novas tecnologias é responsável pela grande demanda informacional a qual estamos convivendo; a disseminação da informação é indiscutivelmente importante para a formação e acréscimo de conhecimento dos indivíduos nos dias atuais.

Nos ambientes de trabalho os indivíduos são essenciais para a consecução das atividades, pois além de estarem envolvidos nos processos de busca e uso da informação, são influenciados pelo impacto do desenvolvimento tecnológico em seu entorno [...]. (CSISZER, 2010, p. 20).

O envolvimento do ser humano com a informação deve ser iniciado nos ambientes acadêmicos, porque na maioria das vezes, é nesse ambiente que iniciarão suas percepções da falta ou lacuna de alguma informação construtiva para a formação ou complementação de algum conhecimento.

### 3.7 BARREIRAS DE INFORMAÇÃO

No comportamento informacional estão incluídos os estudos de necessidades, busca e uso. Porém, é necessário destacar que quando o indivíduo parte para uma busca motivada por uma necessidade ou curiosidade, ele encontrará obstáculos que poderão impedi-lo de obter sucesso satisfatório em sua pesquisa. Para Gasque e Costa (2003, p. 57), “ao buscar informações, as pessoas, normalmente, deparam-se com barreiras que podem impedi-las de encontrar a informação desejada”.

Quadro 2 - Barreiras Informacionais

<b>BARREIRAS INFORMACIONAIS</b>		
<b>ARAÚJO</b>	<b>FIGUEIREDO</b>	<b>GUINCHAT E MENUU</b>
Barreira interorganizativas	Barreira de atraso na biblioteca	Obstáculos institucionais
Barreiras financeiras		Obstáculos financeiros
Barreiras interpessoais		Obstáculos psicológicos
Barreiras de idioma	Barreira da língua estrangeira	Obstáculos linguísticos
Barreiras ideológicas		
Barreiras terminológicas	Barreira terminologia	Obstáculos técnicos
Barreiras geográficas	Barreira isolamento geográfico	
Barreiras econômicas		
Barreiras legais	Barreira restrições à informação	
Barreiras de tempo	Barreira de restrições de tempo	
Barreiras de eficiência	Barreira estratégias fracas busca	
Barreira de capacidade de leitura		
Barreira de consciência e conhecimento da		

informação		
Barreiras de responsabilidade		
	Barreira de informação de qualidade inferior	
	Barreira demora da publicação	
	Barreira excesso de informação	
	Barreira desconhecimento da informação	
	Barreira dispersão da informação em diferentes canais	
	Barreira de Literatura não-convencional	

Fonte: Costa (2002, *apud* ALMIRANTE; RAMALHO, 2007, p. 4).

Nesse contexto, Costa e Ramalho (2010), baseadas em autores como Figueiredo (1994), Guinchat; Menou (1994); Araújo (1998); Costa *et al.*(2003), afirmam que:

“Não se pode negligenciar, entretanto, a possibilidade do aparecimento de barreiras informacionais, obstáculos ou ruídos comunicacionais que limitam a utilização eficaz de quaisquer fontes e canais de informação. Assim, [...] os usuários da informação têm enfrentado barreiras de vários tipos, como, por exemplo: financeiras, tecnológicas, terminológicas, interpessoais, geográficas, linguísticas e entre outras”. (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 173).

O modelo de Wilson (1981) apresenta três conceitos de barreiras no comportamento de busca informacional. Estes três conceitos foram relacionados com a dimensão da situação em que a pessoa se encontra: barreiras pessoais; barreiras sociais e barreiras ambientais. Esta formulação foi repetida, de várias formas por outros escritores, alguns dos quais usam o que propomos como o termo preferido, “variáveis intervenientes”. Wilson (1996, p. 556, tradução nossa).

As variáveis intervenientes podem ser:



Características pessoais; Variáveis emocionais; Variáveis educacionais; Variáveis demográficas; Variáveis sociais /interpessoais; Variáveis ambientais; Variáveis econômicas; Características da fonte. Tal como acontece com outros aspectos do comportamento de busca informacional, as variáveis intervenientes foram bastante discutidos na literatura, estudo da personalidade de comunicação, saúde, pesquisa de estudos e inovação do consumidor. (WILSON, 1996, p.556-557 tradução nossa).

Ainda conforme Wilson (1996) *apud* Garcia (2007), dentre as variáveis intervenientes ou interferentes, as de natureza pessoal podem ser incluídos variáveis psicológicas que podem ser perspectiva de vida, orientação política, conhecimento, estilo de aprender, fatores emocionais (dúvida, conformismo, aversão ao risco), atitudes que contribuem para inovação como: preferências, estereótipos, preconceitos, auto-percepção (auto-avaliação de conhecimento e habilidades) e entre outras.

As variáveis sociais estão inseridas no papel que a pessoa exerce (como o papel profissional) centraliza o individuo em um lugar em um sistema social ou uma organização. As variáveis sociais/interpessoais de caráter profissional abrangem exigências, regras e limitações que são estabelecidos geralmente em categorias profissionais.

As variáveis ambientais podem ser compreendidas no âmbito de um país, organização ou local (com um setor, departamento, etc.). As legislações que regem o país, a situação econômica, nível de estabilização, estrutura organizacional de um setor (dependência e competências), cultura informacional, tecnologia da informação, tipo de organização. Nas fontes informacionais podem ser considerados fatores interferentes a localização, interfaces, linguagens, credibilidades das fontes. “O autor do modelo nota que é o grau de conhecimento de uma variável interferente que determina se esta influencia de forma positiva ou negativa (favorece ou impede) o comportamento informacional”. (GARCIA, 2007, p.89).

### 3.8 ESTUDOS BRASILEIROS SOBRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Nesta seção, será feito a apresentação de alguns estudos realizados no Brasil sobre a temática do comportamento informacional. Nesta apresentação destacaremos os seguintes itens destes estudos: objetivo geral, população escolhida

e algumas das considerações<sup>8</sup> de cada trabalho pesquisado. Os dados percentuais e outras descobertas dos estudos pesquisados não serão apresentados, porque o objetivo principal da nossa pesquisa, neste item de Revisão de Literatura é o de criar um panorama geral dos estudos desta temática em nosso país. Os estudos serão focados primeiramente em Teses de Doutorado e Dissertações de Mestrado e posteriormente em Trabalhos de Conclusão de Curso. Os trabalhos serão apresentados a partir do ano de 2012 seguido dos trabalhos apresentados em décadas anteriores em ordem decrescente.

### **3.8.1 Teses de Doutorado**

Inicialmente temos o estudo intitulado: Aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento para o Estudo do Comportamento Informacional de Usuários de Informação Financeira Pessoal de Rodrigo Octávio Beton Matta, com data de 2012, para apresentação da Tese ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista de Marília.

O objetivo geral deste estudo consistiu em verificar a viabilidade da aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento para descrever o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal. A população escolhida para o estudo foram usuários de informação financeira pessoal.

Algumas considerações do autor foram que:

O objetivo geral da pesquisa foi alcançado ao verificar a viabilidade da aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de comportamento para descrever o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal. O conhecimento do comportamento informacional comum aos usuários de informação financeira pessoal pode ser útil para o desenvolvimento de ações generalizadas para este segmento. É o caso de ações governamentais visando a educação financeira da população. Conhecendo-se as características genéricas dos usuários de informação como os tipos de fontes que eles costumam utilizar, as principais barreiras encontradas, as necessidades informacionais comuns, as formas como recebem e usam a informação dentre outros aspectos possibilita que sejam

---

<sup>8</sup> Vale ressaltar que nas considerações, a maioria dos trechos foram retirados e transcritos literalmente dos trabalhos citados. Foram transcritas somente algumas partes das considerações por motivo dos trabalhos apresentarem grande volume de páginas tornando a leitura inviável por questões relacionadas ao tempo envolvido na leitura.

planejadas ações de amplo alcance e que estejam adequadas a maior parte desses usuários. Por exemplo, esta pesquisa identificou que o encontro acidental de informação é capaz de obter atenção desses usuários em todo o processo de mudança comportamental, o que aumenta a justificativa em utilizar mídias de massa para a divulgação de informação financeira pessoal para a população, pois ela costuma atingir este tipo de usuário. E também espera-se que esta pesquisa possa fornecer subsídios para o desenvolvimento de estudos de cunho nacional, sob uma ótica alternativa que possa auxiliar o processo de alfabetização da população brasileira e também que contribua para que a Ciência da Informação despenda maior atenção a estes usuários de informação que, no momento, não têm sido contemplados por esta área da ciência. (MATTA, 2012, p. 245-248-251).

O estudo intitulado Comportamento Informacional na Tomada de Decisão: proposta de modelo integrativo de Frederico Cesar Mafra foi apresentado no ano de 2011, junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

Este estudo teve como objetivo principal propor um modelo teórico-conceitual que demonstre os fluxos informacionais presentes nos processos de busca e uso da informação, utilizados por gestores de micro e pequenas empresas (MPE) em decisões estratégicas. Segundo o autor,

a partir dos resultados obtidos, é possível afirmar que o objetivo geral de propor um modelo teórico-conceitual que pudesse demonstrar os fluxos informacionais presentes nos processos de busca e uso da informação, utilizados por gestores de MPE em decisões estratégicas, e com base nos modelos de identificação das necessidades informacionais, processos de busca e uso da informação, e modelos de tomada de decisão estratégica organizacional, foi plenamente atendido. Algumas recomendações e proposições de novos estudos são apresentadas, como forma de orientar outros trabalhos e, até mesmo, a continuidade deste estudo em outras perspectivas. Recomenda-se, primeiramente, a adoção de outras técnicas de coleta de dados, como a observação *in loco*, para a verificação dos aspectos identificados nas entrevistas na *práxis* dos gestores de MPE. Recomenda-se, também, a aplicação do Modelo Integrativo e seus modelos constituintes em outros contextos organizacionais, tanto em MPE de outros segmentos de mercado, quanto em empresas de médio e grande porte. (MAFRA, 2011, p. 143).

O estudo intitulado: Comportamento Informacional e Evocação de Notícias: estudo de caso com estudantes de Comunicação Social de Ernane Correa Rabelo é uma tese apresentada em 2008 ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Este estudo teve como objetivo geral, investigar características do comportamento de consumo de notícias por estudantes de Comunicação Social da Universidade Federal de Viçosa/UFV. A população escolhida para pesquisa

aconteceu em dois momentos, sendo o primeiro um estudo piloto com 40 moradores de Viçosa (MG) e 40 estudantes da Universidade Federal de Viçosa, quando se corrigiu o roteiro do trabalho, aferiu os questionários e confirmou a validade das técnicas. Na investigação posterior entrevistou-se 71% dos estudantes de Comunicação Social da mesma universidade. Algumas considerações elaboradas pelo autor foram que:

“a metodologia da notícia deve ser objeto central para o futuro jornalista durante seus quatro anos de graduação e concluímos que, segundo a análise dos resultados apontados pelo estudo de caso, torna-se necessário rever o projeto pedagógico do curso de Comunicação Social da UFV e discutir as diretrizes curriculares apontadas para a área pelo Ministério da Educação e Cultura. Mais especificamente, invoca-se a redesenhar a 226 matrizes curriculares, repensar a distribuição do número de disciplinas e construir novos paradigmas para a metodologia de ensino segundo as características de consumo e situações de lacuna e uso da informação, nível de decodificação e padrões de evocação de notícias revelados neste estudo. Deve ser discutida a tradicional repartição entre disciplinas técnicas de mídia impressa, telejornalismo, radiojornalismo e webjornalismo, tendo como perspectiva a ambiência digital que perpassa todas estas mídias”.(RABELO, 2008, p. 225).

