

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

MARCOS BRENO ANDRADE LEAL

**COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
INSTITUTO HISTÓRICO E GEOGRÁFICO DE SERGIPE (IHGSE) : UM ESTUDO
EXPLORATÓRIO**

**SÃO CRISTÓVÃO, SE
2020**

MARCOS BRENO ANDRADE LEAL

**COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
INSTITUTO HISTÓRICO E GEOGRÁFICO DE SERGIPE (IHGSE) : UM ESTUDO
EXPLORATÓRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso II apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Orientador: Prof. Me. Fernando Bittencourt dos Santos

**SÃO CRISTÓVÃO, SE
2020**

Dados de Catalogação na Publicação (CIP)

L434c Leal, Marcos Breno Andrade.
Comportamento de busca da informação dos usuários do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe (IHGSE): Um estudo exploratório / Marcos Breno Andrade Leal. - São Cristóvão, 2020.
80 f.: il.

Orientador: Fernando Bittencourt Santos
Trabalho de conclusão de curso (graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2020.

1. Comportamento de busca da informação. 2. Estudos de usuários. 3. IHGSE.
I. Santos, Fernando Bittencourt, orientador. II. Título.

CDU: 025.5

Ficha catalográfica elaborada por Fernando Bittencourt dos Santos, bibliotecário,

CRB8- 7872

**COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
INSTITUTO HISTÓRICO E GEOGRÁFICO DE SERGIPE (IHGSE) : UM ESTUDO
EXPLORATÓRIO**

MARCOS BRENO ANDRADE LEAL

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Nota: _____

Data de apresentação: _____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me Fernando Bittencourt dos Santos (Orientador)

Prof. Me Jandira Reis Vasconcelos (Membro convidado- Externo)

Prof. Me Glêyse Santos Santana (Membro convidado- Interno)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer aos meus pais, Mirian e Wilson, por todo apoio nesta segunda graduação, principalmente ao meu pai que pacientemente se dirigia na estrada durante a madrugada para me buscar após uma longa viagem para o interior. Assim como a Prefeitura do município de Simão Dias, que gentilmente disponibilizou uma vaga no transporte público, para que pudesse deslocar até a universidade.

Ao meu orientador Prof. Fernando Bittencourt dos Santos, pela dedicação e paciência nas orientações do trabalho de conclusão de curso, assim como outros trabalhos construídos ao longo desta jornada acadêmica.

Aos meus colegas de turma, as amigas construídas e aos demais professores do departamento do curso, como o professor Edilberto durante os ensinamentos na monitoria de CDD e CDU e a professora Thelma pelas orientações de produções ao longo do curso.

Aos membros do CABED, minha segunda família, com meus irmãos Rafael, Egleide, Raphaela, Rafaela, Mirella, Giovana e Carol, meus novos pais Paulo e Djully, e especialmente a Wictor por todo apoio e paciência ao longo do curso.

Aos funcionários do Centro Cultural de Aracaju, em especial a bibliotecária Verônica Cardoso Santana, foi na biblioteca Mário Cabral que passei 2 anos realizando estágio, tornando-se uma das maiores experiências profissional na minha vida.

*O seu sorriso reluz mais do que qualquer outro
Até mesmo os dias nublados tornam-se ensolarados
Você ultrapassou as barreiras inúmeras vezes
De forma corajosa, você não está sozinho
Estamos todos debaixo do mesmo céu
Ayaka - Estamos todos debaixo do mesmo céu*