### **3.8.2 Dissertações de Mestrado**

Esta seção será iniciada com o trabalho de pesquisa de Neiva Aranda Lopes Butarello, com o estudo intitulado: Comportamento Informacional na Licitação: pregão eletrônico. Esta pesquisa foi apresentada no ano de 2011 junto ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, mestrado profissional, da Universidade Estadual de Londrina. Este estudo teve como objetivo geral, analisar o comportamento informacional dos atores envolvidos no procedimento licitatório – 6ª modalidade- Pregão Eletrônico da UEL/PROAF/DM. A população escolhida para a pesquisa foi composto por 10 servidores dos 13 instituídos como pregoeiros. As considerações finais deste estudo evidenciam que:

Tendo-se caracterizado os pregoeiros, identificadas suas principais necessidades informacionais, seus comportamentos de busca e uso das informações pré, trans e pós realização de cada Pregão Eletrônico, assim como a economicidade da Instituição nas aquisições realizadas por meio desta modalidade licitatória, se comparado com os valores que seriam oficializados no caso da mesma optar pela realização em outra modalidade, entende-se cumpridos os objetivos propostos para a pesquisa.(BUTARELLO, 2011, p. 106).

O trabalho de pesquisa de Sandra Aparecida Silva dos Santos tem o seguinte título: O Comportamento Informacional dos trabalhadores da Saúde que atuam no Programa de Controle da Hanseníase do Estado do Paraná. Esta dissertação foi apresentada em 2011 junto ao Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação – Mestrado Profissional – Universidade Estadual de Londrina.

O objetivo geral deste trabalho de pesquisa consistiu em, analisar o comportamento informacional dos trabalhadores do programa Hanseníase-SINANNET (Sistema Nacional de Notificação de Agravos) do Paraná.

A população escolhida, foram os trabalhadores da saúde, que atuam na coordenação do programa de controle da hanseníase, em nível regional/municipal e trabalhadores dos municípios estão sob abrangência das 22 regionais de saúde distribuídas em todo o estado, conforme regionais de saúde do Paraná.

Uma das considerações elaboradas pela pesquisadora é que existe a necessidade de

“um estudo mais aprofundado do uso da informação no ambiente de trabalho e na tomada de decisões e um acompanhamento mais efetivo das capacitações disponibilizadas aos trabalhadores que atuam nos municípios seriam de grande importância para a excelência no atendimento e o melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na realização do trabalho com os pacientes de hanseníase, fortalecendo o Programa do Controle da Hanseníase no Paraná e o SUS”. (SANTOS, 2011, p. 75).

O trabalho de pesquisa de Ruleandson do Carmo Cruz, com o estudo: Redes Sociais Virtuais de Informação sobre Amor: comportamento e cultura informacional de usuários do ORKUT. Este trabalho de pesquisa foi apresentado como dissertação em 2011 junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCI da Escola de Ciência da Informação – ECI da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG.

O objetivo geral deste trabalho consistiu em analisar a configuração do comportamento e a cultura informacional de usuários de redes sociais virtuais de informação sobre amor existentes nas comunidades virtuais do *site Orkut*. A população desta pesquisa foi constituída por usuários ativos em redes sociais e virtuais de informação sobre o amor existentes nas comunidades virtuais do citado site.

Entre as considerações do autor destacamos:

Acerca do perfil informacional amoroso dos usuários em estudo, ressalta-se que a maioria deles são adultos entre os 26 e os 59 anos de idade, mulheres, têm parceiro amoroso e pretendem se casar. Apesar disso, constata-se que os homens são os usuários que mais criam tópicos, na maioria das comunidades, evidenciando interesse notável de ambos os gêneros pelas comunidades virtuais sobre amor do Orkut. Nota-se também que a maioria dos usuários personaliza algum espaço de seus perfis no Orkut com informações sobre amor, sendo os vídeos o tipo de conteúdo mais frequente e a descrição do perfil o espaço mais personalizado com essas informações. Entretanto, contrariando as expectativas iniciais da pesquisa, percebe-se que a participação em comunidades do Orkut sobre temas em geral para compor os perfis no Orkut é maior do que a participação em comunidades sobre amor, apesar de o estudo não levantar dados que verifiquem se algum dos outros temas em geral é mais frequente nos perfis em estudo do que as comunidades sobre amor. Acerca do perfil informacional amoroso dos usuários em estudo, ressalta-se que a maioria deles são adultos entre os 26 e os 59 anos de idade, mulheres, têm parceiro amoroso e pretendem se casar. Apesar disso, constata-se que os homens são os usuários que mais criam tópicos, na maioria das comunidades, evidenciando interesse notável de ambos os gêneros pelas comunidades virtuais sobre amor do Orkut. Nota-se também que a maioria dos usuários personaliza algum espaço de seus perfis no Orkut com informações sobre amor, sendo os vídeos o tipo de conteúdo mais frequente e a descrição do perfil o espaço mais personalizado com essas informações. Sobre o comportamento informacional, constata-se que os usuários atribuem importância à obtenção de informações sobre amor e parecem estar, em sua maioria, satisfeitos com a qualidade da informação sobre amor existente no Orkut, mesmo que a maioria acesse as comunidades menos de uma vez por mês. Além disso, o Orkut é o *site* voltado à formação de redes sociais virtuais mais utilizado pelos usuários em análise para a obtenção de informações sobre amor, sendo que, dentro do *site*, os próprios usuários são as principais fontes de informação sobre o assunto, por meio do compartilhamento de seus conhecimentos e experiências cotidianas, com maior ênfase dentre os usuários que representam o amor romântico. Mas em AESED e em OMDAR, comunidades em que a representação do poliamor prevalece, há o compartilhamento de fontes de informações sobre amor diretas, como notícias de jornal, artigos científicos e livros teóricos sobre o amor. Assim, nota-se que os usuários poliamoristas compartilham fontes especializadas para buscarem novos modelos de representações do amor que fujam da representação do amor romântico pelo senso-comum. Como temas para futuras pesquisas, sugere-se avaliar o comportamento de usuários da informação sobre amor de outras comunidades do Orkut, de outros *sites* e até mesmo de redes sociais *offline*, atentando-se, independentemente do suporte informacional, a questões que este estudo não definiu como objetivos, dentre elas: impacto e uso descrito pelos usuários da informação sobre amor em suas relações; relatos episódicos motivadores da busca por informação sobre amor; fontes de informação sobre amor mais consultadas; informações sobre amor buscadas e não encontradas; nível de satisfação com os próprios relacionamentos amorosos *versus* busca de informação sobre amor; dentre outros temas que o presente estudo pode despertar. (CRUZ, 2011, p. 287-290).

O estudo de Marli Vitor da Silva intitula-se: O Comportamento Informacional de Advogados: um estudo com profissionais que atuam na cidade de Marília e região. Este estudo constitui-se de uma dissertação apresentada em 2010 ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP - Campus de Marília. Teve como objetivo geral, identificar as

características do comportamento informacional de advogados relacionados ao desenvolvimento de suas atividades de trabalho. A população escolhida, advogados atuantes na cidade de Marília e região.

Nas considerações finais a autora relata que:

A pesquisa permitiu explorar o universo informacional dos advogados entrevistados, verificar as inúmeras nuances que estruturam o ambiente informacional em que estes profissionais estão inseridos, possibilitando uma visão geral de sua configuração e, com isso, caracterizar o comportamento destes profissionais com relação à informação. Algumas das características levantadas sobre o comportamento informacional deste grupo de profissionais atendem ao que já havia sido apresentado em pesquisas realizadas internacionalmente, o que permite deduzir que existe um determinado padrão de comportamento entre os advogados tanto a nível nacional quanto internacional, apesar de se referirem a contextos que, de certa forma, possuem diferenças significativas. No entanto, este é um aspecto que deve ser analisado com maiores detalhes em pesquisas posteriores sobre a temática em questão. Também é preciso enfatizar a importância da figura do bibliotecário, atuando junto aos escritórios de advocacia, contudo devem saber lidar com os diferentes aspectos e a complexidade relacionados ao comportamento informacional dos advogados, para, com isso, contribuir efetivamente com esses profissionais. Portanto, sugere-se que outras pesquisas sobre o comportamento informacional de advogados sejam desenvolvidas para complementar e aprofundar alguns aspectos encontrados nesse estudo, tais como: pesquisas que indiquem qual o papel exercido pelas tecnologias de informação no ambiente de trabalho dos advogados e, conseqüentemente, em seu comportamento informacional e estudos que questionem a influência que os elementos do contexto de trabalho desses profissionais exercem em seu comportamento informacional (tamanho do escritório, localização do escritório, dentre outros). (SILVA, 2010, p. 100-101).

O estudo de Cassiano Ricardo Csiszer, intitulado: Comportamento Informacional dos Gestores de uma Agencia de Propaganda foi uma dissertação apresentada em 2010 junto ao programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação – Mestrado Profissional da Universidade Estadual de Londrina e teve como objetivo geral, analisar o comportamento informacional dos gestores envolvidos na administração de uma agencia de propaganda. A população foi definida a partir de 08 gestores com diferentes responsabilidades no contexto de uma empresa (agencia de propaganda).

As considerações finais evidenciam que:

A análise dos resultados encontrados neste estudo permite aferir que há um passo a ser dado em direção a promover vínculos mais estreitos entre os gestores da agencia de propaganda, quanto ao engajamento nas atividades de identificação de suas próprias necessidades informacionais. Há espaço para explorar de formas mais incisa a interdependência que existe entre gestores, cada qual em seu departamento. É preciso frisar que os gestores souberam descrever com precisão quais são as informações que necessitam

para desenvolver seu trabalho, mas também souberam criticar a quantidade e a qualidade da informação circulante dentro da agência de propaganda. Observou-se que isso é decorrente da falta de uma política que doutrine a circulação da informação orientada às necessidades dos gestores, com a empresa estabelecendo o que quer seus gestores tenha ciência e em que determinado momento isso deve ocorrer. Portanto, a consolidação de uma política de busca e uso da informação pode abrir caminhos para a empresa obter ainda mais lucratividade, ao promover o reuso de informações que são suas, pois foram produzidas por mão de obra que ela contratou e remunerou, mas que hoje estão armazenadas em locais sem uniformidade ou qualquer tipo de indexação. Sendo a busca e o uso da informação premissas da Ciência da Informação, estudos que auxiliem na compreensão a respeito do que ocorre com a informação em ambientes corporativos precisam ser desenvolvidos com intensidade. (CSISZER, 2010, p. 68-69-70).