RESUMO

Os estudos de comportamento de busca da informação possuem como objetivo compreender os elementos de interesse, necessidade e hábitos de informação dos indivíduos, assim como traçar fatores humanos e sociais que afetam a relação entre o usuário e a informação. Partindo desta premissa, este trabalho possui como objetivos: compreender o comportamento de busca da informação dos usuários do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe, apontando que tipo de informações eles buscam, qual a sua necessidade de informação, assim como os fatores internos e externos que influenciam no processo de busca da informação. Através de uma pesquisa exploratória-descritiva, com abordagem quantitativa, foi aplicado um questionário com 23 usuários do Instituto, tornando-se possível relacionar o padrão de comportamento da informação destes indivíduos com outros estudos desenvolvidos ao longo das produções científicas brasileiras. Sendo assim, conclui-se que os usuários do IHGSE buscam informações através dos jornais e biblioteca do Instituto, sob influência do conhecimento prévio e do orientador da graduação e/ou pós-graduação, que direcionam o desenvolvimento de pesquisas de caráter acadêmico. Estes indivíduos buscam informação diretamente com os funcionários do Instituto e fatores como a iluminação, ventilação, tempo para execução da pesquisa influenciam no desenvolvimento do processo de busca da informação destes indivíduos.

Palavra-chaves: Comportamento informacional. Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe. Serviços de informação – Estudos de usuários.

ABSTRACT

Information search behavior studies aim to understand the elements of interest, need and information habits of individuals, as well as to trace human and social factors that affect the relationship between the user and the information. Based on this premise, this work has as objectives: to understand the information search behavior of users of the Historical and Geographic Institute of Sergipe, pointing out what type of information they seek, what their information need is, as well as the internal and external factors that influence the information search process. Through an exploratory-descriptive research, with a quantitative approach, a questionnaire was applied to 23 users of the Institute, making it possible to relate the pattern of information behavior of these individuals with other studies developed throughout Brazilian scientific production. Thus, it is concluded that IHGSE users seek information through the Institute's newspapers and library, under the influence of prior knowledge and the undergraduate and / or postgraduate advisor, who guide the development of academic research. These individuals seek information directly from the Institute's employees and factors such as lighting, ventilation, time for carrying out the research influence the development of the information search process for these individuals.

Keywords: Informational behavior. Historical and Geographic Institute of Sergipe. Information services - User studies.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Modelo hierárquico dos estudos sobre o comportamento informacional.....	22
Quadro 2	Evolução dos estudos de usuários.....	26
Quadro 3	Estudos do comportamento de busca de informação.....	42
Quadro 4	Dados, informação e conhecimento.....	43
Quadro 5	Características das fontes formais e informais.....	48
Quadro 6	Esquema proposto para a sistematização das fontes de informação....	49
Quadro 7	Fontes de serviço de referência.....	50
Quadro 8	Tipologia de fontes de informação.....	50
Quadro 9	Fontes informacionais para arquivos.....	52

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo hierárquico dos estudos sobre o comportamento informacional.....	28
Figura 2	Produções científicas sobre comportamento informacional 1990-2006.....	20
Figura 3	Informação x conhecimento.....	47

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Nível de ensino dos usuários do IHGSE.....	59
Gráfico 2	Locais de busca de informação dos usuários do IHGSE.....	60
Gráfico 3	Fontes prediletas.....	61
Gráfico 4	Motivação da fonte de informação predileta.....	61
Gráfico 5	Necessidade informacional dos usuários do IHGSE.....	62
Gráfico 6	Uso de fontes de informação no IHGSE.....	63
Gráfico 7	Fonte de informação predileta no IHGSE.....	63
Gráfico 8	Motivação do uso da informação predileta no IHGSE.....	64
Gráfico 9	Fatores que motivam a pesquisa no IHGSE.....	65
Gráfico 10	Mecanismo de busca de informação no IHGSE.....	65
Gráfico 11	Fatores ambientais positivos no processo de busca e uso da informação.....	66
Gráfico 12	Fatores ambientais negativos no processo de busca e uso da informação.....	66
Gráfico 13	Dificuldades no processo de busca e uso da informação no IHGSE	67