O trabalho de pesquisa de Luciane de Fátima Beckman Cavalcante intitulado de: *Gestão do Comportamento Informacional Apoiada na Cultura Organizacional e em Modelos Mentais*, e foi uma dissertação apresentada em 2010 ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, campus de Marília. O objetivo geral deste estudo foi, analisar em uma empresa de fabricação de celulose, a relação entre o comportamento informacional dos indivíduos e as TICs (tecnologias da informação e comunicação), enfocando os aspectos cognitivos que desencadeiam tal comportamento, como os modelos mentais, com intuito de propor uma sistematização para a gestão do comportamento informacional voltado às tecnologias de informação e comunicação, aplicadas aos ambientes empresariais. A população escolhida foram os funcionários pertencentes a uma empresa de fabricação de celulose, localizada no interior do Estado de São Paulo. Dentre os funcionários da empresa foram selecionados 20 participantes.

Dentre as considerações finais deixadas pela autora destacamos esta citação:

Os modelos mentais dos indivíduos estão ligados ao modo com que as pessoas interpretam determinadas realidades, contextos ou situações, baseando o próprio comportamento na interpretação estabelecida. Desse modo, o indivíduos em uma organização interpretam a cultura que lhes é apresentada, criando a partir disso modelos mentais, os quais fornecem base ao comportamento dos indivíduos. Portanto, o comportamento informacional dos indivíduos em uma determinada organização pode decorrer da representação mental elaborada por eles, cuja base é a interpretação do que lhes é apresentado no âmbito da cultura organizacional/cultura informacional. Notou-se que existe uma preocupação com a comunicação na empresa. Assim, a empresa disponibiliza aos colaboradores diversos meios de comunicação, desde a caixa de sugestão até a Intranet. As reuniões que ocorrem seja, diariamente, semanalmente, seja mensalmente, foram indicadas pelos entrevistados com uma ação essencial para que os colaboradores tenham conhecimento do que ocorre na empresa e no setor, pois por meio de tais reuniões ocorrem trocas de informações e



conhecimentos os quais direta ou indiretamente contribuem para a tomada de decisão e/ou solução e antecipação de problemas. Ressalta-se que novas pesquisas podem ser desenvolvidas a partir das abordagens e discussões apresentadas, como por exemplo:

- Pesquisas que questionem se o comportamento informacional pode ser avaliado a partir dos modelos mentais;
- Estudos que abarquem como os modelos mentais podem interferir na competência informacional dos indivíduos;
- Estudos que estabeleçam a relação entre cultura organizacional e modelos mentais;
- Pesquisas compreendendo o mapeamento conceitual acerca do comportamento informacional em gestores ligados ao nível estratégico e tático;
- Pesquisas que abarquem a informação em ambientes empresariais, ao passo que tais ambientes estão envoltos em constantes fluxos informacionais.

Por fim assim, recomenda-se a continuidade da pesquisa, pois acredita-se que há muitos aspectos que merecem ser aprofundados e discutidos no âmbito da Ciência da Informação. (CAVALCANTE, 2010, p. 148-149-151).

O estudo de Valdneia Barreto Ferreira, intitulado: Acesso e Uso dos Repositórios Digitais: comportamento informacional dos pesquisadores da Ciência da Informação no Brasil foi uma dissertação apresentada em 2009, junto ao programa de pós-graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia. O objetivo geral deste trabalho consistiu em observar os hábitos e as necessidades que caracterizam o comportamento informacional dos pesquisadores doutores (docentes permanentes) dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil reconhecidos pela CAPES, no acesso e uso dos repositórios digitais durante o desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e comunicação do resultado das suas investigações. Em especial, este estudo procurou observar a receptividade e a familiaridade desta população com os novos recursos informacionais representados pelo Movimento de Acesso Livre à informação Científica, sobretudo os repositórios digitais.

A população escolhida foi formada por: docentes pertencentes ao quadro permanente dos Programas de Pós-Graduação da área da Ciência da Informação no Brasil, recomendados pela CAPES até dezembro de 2008.

Dentre as considerações finais apresentadas pela autora citamos a seguinte:

Reverendo nosso objetivo principal, concluímos que é necessário ir além da coleta de opiniões, buscando aprofundar o conhecimento dos hábitos e necessidades que caracterizam o comportamento informacional dos pesquisadores brasileiros da Ciência da Informação. Um aprofundamento que não foi possível, devido às limitações de tempo para o desenvolvimento da pesquisa, mas que pode ser perfeitamente retomado, utilizando, inclusive, os

importantes dados coletados e avançando com a utilização de técnicas diferenciadas de coleta de dados como o incidente crítico ou o grupo focal. Nestes casos poderíamos não apenas observar o comportamento descrito pelos pesquisadores, mas obter dados mais minuciosos sobre a realidade do acesso e uso dos recursos informacionais eletrônicos, sobretudo opções contemporâneas surgidas no bojo do Movimento de Acesso Livre à Informação Científica, como é o caso dos periódicos científicos eletrônicos e dos repositórios digitais. O desenvolvimento desta pesquisa permitiu também conhecer e explorar aspectos do comportamento informacional humano até então pouco explorados. Acreditamos que o aprofundamento de estudos da comunicação científica eletrônica permitirá a Ciência da Informação cumprir sua natureza epistemológica. (FERREIRA, 2009, p. 169-170).

O trabalho de pesquisa de Mario Lucio Caixeta intitula-se: *Processos e Comportamentos Informacionais em Decisões de Inovação: o caso do APL de Nova Serrana*, e foi uma dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da escola de Ciência da Informação da UFMG com data de 2009. O objetivo geral deste estudo consistiu em: analisar o papel da informação e do conhecimento, o uso das fontes de informações e o compartilhamento social no processo decisório dos gerentes, no ambiente informacional do APL (Arranjo Produtivo Local) de Nova Serrana, em decisões de inovação. A amostra desta pesquisa foi composta por gerentes de 14 empresas (5 micro, 6 pequenas e 3 médias empresas), para um universo de 854 empresas (que constituem o APL - SEBRAE, 2005).

Dentre as recomendações finais a autora sugere:

A continuidade de pesquisas que se mostram potencialmente ricas para a Ciência da Informação. Estender a amostra para outras empresas do APL em busca de mais casos que possam estabelecer novas tipologias de decisão; fazer uma investigação mais ampla sobre os fatores que levam o empresário a ter maior ou menor confiança em determinadas fontes do ambiente informacional do APL; estender este tipo de pesquisa a outros APLs do país (dentro da mesma temática) bem como explorando outros segmentos de PMEs fora de um contexto de aglomerados. São estudos que podem agregar novos conhecimentos para analisar o comportamento informacional de empresas e gerentes. Sugere-se que se façam estudos de caso em profundidade, com entrevistas de maior número de pessoas envolvidas nas decisões e desenvolvam-se *surveys* cobrindo maior número de empresas. (CAIXETA, 2009, p.195-196).

O trabalho de pesquisada de Marco Antonio Carvalho Brum, intitula-se: *Investigação e Análise do Comportamento Informacional de Alunos Participantes de Empresas Juniores no Brasil*, e foi uma dissertação apresentada em 2008 junto ao Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. O objetivo geral desta pesquisa consistiu em analisar o comportamento

informacional dos alunos participantes das empresas juniores com foco em como eles buscam e usam a informação para executar tarefas específicas na EJ (Empresa Junior). A população foi composta por alunos participantes das EJ (Empresas Junior) do Brasil.

Dentre as considerações finais deste trabalho citamos a seguinte:

Na presente pesquisa com os alunos participantes de empresas juniores e tendo como base os objetivos propostos pela pesquisa, pode-se afirmar que o estudo sobre as práticas informacionais, mais especificamente o comportamento informacional dos alunos participantes de EJ no Brasil, apresentou resultados importantes para o campo do comportamento informacional, mas que também podem contribuir de maneira efetiva para o crescimento e a evolução do movimento EJ em âmbito nacional. Os resultados alcançados com essa pesquisa e a metodologia aplicada sugerem uma série de possibilidades para novos estudos. O fato de que essa pesquisa tenha sido realizada com dados quantitativos já abre precedentes para que haja um novo estudo, mais aprofundado, trabalhando-se com os métodos qualitativos. O que se pode desenvolver é uma entrevista em profundidade com um grupo de alunos participantes das diferentes EJ, para se identificar mais fontes de informação. Outro estudo que pode se configurar a partir do presente é o aprofundamento nas necessidades informacionais dos alunos participantes de EJ, para entender o que induz o indivíduo a buscar determinada fonte de informação ao invés de outras. O presente estudo pode contribuir para a evolução dos estudos em ambientes organizacionais poucos pesquisados como é o caso das EJ. Esse ambiente é uma ligação entre a academia e o mercado de trabalho, ou seja, um ambiente peculiar, que demanda comportamentos informacionais de indivíduos em um contexto informacional característico, com acesso a fontes de informação diferenciadas. (BRUM, 2008, p. 102-106).

O trabalho de pesquisa de Ana Matilde Fauat intitula-se: Comunicação Organizacional e Padrões de Comportamento Informacional de Gestores e Analistas de Risco de Crédito em Instituições Financeiras Governamentais e foi uma dissertação apresentada em 2007 junto ao Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília/UnB.

Seu objetivo geral foi o de identificar a relação entre comportamento informacional de gestores e analistas de risco de crédito e o processo de comunicação organizacional entre eles, em instituições financeiras governamentais. A população escolhida foram os gestores e analistas da área de risco de instituições financeiras governamentais.

Nas considerações finais a autora afirma que:

Os resultados obtidos no presente estudo permitiram identificar dois tipos de contribuição. Do ponto de vista teórico, a principal contribuição, como não poderia deixar de ser, é para a Ciência da Informação, com mais um trabalho

que procurou identificar aspectos do comportamento informacional de usuários que servem de insumo à comunicação entre eles. De fato, parece ser possível perceber a relação entre comportamento informacional e comunicação. Do ponto de vista prático, o estudo deve, sem dúvida, ser levado em conta nas ações a serem empreendidas nas instituições estudadas. Na verdade, em uma delas algumas de suas proposições já constituem parte da política para uma boa comunicação. Mais que isso, o estudo pode ser utilizado na área de controle interno das duas instituições estudadas, com subsídio para aplicação de pesquisas nas agências, e em outros públicos da organização. Parece importante destacar uma limitação do presente estudo, em relação ao desenho da pesquisa. Isso porque o desenho adotado foi de um estudo descritivo. Os dados obtidos poderiam permitir que fosse feito um estudo analítico explicativo, procurando-se, por meio do cruzamento das variáveis estudadas, identificar impactos ou influências que explicariam melhor o fenômeno estudado. No entanto, como uma pesquisa de mestrado, optou-se por um estudo descritivo, entendendo-se que não haveria prejuízo para a boa qualidade de um estudo nesse nível de formação. Para responder positivamente à principal limitação identificada neste estudo, sugere-se que sejam feitos, no futuro, estudos talvez em pesquisas de doutoramento. Os resultados obtidos permitem recomendar a expansão do estudo para padronizar ações por tipo de empresa, incluindo a técnica de observação. Isto poderia melhorar o tempo de conclusão de análise e eliminação de consulta a fontes desnecessárias. (FAUAT, 2007, p. 137-138).