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANCIB	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
ARIST	Annual Review of Information Science and Technology Gestão da Informação e do Conhecimento
EAD	Educação a Distância
GIC	Gestão da Informação e do Conhecimento
ICT	Informação Científica e Tecnológica
IHGSE	Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe
IMA	Instituto Miguel Arraes
PPGCR	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Religião
TIC	Tecnologia da Informação
UFSCar	Universidade Federal de São Carlos
UNESP	Universidade Estadual Paulista
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO: aspectos teóricos e conceituais.....	16
2.1	Comportamento de busca informacional como ferramenta de estudo.....	20
2.2	Uma evolução histórica dos estudos de comportamento de busca da informação aplicados a Ciência da informação.....	23
2.3	Revisão de literatura dos estudos de comportamento de busca da informação.....	26
3	FONTES DE INFORMAÇÃO.....	46
3.1	Fontes de informação no IHGSE.....	51
4	METODOLOGIA.....	55
4.1	Caracterização institucional.....	55
4.2	Coleta de dados.....	56
5	ANÁLISE DE DADOS.....	59
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69
	REFERÊNCIAS.....	71
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO.....	77
	ANEXO A – TERMO DE COMPROMISSO.....	80

1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios da humanidade o ser humano necessita de informação como fonte de conhecimento para pensar e agir. Ao longo do tempo, a informação passou a ser difundida em escalas crescentes com a invenção da tipografia por Gutenberg e após a Segunda Guerra Mundial, houve um crescimento estrondoso do volume informacional, havendo a necessidade de se tratar a informação de forma sistematizada e precisa.

Tendo em vista a necessidade de se refletir sobre os métodos de se registrar, organizar e difundir a produção informacional, surge a Ciência da informação (CI). A mesma tem como objetivo investigar as propriedades e o comportamento informacional, além dos elementos que influenciam o seu fluxo, objetivando o uso e acessibilidade eficiente da informação (BORKO, 1968, tradução livre).

Os primeiros focos de estudo da CI tinham como preocupação a disseminação da informação, o foco na informação contida nos documentos e a busca pela própria identidade e autonomia das demais áreas do conhecimento. Mas que a partir da década de 60, se tem uma consolidação teórica da Biblioteconomia, do qual foram surgindo e se desenvolvendo diversas subáreas de pesquisa no campo: Informação científica e tecnológica (ICT), Gestão da informação e do conhecimento (GIC), Política e economia da informação, Organização e Representação da informação, Estudo de usuários da informação, Bibliometria, entre outras.

Neste aspecto, a construção de subáreas na CI está ligada intrinsecamente a necessidade informacional do usuário, sendo este mesmo um dos aspectos basilares do comportamento informacional. Ao longo da literatura tradicional, se tem difundido a terminologia estudos de usuários, utilizada e defendida por inúmeros teóricos e adotada até hoje. Com o tempo, emergentes terminologias surgem no meio científico ampliando o aparato de busca e necessidade da informação do indivíduo, destacando-se a terminologia comportamento informacional ou *information behaviour* defendida por Wilson (1999).

O estudo do comportamento de busca da informação do usuário reflete no processo investigativo da percepção do usuário no processo de busca e uso da informação, sob influência de aspectos internos e externos que afetam o processo de seleção informacional. Ao longo do tempo, sua conceitualização ganhou parâmetros associados aos paradigmas da CI, ocasionando na formação de vertentes que impactaram na forma de estudo desses indivíduos.

Em unidades informacionais, o estudo do comportamento de usuários é de suma importância para o planejamento e desenvolvimento de prestação de serviços que atendam as

necessidades dos consumidores e produtores da informação. E a depender da abrangência do acervo destes espaços, este processo investigativo se torna vital para que o usuário se sinta satisfeito com a solução de um problema por ele elencado.

Partindo-se desta premissa, a compreensão do estudo de comportamento de busca da informação em uma unidade informacional requer o estabelecimento de perguntas como: O quê? Como? Para quê? Por quê?. Deste modo, é necessário assimilar como um determinado fenômeno incide em uma realidade, no intuito de se propor uma solução, caracterizando o problema de uma pesquisa. A mesma é construída sob aspectos de viabilidade, relevância, novidade, exequibilidade e oportunidade. Deste modo, este estudo levanta o problema/questão de pesquisa de como se caracteriza o comportamento de busca da informação por parte dos usuários do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe (IHGSE)?

A expansão dos estudos do comportamento de busca da informação no âmbito científico constitui uma das motivações do *Por quê?* este trabalho deve ser realizado, ou seja, remete a importância da pesquisa no campo da teoria. Para tal, a experiência de estágio no IHGSE foi fundamental para se averiguar as problemáticas que a instituição apresenta, de cunho informacional, relacionadas ao processo de busca de informação.

É necessário ressaltar que a instituição possui um valor imensurável de caráter histórico, científico e cultural para o estado, uma vez que a mesma é responsável pela iniciação da 2ª fase da historiografia sergipana (SOUZA, 2011), fruto da preocupação em gerir a informação através da preservação da memória há mais de 100 anos. Tal importância é acompanhada por uma carência de estudos no âmbito informacional, havendo a necessidade de se compreender o papel central de seus usuários, no intuito de que haja a prestação de produtos e serviços com índices de qualidade.

Além disso, ressalta-se a importância dos estudos sobre a temática da pesquisa e os contributos para área da CI, uma vez que cresce os estudos do comportamento informacional sob uma perspectiva alternativa, focando-se na análise central do usuário e traçando suas necessidades e obstáculos para o uso informacional, frente a visão tradicional. No âmbito acadêmico, o estudo do comportamento informacional compõe a segunda linha de pesquisa, Informação e Sociedade, do bacharelado do curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal de Sergipe. A nível nacional, esse estudo constitui o eixo 03 da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB), Mediação, Circulação e Apropriação da Informação, do qual o dinamismo informacional entre o usuário e a unidade informacional é de suma importância para que tenha a construção do conhecimento.

Além disso, no eixo 04, Inovação e tecnologia em unidades de informação, do XVIII Encontro Regional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Gestão e Ciência da Informação das Regiões Norte e Nordeste, foi aprovado e apresentado o artigo *Mapa dos estudos de usuários (2008-2018)*, abordando um estudo bibliométrico da produção científica dos estudos de comportamento de busca da informação.

O levantamento do problema de pesquisa e justificativa para a incidência do comportamento de busca dos usuários no IHGSE é possivelmente resultante da interdisciplinaridade das áreas de escopo da instituição, que pode influenciar na busca da informação, sendo que esta última pode estar fragmentada e dispersa em diversas fontes que a instituição possui. Além disso, a desatualização do catálogo, em conjuntura com a carência do processo de automação do acervo, são elementos que interferem no processo de busca de informação dos usuários na instituição. A construção de tal hipótese visa propor uma explicação deste comportamento informacional, no intuito que haja uma orientação para a solução do problema.

Para responder o problema e verificar a veracidade da hipótese, é necessário estabelecer objetivos que visem responder *Para quê?* o trabalho se delimita. Para isso, o objetivo geral se constrói de forma intrínseca e fornece uma visão global do trabalho, constituindo-se em analisar o comportamento de busca dos usuários do IHGSE e para que o mesmo seja atingido, é necessário estabelecer elementos de caráter intermediário e instrumental, constituindo-se os objetivos específicos que visa delinear o perfil dos usuários do IHGSE, identificar as fontes de informação consideradas fundamentais para esses usuários e verificar quais são as dificuldades encontradas por esses usuários para buscar informação.

Sendo assim, além desta introdução com objetivos, problema e justificativa, este trabalho está dividido em mais 5 capítulos. No capítulo 2, *estudos de comportamento de busca da informação*, é apresentado o conceito, origem e evolução dos estudos de comportamento de informação, associados ao paradigma da Ciência da Informação, além de uma revisão de literatura desses estudos nos âmbitos das Ciências Humanas e Sociais.