O trabalho de pesquisa de Luciana de Deus Chagas intitula-se: Efetividade do Processo de Comunicação com base na Teoria do Comportamento Informacional: caso de um organismo internacional da área da saúde público sediado no Brasil e foi apresentado em 2006 como uma dissertação de mestrado no contexto do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília/UnB. Este trabalho teve como objetivo geral: delinear uma proposta de ações com vistas a melhorar o processo de comunicação entre um organismo internacional e profissionais da área de gestão da saúde pública, tendo como base os padrões de comportamento informacional dos profissionais como usuários de um sistema disponível na *internet*.

A população desta pesquisa foi: profissionais da OPAS (Organização Pan-Americana da Saúde) que se relacionam diretamente com o *sítio web* da HSD (Unidade Técnica de Sistemas e Serviços de Saúde); novos profissionais da área de gestão da saúde pública cadastrados no *sítio web* da HSD, de janeiro a dezembro de 2005 e gestores estaduais e municipais da saúde que possuem correio eletrônico disponível por seus respectivos conselhos.

Nas considerações finais a autora afirma que:

O conteúdo organizacional em que se desenvolveu o presente estudo permitiu identificar contribuições teóricas e prática. Na contribuição teórica, a principal preocupação de comunicação no ambiente organizacional, do qual

fazem parte o sistema de informação e seus usuários como principais elementos desse processo. Essas efetividades deve ser pensada com base na noção de processo de comunicação e compreendida como o atendimento das necessidades informacionais dos usuários pelo delineamento de um sistema de informação apoiado por tecnologia que possa contribuir na disseminação de informação útil na tomada de decisão e na realização de ações pelos usuários. Na contribuição prática, ao desempenhar o papel de atuar e colaborar com o desenvolvimento o sistema de saúde brasileiro, a Unidade Técnica de Sistemas e Serviços de Saúde/OPAS propõe como uma de suas estratégias de cooperação técnica oferecer informação útil aos profissionais que atuam na gestão da saúde pública, colaborando com o processo de tomadas de decisão na área. Para isso, seu sistema de informação (sitio web HSD) desempenha papel fundamental. A partir desse estudo, que considera o processo de comunicação no contexto da gestão da saúde pública, o aprofundamento das questões de comunicação e gestão do conhecimento no contexto organizacional mostra-se, definitivamente, um tópico importante para discussão, com grande aplicabilidade quando do desenvolvimento de trabalhos futuros. (CHAGAS, 2006, p. 113-114).

O trabalho de pesquisa de Laurení Dantas de França intitula-se: O Comportamento Informacional dos Profissionais Médicos e Enfermeiros do Programa de Saúde da Família (PSF) – Sistema Único de Saúde (SUS) e foi uma dissertação apresentada em 2002 como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação do Mestrado Interinstitucional em Ciência da Informação da Universidade Federal do Piauí/Universidade Federal de Minas Gerais. Teve como objetivo geral: estudar o comportamento informacional dos profissionais médicos e enfermeiros do PSF. A população foi constituída por profissionais médicos e enfermeiros do Programa Saúde da Família (PSF), da Fundação Municipal de Saúde (FMS) da cidade de Teresina, Estado do Piauí.

Nas considerações finais, a autora, afirma que:

A identificação das fontes de informação preferidas pelos profissionais esclarece as suas necessidades e as indisponibilidades destas para a execução das atividades cotidianas, possibilitando, dessa forma, o incremento de serviços e produtos de informação que respondam aos seus desejos e nível de busca informacional, de acordo com o seu comportamento, utilizando modelos diferenciados dirigidos às necessidades específicas de trabalho das equipes de saúde. A realização desta pesquisa permitiu a identificação de outros estudos que possam vir a ser realizados como: verificação das principais características comportamentais demonstradas pelos profissionais médicos e enfermeiros na busca de informações em interface com as fontes de informações utilizadas nesse estudo; estudo sobre o gerenciamento do conhecimento para inovação de protocolos de assistência em saúde; estudo sobre o compartilhamento de informações entre profissionais de saúde e agentes comunitários de saúde; a cultura organizacional e o PSF; a informação e a cultura nos distritos de saúde; a importância da linguagem metafórica na construção do diálogo médico / comunidade; a construção do conhecimento na educação em saúde; a informação e a promoção da saúde; a informação no distrito de saúde; investigação da utilização da Intranet no compartilhamento de informações na

organização; investigação da utilização da Internet no acesso às informações em saúde. (FRANÇA, 2002, p. 158).

### 3.8.3 Trabalhos de Conclusão de Curso/TCCs

Entre os trabalhos de conclusão de curso destacamos alguns trabalhos de pesquisa realizados na Universidade Federal de Goiás-UFG, devido a maior facilidade de obtenção dos mesmos para leitura. O primeiro trabalho citado é de Dayane Basílio com o trabalho Informação em Contexto Educacional: comportamento informacional de estudantes do ensino fundamental II do Colégio Estadual Waldemar Mundim, na Cidade de Goiânia/ Goiás com data do ano de 2011. Este trabalho teve como objetivo geral analisar o Comportamento Informacional dos estudantes do ensino fundamental II (9º ano) do Colégio Waldemar Mundim. A população escolhida para a amostra da pesquisa foram 34 (trinta e quatro) estudantes do 9º (nono) ano A (matutino) do ensino fundamental do Colégio Waldemar Mundim.

Dentre as considerações finais elaboradas pela autora da pesquisa destacam-se as seguintes:

Em termos das considerações finais, temos que, o comportamento informacional dos estudantes pesquisados evidencia limitada capacidade de busca da informação, ênfase na busca da informação em fontes eletrônicas inadequadas e uso limitado da informação acessada. Os sentimentos desenvolvidos durante a determinação das necessidades de informação e de busca da informação são predominantemente negativos. As dificuldades/barreiras ao acesso e uso de informações são de diferentes naturezas, mas o fator socioeconômico se destaca e se constitui em elemento fundamental no contexto do processo estudado. A reduzida presença da biblioteca escolar se destaca e coloca para a classe bibliotecária uma questão que necessita ser encaminhada, ou seja, até quando aceitaremos esta situação de deficiência total e de ausência do bibliotecário? Esta indagação nos leva a novos campos de estudo, de postura política e de atuação profissional. (BASILIO, 2011, p. 65).

O segundo trabalho citado é de Suzane Gonçalves Duarte, com o trabalho intitulado: Estudo do Comportamento Informacional dos Alunos do Ensino Médio do Colégio Estadual Miriam Benchimol Ferreira com data do ano de 2011. Este trabalho teve como objetivo geral, identificar o comportamento de busca de informação dos estudantes dos primeiros e segundo anos do ensino médio regular do Colégio Estadual Miriam Benchimol Ferreira dos turnos matutino e noturno, para atender

suas necessidades de informação. A amostra para a pesquisa foi composta de 120 alunos do 1º e 2º anos de todos os turnos.

Sobre as considerações e conclusões finais destaca-se que através dos dados analisados, foi identificado, segundo a autora:

Que as principais necessidades de informação dos alunos, estão voltadas a realização das atividades escolares, sendo a realização de trabalhos solicitados pelos professores uma das alternativas mais citadas pelos estudantes. e para suprir estas necessidades informacionais os alunos utilizam principalmente sites de mecanismos de busca (*Google, Yahoo...*) na *internet* como fonte de pesquisa. Ainda conforme a autora, as dificuldades enfrentadas pelos estudantes para obter ou localizar a informação que eles necessitam, obteve-se respostas como: falta de habilidades no uso de recursos de busca na internet, falta de tempo, ausência de biblioteca na escola e ausência de uma biblioteca de qualidade no bairro. Sendo a internet a principal fonte de informação utilizada, a autora sugere para trabalhos futuros verificar quais sites esses alunos utilizam como fonte de informação, identificar onde eles mais utilizam a internet. Sugere também estudos com amostras mais amplas sobre comportamento informacional dos estudantes de ensino médio, principalmente no estado de Goiás. (DUARTE, 2011, p.72).

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 DELIMITAÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA

O Campo escolhido para a realização desta pesquisa foi o Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás – CAPM-GO. A escolha do campo escolhido se deu pelo motivo da pesquisadora já estar realizando o projeto de estágio supervisionado na mesma instituição. Com isso, a viabilidade para aplicação da pesquisa foi facilitada pelos servidores da instituição. Conforme Minayo (2009, p. 61), “O trabalho de campo permite a aproximação do pesquisador da realidade sobre a qual formulou uma pergunta, mas também estabelecer uma interação com os “atores” que conformam a realidade [...]”.

É nessa interação derivada da aproximação do pesquisador com os pesquisados é que vai gerar um conhecimento maior sobre o grupo. Para Minayo (2009) “a riqueza desta etapa vai depender da qualidade da fase exploratória”. Nesse contexto, a percepção do pesquisador será muito valiosa no momento de avaliar os resultados coletados; pois na maioria das vezes a subjetividade e características individuais de cada pesquisador como o conhecimento adquirido por meio de leituras sobre o assunto e também experiências adquiridas e vivenciadas será de grande valia.

Uma pesquisa é desenvolvida quando surge um interesse ou uma carência em conhecer informações sobre algo. Podem ser características de um grupo de pessoas ou para apurar informações sobre descobertas científicas, por exemplo. Uma definição de pesquisa é defendida por Gil (2007, p. 17) “Pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”.



#### 4.1.1 Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás<sup>9</sup>

O CAPM teve seu marco inicial através do Decreto-Lei n. 3.286, de 11 de junho de 1940, publicado no Correio Oficial do dia 15 de junho de 1940 Idealizada pelo Capitão do Exército Brasileiro Langleberto Pinheiro Soares, comissionado pelo Interventor Federal, Dr. Pedro Ludovico Teixeira, ao Posto de Coronel e Comandante Geral da Força Policial de Goiás. O referido Decreto aprovou o Regulamento Geral da Força Policial do Estado, que se denominava, na época, Departamento de Instrução Militar (DIM). O Decreto-Lei de Organização Geral da Força Policial previa a subordinação direta do Departamento de Instrução ao Comando da Força e mencionava também a forma de organização geral de ensino, do Departamento de Instrução, dos cursos e escolas.

Com a substituição do Coronel Langleberto no Comando Geral da Força Policial, pelo Capitão do Exército Nacional, também comissionado Coronel Heródoto Batista Cavalcante, em 31 de março de 1941, e o retorno do Major Cícero Bueno Brandão a São Paulo, o DIM, carente de instrutores, ficou sem funcionar de 1942 a 1945.

Em 1946, com outra organização e melhores condições de pessoal e de material, o DIM iniciou uma nova fase, no comando do Tenente Coronel Francisco Ferraz de Lima, que o reabriu e designou o Major Lindolpho Emiliano dos Passos para dirigi-lo. No desempenho do cargo de Diretor, o Major Lindolpho restabeleceu o Curso de Emergência de um ano para oficiais e organizou os cursos de formação de oficiais, com duração de três anos; de sargentos, com duração de um ano; e de cabos e soldados, com duração de seis meses. Ao final de um ano foram diplomados 14 oficiais do Curso de Emergência e mais alguns sargentos, cabos e soldados.

No início a instituição de ensino dedicou-se prioritariamente à formação de soldados, embora tenha, eventualmente, formado graduados e oficiais. O Curso de Formação de Oficiais (CFO) passou a ser desenvolvido com regularidade a partir do ano de 1966. Ao longo dos anos seguintes a unidade foi ampliando sua área de

---

<sup>9</sup> As informações sobre o histórico da instituição contidos nesta seção foram fornecidas pela bibliotecária responsável pela Biblioteca Goiandira Ayres do Couto do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás.

atuação com a criação e oferta de cursos em diversas áreas do conhecimento nos campos da formação, especialização e aperfeiçoamento dos profissionais do Estado de Goiás e de outras unidades da Federação.

No ano de 1971 o DIM passou a ter uma nova denominação: Centro de Formação e Aperfeiçoamento (CFA). Em 14 de março de 1985 o CFA recebeu a denominação Academia de Polícia Militar. Ela veio em decorrência do grande passo que foi dado no ensino em 1983, através do Parecer nº 93, do Conselho Federal de Educação, ligado ao Ministério da Educação e Cultura, o qual equiparou o Curso de Formação de Oficiais aos demais cursos de graduação, para efeitos no sistema civil, com retroatividade ao ano de 1972.

Em 1989 foi sancionado um convênio com duração de quatro anos entre a Polícia Militar do Estado de Goiás e a Faculdade Anhanguera de Ciências Humanas. Este convênio estabelecia a conclusão do curso de Direito como pré-requisito para a declaração de aspirante. Mais tarde o convênio foi rompido. Em 1990 foi criado um Curso de Formação de Oficiais com duração de dois anos onde seus egressos já eram portadores do diploma de Bacharel em Direito.

No ano de 2003 a Academia recebeu uma nova denominação, sendo nomeada como Gerência de Ensino Policial Militar (GEPM). Em 2010 veio outra nova denominação: Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás (CAPM-GO), que está vigorando atualmente.

O CAPM está localizado desde 1971 em prédio imponente e histórico no alto do Setor Universitário (Rua 252 nº 21 Goiânia-GO, CEP 74603-240). Sedia os cursos regulares de formação e aperfeiçoamento de praças e oficiais da Polícia Militar de Goiás entre outras forças como a Polícia Rodoviária Federal, Polícia Civil, Guarda Municipal entre outras. Além dos cursos, nas instalações do CAPM existe ainda vasta área para a prática desportiva como campo de futebol, piscina, auditório, stand de tiros e um telecentro de inclusão digital do Ministério da Justiça.

Trata-se de uma instituição de ensino superior com normas próprias da Polícia Militar do Estado de Goiás, e visa a formação e aperfeiçoamento dos policiais militares. Como suporte a formação, nas dependências do CAPM encontra-se a Biblioteca Goiandira Ayres do Couto.

## 4.2 UNIVERSO OU AMOSTRA

O Universo estudado foi representado pelos professores/instrutores do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás. Para Gressler (2004) “Universo, ou população é o agregado de todos os elementos que possuem características similares”.

Conforme informações fornecidas pela instituição, existe um quadro de cerca 150 (cento e cinquenta) professores. A atuação dos mesmos vai depender da demanda de cursos e disciplinas que surgirem de acordo com a formação e área de conhecimento de cada professor.

Para Gressler (2004, p. 140), “A amostra, como o nome indica, é a menor representação de um todo maior”. Desta população, foi possível alcançar uma amostragem de 28 respondentes para aplicação da pesquisa, o que equivale a 19% do universo total de professores.

A amostra desta pesquisa pode ser conceituada como aleatória; uma vez que, todos os sujeitos que compunham o perfil desejado (professores/instrutores) do CAPM poderiam participar.

## 4.3 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Quanto ao objetivo da pesquisa, as modalidades aplicadas para obtenção dos dados foi exploratória e descritiva. A exploratória, “[...] têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. (GIL, 2007, p. 41). Para Boaventura (2007, p. 57) “As pesquisas descritivas identificam características de determinada população ou fenômeno [...]”. Para Gil a definição é similar à de Boaventura. “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. (GIL, 2007, p. 42).

A escolha da modalidade exploratória e descritiva sucedeu-se pelo propósito de obter maiores informações sobre o Comportamento Informacional e também características dos professores do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás.

## 4.4 ETAPAS E TÉCNICAS DA PESQUISA

Neste item são apresentadas as etapas (coletas, organização e análise dos dados) e as técnicas que foram utilizadas em cada etapa. Para Severino (2002 *apud* MINAYO, 2009, p. 46) “técnicas são os procedimentos mais focalizados que operacionalizam os métodos, mediante emprego de instrumentos apropriados”.

### 4.4.1 Coleta de dados

Para a coleta de dados foi utilizado o questionário. Conforme Silva; Menezes (2000) “Questionário é uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito pelo informante”. Em termos do tipo de questionário utilizamos o questionário semi-estruturado, ou seja, com questões objetivas e discursivas.

O questionário foi dividido em quatro blocos de perguntas. A primeira parte se refere à caracterização dos candidatos, onde foram feitas perguntas sobre: faixa etária, sexo, área de conhecimento e tempo de atuação no CAPM-GO. No segundo, terceiro e quarto blocos, foram feitas perguntas sobre: necessidades informacionais, fontes de informação, barreiras informacionais e uso informacional.

Em relação à aplicação do questionário, foi aplicado pela pesquisadora em contato direto com os pesquisados na instituição onde os mesmos atuam como professores.

### 4.4.2 Organização dos dados

A organização dos dados foi realizada da seguinte forma: dados quantitativos foram organizados por meio de percentuais, tabelas, gráficos e quadros. Dados qualitativos foram organizados por meio de categorias temáticas. Segundo Minayo (2009, p. 70), “as categorias temáticas são empregadas para se estabelecer classificações. Nesse sentido, trabalhar com elas significa agrupar elementos, ideias ou expressões em torno de um conceito capaz de abranger tudo isso”.

Conforme Minayo as categorias temáticas podem ser:

- a) exaustivas (estas devem dar conta de todo o conjunto do material a ser analisado);
- b) exclusivas (isso significa que um aspecto do conteúdo do material analisado não pode ser classificado em mais de uma categoria);
- c) concretas (não serem expressas por termos abstratos que trazem muitos significados);
- d) adequadas (em outras palavras, a categorização deve ser adaptada ao conteúdo e ao objetivo a que se quer chegar). (MINAYO, 2009, p. 89).

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta etapa utilizamos os dados coletados e organizados, os estudos citados na revisão de literatura e na capacidade intelectual da autora para interpretar as informações coletadas durante o trabalho. De forma específica, apresentamos a caracterização dos pesquisados e posteriormente as análises relativas às necessidades de informação, fontes de informação utilizadas, usos da informação e barreiras efetivas; bem como o uso da Biblioteca do CAPM-GO.

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PESQUISADOS

Nos dados de caracterização, a primeira questão abordada foi sobre a faixa etária do grupo pesquisado. Conforme a tabela abaixo foi possível verificar que 33% dos professores estão dentro da faixa etária de 42 a 46 anos, 25% estão entre 37 a 41 anos, 22% nas faixas entre 26 a 31 anos, e por último, 14% na faixa de idade 32 a 36 anos, seguidas de outras faixas que somam um total de 6%

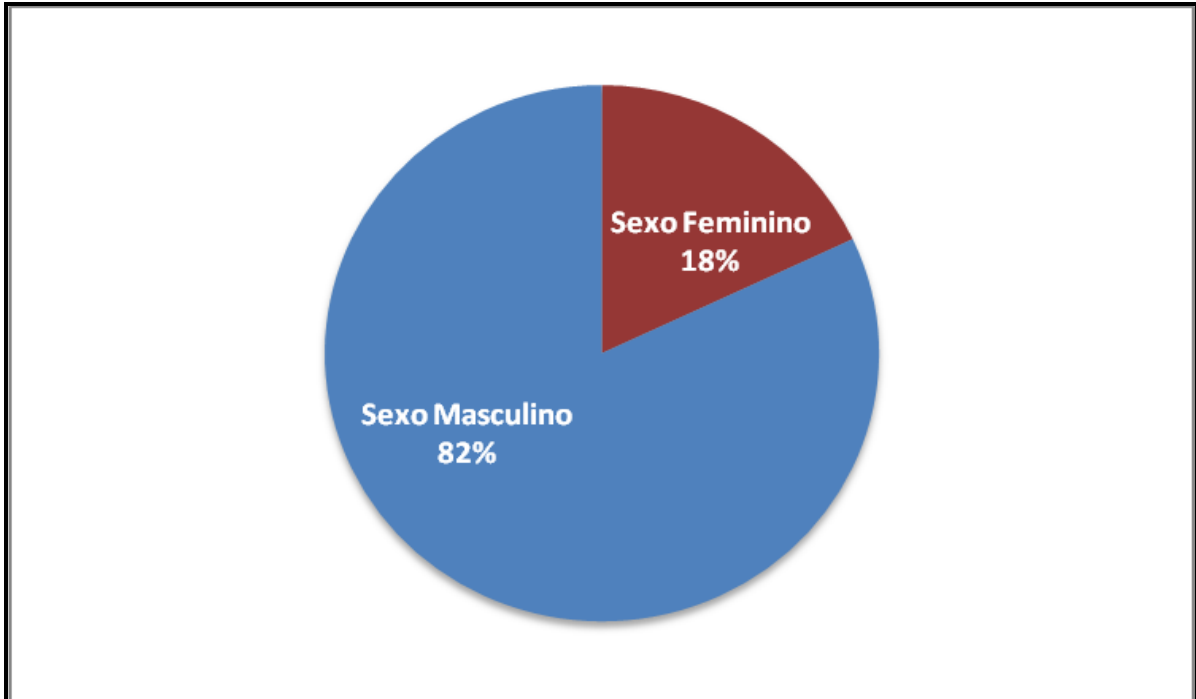
Tabela 1 – Faixa Etária

Faixa Etária	Nº	%
26 a 31	6	22
32 a 36	4	14
37 a 41	7	25
42 a 46	9	33
Outra	1	3
Outra	1	3
Total	28	100

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

Ainda sobre a caracterização, foi perguntado o sexo dos respondentes, conforme dados abaixo, foi constatado que 82% dos professores são do sexo masculino e 18% do feminino. Como era esperado, esses dados somente confirmam que o sexo masculino ainda é predominante no quadro do serviço policial militar.

Gráfico 1 – Sexo



Fonte: dados de pesquisa, 2013.

Sobre as áreas de conhecimento dos respondentes, o quadro abaixo demonstra que os conhecimentos dos professores abrangem várias áreas, como por exemplo, Educação Física, Engenharia Mecânica, Gestão em Segurança Pública, Educação e Direito, sendo que esta última é a área predominante entre os servidores pesquisados. Salientamos que, nesta questão, os pesquisados poderiam marcar mais de uma alternativa.