No capítulo 3, *Fontes de informação*, é dissertado sobre o conceito e tipologias das fontes de informação que um indivíduo pode ter acesso nas unidades de informação para conhecimento, lazer, demandas da profissão e entre outros aspectos, além de apontar que tipo de fonte de informação o usuário do IHGSE pode encontrar na instituição.

No capítulo 4 se traça os procedimentos metodológicos para se alcançar o estudo de comportamento de busca da informação dos usuários do IHGSE e por fim, no capítulo 5 é apresentado os resultados obtidos com a investigação realizada no IHGSE.

Desta maneira, este trabalho contribui para o campo de estudo do usuário, sob o parâmetro emergente do comportamento de busca informacional, e que aplicados em uma unidade de informação com rico suporte de informações, possibilita a construção de diretrizes de política institucional para o fornecimento de serviços e produtos eficientes, além de servir como referência para demais unidades informacionais que almejam a satisfação informacional de seu usuário.

2 COMPORTAMENTO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO: aspectos teóricos e conceituais

A compreensão do comportamento de busca da informação dos usuários do IHGSE requer um aporte teórico que auxilie na fundamentação da investigação na instituição. Para tal, este trabalho toma como base o referencial teórico, apontando os principais conceitos e produções no campo do comportamento de busca da informação, além dos objetivos, importância e uso do estudo comportamental para uma unidade informacional. Da mesma forma, se faz necessário uma revisão de literatura dos estudos de usuários nas áreas de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, uma vez que a realização de uma pesquisa exploratória exige esse tipo de procedimento para que o produto final de um problema seja mais esclarecido sob procedimentos mais sistematizados (GIL, 2008).

A evolução teórica dos estudos de comportamento de busca da informação é fruto da imersão dos paradigmas da Ciência da Informação, o que consequentemente resultou em uma mudança terminológica do comportamento informacional, já que teóricos tradicionais usufruem, em suas produções, o termo estudo do usuário (GASQUE; COSTA, 2010).

Brittain (1970) definiu o estudo do usuário como um elemento que constitui aspectos de uso, demanda e necessidade informacional. Já Figueiredo (1994) entende que ele é um processo investigativo da necessidade da informação do indivíduo e se o mesmo está satisfeito com o atendimento prestado a ele. Abrangendo as tipologias dos usuários de uma unidade informacional, real e potencial, Silva (1990) aponta que o estudo de usuário pretende traçar os interesses, necessidades e hábitos informacionais destes indivíduos, e que o mesmo pode ser realizado através de técnicas de coletas, no intuito de se averiguar o fluxo informacional (GONZÁLEZ, 2005), com o objetivo de melhorar um sistema de informação.

Fundamentando-se através da literatura tradicional e tomando como base os princípios de Amaral e Dantas (2014), Cunha, Amaral e Dantas (2015), compreende que o estudo de usuário é uma área interdisciplinar e que, aplicados sob métodos e técnicas na Biblioteconomia, a mesma corresponde ao estudo da incidência de fatores humanos e sociais na relação entre usuário e informação, e consequentemente em sua necessidade e uso informacional.

Os autores ainda afirmam que tal estudo é vital para que tenha um aprimoramento de tomada de decisões em uma organização. Além disso, é possível traçar quais os tipos de usuários que frequentam, ou não, a instituição, assim como suas necessidades e prioridades informacionais, e conhecer o nível de satisfação e hábitos de seu usuário, para que tenha uma compreensão do comportamento e fluxo informacional que compõem internamente, quanto

externamente em sua unidade informacional. Deste modo, será possível que o bibliotecário realize um deslocamento de recursos humanos e financeiros que visem suprir as necessidades informacionais dos seus usuários, através do planejamento e avaliação de produtos e serviços que impactem informacionalmente esses indivíduos.