Quadro 3 – Áreas de Conhecimentos

Áreas de Conhecimentos	Nº
Direito	14
Educação	7
Gestão de Segurança pública	6
Administração	2
Educação Física	4
Capacitação Pedagógica	1
Contabilidade	1
Defesa química biológica e nuclear	1

Direção de auto risco, operação de choque e patrulhamento.	1
Economia	1
Enfermagem	1
Engenharia de Computação	1
Engenharia Mecânica	1
Gestão da Qualidade	1
Inteligência de Segurança Pública	1
Língua Portuguesa	1
Mecânica Industrial	1
Policiamento Comunitário	1
Redes de Computadores	1
Não Informado	4

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

Em relação ao nível de formação acadêmica, dos 28 pesquisados temos que, 25 possuem nível superior, 18 possuem especialização, 9 possui curso técnico e 1 possui mestrado. Salientamos que, alguns dos pesquisados possuem mais de um ensino superior e também mais de uma especialização.

#### Quadro 4 – Nível de Formação Acadêmica

Nível de Formação Acadêmica	Nº
Superior	25
Especialização	18
Técnico	09
Mestrado	1
Doutorado	0
Ensino médio	1
Não responderam	2

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

Em relação ao tempo de atuação como docente no CAPM, temos que, o maior período de tempo concentra-se na faixa de 2 (dois) anos de atuação. Um dado



interessante é que o grupo de docentes pesquisados tem atuação recente, pois mais da metade dos mesmos atuam no CAPM em torno de 2 a 6 anos.

Quadro 5 – Tempo de Atuação Como Docente no CAPM

Tempo de Atuação como Docente	Nº
2 anos	5
2/7 meses	2
3 anos	2
3/1 mês	2
3/2 meses	1
3/4 meses	1
4 anos	1
5 anos	1
5/1 mês	1
6 anos	2
6/1 mês	1
6/5 mês	1
9/10 meses	1
10 anos	1
15 anos	2
17 anos	1
18 anos	1
25 anos	1
Não informado	1
Total	28

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

## 5.2 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Segundo Wilson (1981, p. 06 tradução nossa), as necessidades podem ser fisiológicas, como alimento, água, abrigo etc.; necessidades afetivas (às vezes chamadas de psicológicas ou emocionais que podem ser voltadas para a realização de algo); necessidades cognitivas, tais como as necessidades de projetar algo ou aprender uma habilidade. Ele também afirma que existem necessidades voltadas

para a informação. Ainda conforme este autor (2000, p. 51 tradução nossa), a necessidade de informação não é uma necessidade primária, tal como a necessidade de abrigo ou sustento, mas sim uma necessidade de ordem mais secundária advinda das necessidades primárias.

De acordo com o quadro abaixo, é possível verificar que existe predominância de necessidade de informação quando os professores fazem pesquisa, preparação de aulas, preparação de avaliações, seguidas de palestras, trabalho administrativo e quando participam de eventos científicos. Salientamos que, nesta questão os pesquisados poderiam marcar mais de uma alternativa.

Diante deste quadro de necessidades de informação podemos considerar que as mesmas surgem devido a necessidades cognitivas, oriundas do ambiente de trabalho. A partir destas considerações concordamos com Derr (1983 *apud* Martinez-Odone, 2007, p.119), quando este pesquisador afirma que a necessidade de informação não é um estado psicológico e sim uma condição objetiva. A partir desta compreensão, de acordo com este autor, a necessidade de informação é uma condição na qual a informação serve para satisfazer um propósito legítimo.

Quadro 6 – Necessidades Informação

Necessidades de Informação	Nº
Pesquisa	22
Preparação de aulas	22
Preparação de avaliação	18
Palestras	13
Trabalho Administrativo	8
Participação em eventos científicos	7

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

### 5.3 FONTES DE INFORMAÇÃO MAIS UTILIZADAS

Em termos das fontes de informação utilizadas, temos que, os Manuais Técnicos Especializados dentre eles citamos, (Procedimento Operacional Padrão - POP), (Manual de Regulamento Disciplinar - RDPMEGO), (Manual de Regulamento de Continências - RCONT) citado 25 vezes e Internet com 24 citações, estas fontes

são as mais utilizadas, seguidas de livros, leis e decretos e bibliotecas que estão entre os mais citados. A fonte de informação menos citada foi enciclopédia e dicionário. Salientamos que, nesta questão os pesquisados poderiam marcar mais de uma alternativa.

Quadro 7 – Fontes de Informação

Fontes de informação mais utilizadas	Nº
Manuais Técnicos Especializados	25
Internet	24
Livros	22
Leis e Decretos	21
Bibliotecas	18
Vídeos	14
Apostilas	13
Colegas de Trabalho	09
Jornais	07
Monografias	07
Revistas Especializadas	05
Palestras	04
Enciclopédias e Dicionários	02

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

#### 5.4 BIBLIOTECAS UTILIZADAS

A biblioteca mais utilizada pelos professores pesquisados foi a própria biblioteca do CAPM-GO com 15 citações. Ressaltamos que as bibliotecas da Universidade Federal de Goiás e Faculdade Nossa Senhora Aparecida não foram citadas pelos nomes nas respostas marcadas, foram citadas somente os nomes das instituições. Salientamos que, nesta questão os pesquisados poderiam marcar mais de uma alternativa.

Quadro 8 – Bibliotecas Utilizadas

Bibliotecas Utilizadas	Nº
Biblioteca Goiandira Ayres do Couto do Comando da Academia de Policia Militar do Estado de Goiás – CAPM	15
Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás – UFG	2
Biblioteca da Faculdade Nossa Senhora Aparecida – FANAP	1
Biblioteca Publica Municipal Marieta Telles Machado	1
Não responderam	11

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

### 5.5 ORIGENS DOS LIVROS UTILIZADOS

Conforme o quadro abaixo é possível verificar que as origens dos livros utilizados pelos professores, são de empréstimos de bibliotecas e livros do próprio pesquisado, sendo que, essas duas opções foram marcadas 19 vezes. Em segundo lugar, ficou livro baixado da internet com 12 marcações.

Em relação à origem dos livros utilizados, os dados evidenciam que, para material informacional (livros) a biblioteca do CAPM-GO se destaca tanto quanto a internet. Esta conclusão nos leva recomendar que a citada biblioteca invista continuamente na atualização de seu acervo.

Quadro 9 – Origem dos Livros Utilizados

Livros Utilizados – Origens	Nº
Livro Emprestado de Biblioteca	19
Livro Próprio	19
Livro Baixado da Internet	12
Livro Emprestado de Outros Professores	3
Outra Situação. (doação)	1

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

### 5.6 SITES UTILIZADOS

Os sites mais utilizados, conforme os pesquisados foram os seguintes: Google e site PMGO com 5 citações e Secretaria Nacional de Segurança Pública

com 4 citações. Os outros sites citados estão relacionados com a Polícia Militar, área jurídica e de Segurança Pública. Salientamos que, dois dos que estão entre os sites menos citados são de âmbito geral, os quais são: Wikipédia e You Tube.

Quadro 10 – Sites Mais Utilizados

Nomes dos Sites Mais Utilizados	Nº
Google	5
Polícia Militar do Estado de Goiás	5
Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP)	4
Jus Navigandi	3
Planalto	2
Senado	2
Wikipédia	2
You Tube	2
Abordagem Policial	1
Âmbito Jurídico	1
Brigada Militar	1
Diário de um PM	1
Educação Física.com	1
Gabinete Civil de Goiás	1
JurisWay	1
MG.GOV.BR	1
Ministério Público de Goiás	1
Polícia Militar de São Paulo	1
Polícia Militar do Distrito Federal	1
Saber Direito	1
SciELO	1
Secretaria de Segurança Pública	1
Sport Life	1
Treinamento Desportivo.com	1
TV Assembleia	1
Universidade Federal de Goiás	1
Yshared.com	1

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

## 5.7 REVISTAS ESPECIALIZADAS

Neste item, apenas 5 revistas foram citadas. Este resultado pode evidenciar que esta fonte de informação é pouco consultada pelos pesquisados.

Neste item devemos salientar o reduzido uso de revistas especializadas pelos professores pesquisados. Se compararmos o quadro seguinte: revistas especializadas, com o quadro 7 (fontes de informação mais utilizadas), o item revistas especializadas está em terceiro lugar dos itens menos citados.

Quadro 11 – Revistas Especializadas

Nomes de Revistas Especializadas	Nº
A força Policial	1
Direito Militar (SP)	1
Revistas Jurídicas (o pesquisado não citou os títulos das revistas)	1
Runner	1
Sport Life	1

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

## 5.8 USO DA BIBLIOTECA DO CAPM-GO

Em relação a este item, os dados evidenciam que a maior frequência de uso é a semanal com 8 citações. Destacamos também as frequências: mensalmente e “não lembro a última vez que fui” com 7 (sete) respostas cada uma.

Quadro 12 – Frequência de Utilização da Biblioteca do CAPM

Frequência	Nº
Diariamente	1
Semanalmente	8
Quinzenalmente	2
Mensalmente	7
Não lembro a última vez que fui	7
Nunca	3
Total	28

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

## 5.9 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA DO CAPM-GO

A biblioteca do CAPM foi avaliada como boa por 13 pesquisados; 9 pesquisados a avaliaram como ótima e apenas 1 a classificou como excelente. Ao reunirmos dados numéricos, temos que 23 pesquisados avaliaram positivamente a biblioteca do CAPM.

Os dados coletados sobre este item confirmam a importância da biblioteca do CAPM-GO no processo de trabalho dos professores. Em termos percentuais a biblioteca foi aprovada por 82% dos pesquisados.

Estes resultados confirmam os dados do quadro 8, onde a biblioteca do CAPM-GO é a mais utilizada, alcançando 15 citações em um universo de 19 citações.

Quadro 13 – Avaliação da Biblioteca do CAPM pelos professores

Avaliação	Nº
Excelente	1
Ótima	9
Boa	13
Regular	2
Péssima	0
Não responderam	3
Total	28

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

## 5.10 BARREIRAS INFORMACIONAIS

Conforme Wilson (1981) podem ocorrer 3 tipos de barreiras no processo de busca e uso de informação: barreiras pessoais, sociais e ambientais. Os dados coletados relativos às barreiras informacionais evidenciam, em primeiro lugar “falta de tempo”. A partir da classificação de Wilson esta é uma barreira de natureza social. Assim, temos que, conforme citado na revisão de literatura, as variáveis sociais estão inseridas no papel que a pessoa exerce (como o papel profissional) e centraliza o indivíduo em um lugar, em um sistema social ou uma organização. As

variáveis sociais/interpessoais de caráter profissional abrangem exigências, regras e limitações que são estabelecidos geralmente em categorias profissionais.

Num segundo momento temos como barreiras, informacional a seguinte citação: “ausência de material na biblioteca”. Esta também é uma barreira de natureza social.

Outras barreiras citadas (cansaço, língua estrangeira e escassez de dinheiro) são barreiras de natureza pessoal.

Um grupo de pesquisados representados por quatro citações afirmam não enfrentar barreiras na busca e no uso de informações. Salientamos que, esta situação não está registrada na literatura consultada, o que nos impede de realizar a interpretação destes dados.

Quadro 14 – Barreiras Informacionais

Barreiras	Nº
Falta de tempo	18
Ausência de material na Biblioteca	5
Cansaço	5
Não tenho dificuldades	4
Língua estrangeira	2
Escassez de dinheiro	1
Não Informado	1

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

### 5.11 USO DA INFORMAÇÃO

O uso de uma informação encontrada vai depender de sua importância no momento de resolver um problema. Se o indivíduo percebe que a aquela informação vai trazer uma solução para uma determinada tarefa, então ela será utilizada. Conforme Choo,

O resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir. Portanto, o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação. (CHOO, 2006, p. 107).



Assim, em relação ao uso da informação pelos pesquisados e nos apoiando nas 8 classes de usos de informação citadas por Choo (2006), podemos verificar que: o maior número de citações (22) evidencia o uso de informação para o esclarecimento “buscar outras informações”. Este tipo de uso de informação pode ser caracterizado como inicial ou básico. O segundo maior número de citações (19) “entender um assunto estudado” também pode ser classificado como nível básico da informação. Também com (19) citações, “planejar trabalho escolar”, os pesquisados indicaram um número muito elaborado; ou seja; neste nível de uso a informação é usada para provar o que pode acontecer no futuro. Assim, este uso envolve previsões, estimativas e probabilidades.

As citações: “verificar uma informação que eu já tinha” (16) e “descrever um fato” (10) podem ser classificadas como intermediárias. Um dos menores números de citações (8) é relacionado ao nível pessoal e político. Este nível é considerado o mais elaborado ou complexo em termos do uso da informação.

Quadro 15 – Uso Informacional

Uso Informacional	Nº
Buscar outras informações	22
Entender um assunto estudado	19
Planejar trabalho escolar	19
Verificar uma informação que eu já tinha	16
Entender um problema	14
Descrever um fato	10
Mostrar competência diante dos meus alunos e de outros profissionais da área	8
Fazer algo	7

Fonte: dados de pesquisa, 2013.

A análise destes dados foi feita a partir das oito classes de uso da informação citadas por Choo (2006). Salientamos que, estas oito classes estão organizadas dos níveis mais básicos de uso da informação para os níveis mais elaborados deste uso. Assim temos que, os níveis denominados de: a) esclarecimento; b) compreensão do problema; c) instrumental, são os níveis mais básicos de uso da informação. Os níveis d) factual; e) confirmativa, representam os níveis intermediários da

informação. Por fim, os níveis mais elaborados ou complexos em uso da informação. São os seguintes: f) projetiva; g) motivacional; h) pessoal ou político.

Salientamos que, no contexto desta pesquisa, consideramos as oito classes de uso de informação desenvolvidas por Choo (2006), a partir dos seguintes níveis: básico, intermediário, mais elaborados ou complexos.

## 6 CONSIDERAÇÕES

A problematização desta pesquisa indaga sobre o comportamento informacional de professores do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás. A partir desta problematização, obtivemos dados e realizamos análises que possibilitaram uma maior compreensão sobre processos que envolvem a determinação das necessidades de informação, a busca e o uso de informação, bem como a identificação das barreiras enfrentadas pelos professores pesquisados.

Em termos das necessidades de informação detectadas, temos que as mesmas se relacionam diretamente ao ambiente de trabalho docente e que as fontes de informação mais utilizadas, ressaltamos, existe uma forte tendência ao uso de Internet.

Em termos de busca de informação, foi evidenciado pela análise dos dados que o grupo busca informações em várias fontes e formatos sendo que os mais utilizados são manuais técnicos especializados da Polícia Militar, tais como, Manual de Regulamento Disciplinar – RDPMEGO, Manual de Regulamento de Continências - RCONT e a Internet, onde são consultados sites na área da segurança pública, jurídicos e também sites de âmbito geral como o Google.

Em termos de uso da informação, detectamos que os pesquisados usam a informação para buscar esclarecimento em relação a informações que já possuem. Este tipo de uso de informação pode ser classificado como nível inicial ou básico.

Em termos de barreiras enfrentadas, através da pesquisa foi evidenciado que as mesmas são caracterizadas como sociais, sendo que os pesquisados responderam que a maior dificuldade para buscar informações está na falta de tempo disponível.

A partir destas considerações, podemos afirmar que o comportamento informacional dos professores pesquisados pode ser mais eficiente no sentido dos mesmos alcançarem maior satisfação em suas buscas e usos da informação. Assim, em termos de busca e em decorrência da barreira mais citada (falta de tempo) e das fontes de informação mais citadas (Manuais Técnicos Especializados e Internet), seria de grande relevância para a biblioteca do CAPM-GO criar serviços de informações digitais e por meio destes ampliar as possibilidades de busca e uso de informação especializada. Em termos de uso de informação, sugerimos que a biblioteca do CAPM-GO poderia por meio de pesquisa identificar o nível de

competência informacional dos professores do CAPM-GO, e a partir daí, propor ações de ampliação de comportamento informacional destes usuários por meio dos serviços de informação digital, uma vez que o tempo é uma grande barreira a ser vencida.

Ainda em relação ao Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás, sugerimos pesquisas mais aprofundadas em comportamento informacional que abranja uma amostra maior de pesquisados, e que também levante questões tais como, tempo gasto para encontrar uma informação, opinião dos professores em relação às fontes disponíveis, se as fontes específicas da área militar satisfazem suas necessidades, confiabilidades das fontes, atualidade das informações. Estas são algumas sugestões que podem ser levantadas em novas pesquisas.

Enfim, indicamos futuras pesquisas de comportamento informacional não somente com servidores da Polícia Militar, mas também com outros profissionais ocupantes das diversas áreas que envolvem a segurança pública. É importante ressaltar que não foi encontrado nenhum estudo com esses profissionais sob a temática do comportamento informacional.

## REFERÊNCIAS

ALMIRANTE, Corina Marques; RAMALHO, Francisca Arruda. Buscas e usos da informação: um estudo com os alunos do curso de administração da UFBP.

**Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 2, p. 01-18, 2007. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009224&dd1=f3855>> Acesso em: 29 ago. 2012.

BASILIO, Dayane. **Informação em contexto educacional: comportamento informacional de estudantes do ensino fundamental II do Colégio Estadual Waldemar Mundim, na cidade de Goiânia/Goiás**. Goiânia: UFG, 2011. (Monografia)

BOAVENTURA, Edivaldo M. **Metodologia da pesquisa: monografia, dissertação, tese**. São Paulo: Atlas, 2007. 160 p.

BRUM, Marco Antonio Carvalho. **Investigação e análise do comportamento informacional de alunos participantes de empresas juniores no Brasil**. (Dissertação) Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7NXJGC/disserta\\_\\_o\\_marco\\_antonio\\_carvalho\\_brum.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7NXJGC/disserta__o_marco_antonio_carvalho_brum.pdf?sequence=1)>. Acesso em 5 fev. 2013.

BUTARELLO, Neiva Aranda Lopes. **Comportamento informacional na licitação: pregão eletrônico**. Londrina: UEL, 2011. (Dissertação) Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?code=vtls000168932>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

CAIXETA, MARIO LÚCIO. **Processos e comportamentos informacionais em decisões de inovação: o caso do APL de Nova Serrana**. Belo Horizonte: UFMG, 2009. (Dissertação). Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7V4PFH/dissert\\_mario\\_lucio\\_caixeta.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7V4PFH/dissert_mario_lucio_caixeta.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 4 nov. 2009.

Cavalcante, Luciane de Fátima Beckman. **Gestão do comportamento informacional apoiada na cultura organizacional e em modelos mentais**. Marília: UNESP, 2010. (Dissertação) Disponível em: <[http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/cavalcanti\\_lfb\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/cavalcanti_lfb_me_mar.pdf)>. Acesso em : 15 dez. 2012.

CHAGAS, Luciana de Deus. **Efetividade do processo de comunicação com base na teoria do comportamento informacional: o caso de um organismo internacional da área da saúde pública sediado no Brasil**. Brasília: UNB, 2006. (Dissertação) Disponível: <<http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/5535/1/LUCIANA%20DE%20DEUS%20CHAGAS.pdf>>. Acesso em 7 dez. 2012.

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

CRESPO; CAREGNATO. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v.9, n.2, p.271-281, jul.-dez 2003. Disponível em: [http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf\\_2003\\_v9\\_n2/EmQuestaoV9\\_N2\\_2003\\_art02.pdf](http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf_2003_v9_n2/EmQuestaoV9_N2_2003_art02.pdf). Acesso em: 30 out. 2011.

CRUZ, Ruleandson do Carmo. **Redes sociais virtuais de informação sobre amor: comportamento e cultura informacional de usuários do Orkut**. Belo Horizonte: UFMG, 2011. Disponível em: <http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/download/97/100>. Acesso em 8 dez. 2012.

CSISZER, Cassiano Ricardo. **Comportamento informacional dos gestores de uma agência de propaganda**. Londrina: UEL, 2010. (Dissertação). Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?code=vtls000161240>. Acesso em: 15 nov. 2012.

DUARTE, Suzane Gonçalves. **Estudo do comportamento informacional dos alunos do ensino médio do colégio estadual Miriam Benchimol Ferreira**. Goiânia: UFG, 2011. (Monografia)

DURIGAN et al. Competência informacional no contexto da segurança pública. In: TOMAÉL, Maria Inês; JESUS, José Antonio G. de. (orgs.). **Informação em múltiplas abordagens: acesso, compartilhamento e gestão**. Londrina: UEL; Londrina: SETI, 2010, 252 p. il.

FAUAT, Ana Matilde. **Comunicação organizacional e padrões de comportamento informacional de gestores e analistas de risco de crédito em instituições financeiras governamentais**. Brasília: UNB, 2007. (Dissertação) Disponível em: [http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/2739/1/2007\\_AnaMatildeFauat.pdf](http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/2739/1/2007_AnaMatildeFauat.pdf). Acesso em 30 out. 2012.

FERREIRA, Valdineia Barreto. **Acesso e uso dos repositórios digitais: comportamento informacional dos pesquisadores da ciência da informação no Brasil**. 2009. 201 f. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009. Disponível em: [http://www.bibliotecadigital.ufba.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=3926](http://www.bibliotecadigital.ufba.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3926) . Acesso em: 04 de jul. 2012.

FIALHO; ANDRADE. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n1/a02v36n1.pdf> Acesso em: 8 ago. 2012.

GARCIA, Rodrigo Moreira. **Modelos de comportamento de busca de informação: contribuições para a Organização da Informação**. 2007. 139f. Dissertação - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília. 2007. Disponível em: [http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/garcia\\_rm\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/garcia_rm_me_mar.pdf). Acesso em: 26 de jul. 2012.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v.32, n.3, p.54-61, set./dez., 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19024.pdf>>. Acesso em 24 ago. 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007. 176 p.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. 2. ed.rev. e atual. São Paulo: Loyola, 2004. 295 p. Disponível em: <[http://books.google.com.br/books?id=XHnajiTNILIC&pg=PA140&dq=universo+e+a+mostra+para+pesquisa&hl=pt-BR&sa=X&ei=WIL2T\\_HBGamn6wHlounOBg&ved=0CGUQ6AEwCQ#v=onepage&q=universo%20e%20amostra%20para%20pesquisa&f=false](http://books.google.com.br/books?id=XHnajiTNILIC&pg=PA140&dq=universo+e+a+mostra+para+pesquisa&hl=pt-BR&sa=X&ei=WIL2T_HBGamn6wHlounOBg&ved=0CGUQ6AEwCQ#v=onepage&q=universo%20e%20amostra%20para%20pesquisa&f=false)>. Acesso em: 06 de jul. 2012.

HEINSTROM, Jannica. **Fast surfers, broad scanners and deep divers. Personality and information-seeking behaviour**. Turku (Åbo): Åbo Akademi University Press, 2002 *Information Research*, 8(2), review no. 079 <Disponível em: <http://informationr.net/ir/reviews/revs079.html>> Acesso em 13 ago. 2012.

KUHLTHAU, Carol; MANIOTES, Leslie; CASPARI. **Guided Inquiry Design: A Framework for Inquiry in your School**, Libraries Unlimited, 2012. <Disponível em: <http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/docs/Website%20%20%20%20%20%20%E2%80%93%20Guided%20Inquiry%20Design.pdf>> Acesso em: 2 mar 2013.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. <Disponível em: <http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/insideSearch2.pdf>> Acesso em: 16 de ago. 2012.

LAURENI DANTAS DE FRANÇA. **O comportamento informacional dos profissionais médicos e enfermeiros do Programa de Saúde da Família (PSF) – Sistema Único de Saúde (SUS)**. Belo Horizonte: UFP, 2002. (Dissertação) Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/EARM-6ZPPPE/mestrado\\_\\_\\_laureni\\_\\_\\_dantas\\_\\_\\_de\\_\\_\\_fran\\_a.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/EARM-6ZPPPE/mestrado___laureni___dantas___de___fran_a.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 6 out. 2012.

MATTA, Rodrigo Octávio Benton. **Aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento para o estudo do Comportamento Informacional de Usuários de Informação Financeira Pessoal**. 2012. 273 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2012. Disponível em: <[https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=cb2b959db8&view=att&th=1394ee2b17683495&attid=0.1&disp=inline&realattid=f\\_h66k2b4](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=cb2b959db8&view=att&th=1394ee2b17683495&attid=0.1&disp=inline&realattid=f_h66k2b4)> Acesso em: 22 ago. 2012.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**. 28 ed. Petrópolis: Vozes, 2009. 108 p.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. **Comportamento informacional na tomada de decisão**: proposta de Modelo Integrativo. 2011, tese (doutorado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, 2011. <Disponível <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUOS-8PGLKJ>> Acesso em: 22 dez. 2012.

PEREIRA, Julio César Lopes. **Necessidades, busca e uso da informação**: estudo de caso em um setor de *help desk* de indústria cimenteira multinacional. 2008, 129f. dissertação (mestrado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, 2008. <disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID7NXJ9S/1/disserta\\_\\_o\\_\\_vers\\_o\\_final\\_com\\_ficha\\_catalogr\\_fica.pdf](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID7NXJ9S/1/disserta__o__vers_o_final_com_ficha_catalogr_fica.pdf)> Acesso em: 28 ago. 2012

PEZESKI-RAD, Gholamreza; ZAMANI, Naser. Information-seeking behavior of iranian extension managers and specialists. **Information Research**. v. 10 n. 03, apr. 2005. Disponível em: < <http://www.informationr.net/ir/10-3/paper229.html>> Acesso em: 25 ago. 2012.

RABELO, Ernane Corrêa. **Comportamento informacional e evocação de notícias**: Estudo de caso com estudantes de comunicação social. Belo Horizonte: UFMG, 2008. (Tese) Disponível em: < <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/ECID-7NXHFX>>. Acesso em 2 out. 2012.

SANTOS, Sandra Aparecida Silva dos. **O comportamento informacional dos trabalhadores que atuam no programa de controle da hanseníase do Estado do Paraná**. Disponível em: < <http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?code=vtls000170847>>. Acesso em: 7 out. 2012.

SAYÃO, Luís Fernando. Modelos teóricos em ciência da informação: abstração e método científico. **Ciência da informação**, Brasília, v.30, n.1, p.82-91, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a10v30n1.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2012.

SILVA, MARLI VÍTOR DA. **O comportamento informacional de advogados**: um estudo com profissionais que atuam na cidade de Marília e região. Marília: FAPESP, 2010. (Dissertação) Disponível em: < [http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/silva\\_mv\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/silva_mv_me_mar.pdf)>. Acesso em: 9 out. 2012.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2000. 118p.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília: Thesaurus, 2005, 264 p.



SPINK, Amanda; COLE, Charles. Human information behaviour: integrating diverse approaches and information use. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 57, n. 1, p. 25-35, 2006. <Disponível em: [WILSON, T.D. Models in information behavior research. \*\*The Journal of Documentation\*\*, London, v.55, n.3, p. 249-270, jun 1999.<Disponível em: <http://210.48.147.73/silibus/model.pdf>> Acesso em: 19 de ago. 2012.](http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFE QFjAA&url=http%3A%2F%2Fciteseerx.ist.psu.edu%2Fviewdoc%2Fdownload%3Fdoi%3D10.1.1.92.2833%26rep%3Drep1%26type%3Dpdf&ei=-ZUcUiDOYWN0QHxIh4BQ&usg=AFQjCNGguUjXas6blwLlkjIOCBbDb2rHbg.> Acesso em: 03 ago. 2012.</p>
</div>
<div data-bbox=)

WILSON, T. D. Human information behavior. **Information science research**. [S.l.], v.3, n.2, p. 49-55, 2000. <Disponível em: <http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/HumanInfoBehavior.pdf>> Acesso em: 22 ago. 2012.

WILSON, T.D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information processing & Management**. Great Britain, v.33, 4, p. 551- 572, 1997. <Disponível em: <http://210.48.147.73/ptarpprack/silibus/is772/infoBehavior.pdf>> Acesso em: 29 ago. 2012.

WIND, Yoram (Jerry); CROOK, Colin; GUNTHER, Robert. **A força dos modelos mentais**: transforme o negócio da sua vida e a vida do seu cérebro. [S.l.]: Bookman, [2012]. 254 p. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=0Gwwur4zYMYC&printsec=frontcover&dq=modelos&source=bl&ots=3q-E1iqAUI&sig=eYrvDCjN0cOg5tQHL13uj-p0Ydw&hl=pt-BR&sa=X&ei=rcoRUMiIJY7G6AHH4YCQBA&ved=0CDUQ6AEwAA#v=onepage&q=modelos&f=false>> Acesso em: 27 jul. 2012.

## APÊNDICE – A



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

Caro (a) professor,

Este questionário é o instrumento de coleta de dados da pesquisa intitulada: “Comportamento Informacional de professores do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás” (CAPM-GO), desenvolvida por uma equipe de pesquisadores do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás-UFG. Esta pesquisa tem por objetivo geral identificar as ações que você desenvolve ao buscar informação para realizar seu trabalho, estudo e planejamentos, bem como, as barreiras que você encontra para realizar tal busca. Solicitamos assim sua colaboração, no sentido de preencher este questionário. Agradecemos sua atenção e colocamo-nos a disposição para esclarecer suas dúvidas sobre esta pesquisa.

Pesquisadores:

Prof<sup>a</sup>. Eliany Alvarenga de Araujo/ e-mail: y.alvarenga@gmail.com  
Estudante: Divina Augusta Rocha/e-mail: divinarocha21@gmail.com

### QUESTIONARIO

#### **1 Dados de caracterização:**

##### **1.1 Faixa etária:**

( ) 26 a 31 ( ) 32 a 36 ( ) 37 a 41 ( ) 42 a 46 Outra faixa etária. Qual? \_\_\_\_\_

##### **1.2 Sexo:**

( ) Feminino ( ) Masculino

##### **1.3 Área de conhecimento e nível de formação acadêmica:**

Curso Técnico \_\_\_\_\_

Graduação (Superior): \_\_\_\_\_

Especialização: \_\_\_\_\_

Mestrado: \_\_\_\_\_

Doutorado: \_\_\_\_\_

**1.4 Tempo de atuação como docente no CAPM-GO (em anos e meses):** \_\_\_\_\_

## 2 Dados de Conteúdo: Necessidade Informacional:

2.1 Assinale as alternativas abaixo, as situações em que você necessita de informação para realizar seu trabalho docente. (você pode marcar mais de uma alternativa).

- Preparação de aulas  Pesquisa  Trabalho administrativo  
 participação em eventos científicos  Preparação de avaliações  Palestras  
 Outras situações. Qual? \_\_\_\_\_

## 3 Dados de conteúdo: Busca Informacional:

3.1 Assinale a seguir as fontes de informação que você usa para realizar seu trabalho docente.

- Bibliotecas  Livros  Leis e decretos  Manual técnico especializado  
 Enciclopédias e dicionários  Internet  Jornais  Monografias  Revistas especializadas  Vídeos  Palestras  Apostilas  Pessoas da PM  Outros

3.2 Caso você tenha assinalado a alternativa – Bibliotecas – escreva o nome da biblioteca que você utiliza com mais frequência para buscar informações \_\_\_\_\_

3.3 Caso você tenha assinalado a alternativa – Livros – indique a origem dos livros utilizados:

- Livro próprio  Livro emprestado da biblioteca  Livro emprestado de outros professores  Livro baixado da Internet  Outra situação. Qual? \_\_\_\_\_

3.4 Caso você tenha assinalado a alternativa – Internet – escreva a seguir os sites mais acessados por você \_\_\_\_\_

3.5 Caso você tenha assinalado as alternativas-Revistas Especializadas-escreva a seguir o nome: \_\_\_\_\_

3.6 Com que frequência você utiliza a biblioteca do CAPM?

- Diariamente  Semanalmente  Quinzenalmente  Mensalmente  Não lembro a última vez que fui  Nunca

3.7 Como você avalia a biblioteca do CAPM?

- Excelente  Ótima  Boa  Regular  Péssima

3.8 Assinale, a seguir, a(s) dificuldade(s) que você enfrenta ao buscar informações para realizar estudos e planejamentos. Você pode assinalar mais de uma alternativa:

- Cansaço  
 Falta de tempo  
 Escassez de dinheiro  
 Não encontro o que preciso na biblioteca do CAPM

- ( ) Não entendo o que eu leio quando tenho o material (livro, revista, site da Internet, etc.) que localizo
- ( ) Não leio na língua estrangeira do material (livro, revista, site da Internet, etc.) que localizo. ( ) Outras dificuldades. Quais? \_\_\_\_\_

#### **4 Dados de Conteúdo: Uso Informacional**

4.1-Considerando as situações em que você conseguiu informações para realizar seu trabalho docente, estudos e planejamentos, a informação localizada lhe ajudou a:

- ( ) **entender um assunto estudado**
- ( ) **entender um problema**
- ( ) **fazer algo**
- ( ) **descrever um fato**
- ( ) **verificar uma informação que eu já tinha**
- ( ) **planejar trabalho escolar**
- ( ) **buscar outras informações**
- ( ) **mostrar competência diante dos meus alunos e de outros profissionais da área**

Agradecemos pela sua colaboração!