A motivação, procura e uso da informação pelo usuário são elementos de análise que compõe a importância do estudo dos mesmos apontado por Figueiredo (1994). A autora expõe que tais aspectos são resultantes do conhecimento prévio da necessidade informacional que um indivíduo apresenta e que são alinhadas ao fornecimento de informação pelas unidades de informação. Desta maneira, se cria um vínculo informacional entre uma biblioteca e a comunidade que ela serve, direcionando recursos mediante a demanda de produtos e serviços que incidem naquele espaço social.

Como dito, a literatura aponta a criação de diversas terminologias no que se refere aos estudos de usuários da informação. A evolução do conceito de comportamento informacional é fruto das ideias de Wilson (1999) ao apontar que este processo é resultante da procura ativa da informação, assim como do comportamento intencional e não intencional da informação. Mais tarde, o autor reforça sua visão ao apontar que o “comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação” (WILSON, 2000, p.49, tradução nossa)

A aspiração das ideias de Wilson (1999) emergiu a construção de inúmeros conceitos para sua terminologia. Para Cunha e Cavalcante (2008), o comportamento do usuário pode ser um processo de resposta ao uso de um serviço ou sistema informacional, pelo qual se envolve os aspectos de busca e recuperação da informação. Deste modo, a necessidade de informação será o primeiro passo para que o usuário possa procurar, gerenciar, transmitir e utilizar a informação, seja de modo ativo ou passivo (FISHER; JULIEN, 2009).

Já para Casarin e Oliveira (2012), o comportamento informacional remete ao modo que se busca e usa a informação, e que de forma intencional é denominada de comportamento de busca de informação. Tal denominação é exposta por Wilson (2000) como a busca intencional por informação para satisfazer uma necessidade, fazendo com que o indivíduo se interaja com os sistemas informacionais manuais para obter a necessidade que deseja, constituindo-se o *comportamento de busca da informação*, dos quais se expande para *comportamento de busca em sistemas da informação*, composto pela variedade de interações com o sistema. Desse modo, quando o usuário age através de atos físicos e mentais a serem incorporados ao conhecimento prévio do usuário, constrói-se o *comportamento de uso da informação*. As denominações

expostas constituem o modelo hierárquico dos estudos sobre o comportamento informacional elaborada na figura 01 por Wilson (1999):

Figura 1 - Modelo hierárquico dos estudos sobre o comportamento informacional



Fonte: Wilson (1999, p. 262).

Deste modo, o comportamento informacional envolve a interação entre o usuário e a informação, o que remete a construção de conceito “como contextos informacionais das pessoas, necessidades de informação, comportamentos de busca da informação, modelos de acesso à informação, recuperação e disseminação, processamento humano e uso da informação” (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 20), envolvendo aspectos de “hábitos, cognição, sentimentos, busca ativa e passiva” (MATTA, 2012, p. 43).

Segundo Wilson (1981), o comportamento informacional envolve os processos de busca, uso e transferência de uma informação engajados na necessidade de informação. Para tal, é necessário conhecer a conceituação do mesmo, uma vez que Brittain (1970) critica a imprecisão que muitos teóricos desconhecem o uso da terminologia necessidade.

A *necessidade* é o que o fator que leva o indivíduo a desenvolver seu trabalho e/ou pesquisa, por motivação pessoal ou profissional. Em uma unidade de informação ele apresenta um *desejo* que gostaria de ser realizado, ou não, constituindo em uma *demanda*, que representa um pedido de um produto informacional que ele acredita desejar. Para que a demanda seja atendida, procede-se a *busca* pela informação, que é o processo investigativo metódico de

registros informativos e possui como objetivo encontrar e localizar dados e informações. Desta maneira, se tem o *uso* da informação que representa o que o indivíduo realmente utiliza, suprimindo, ou não, sua necessidade informacional (CUNHA; CAVALCANTI, 2008; LINE, 1974).

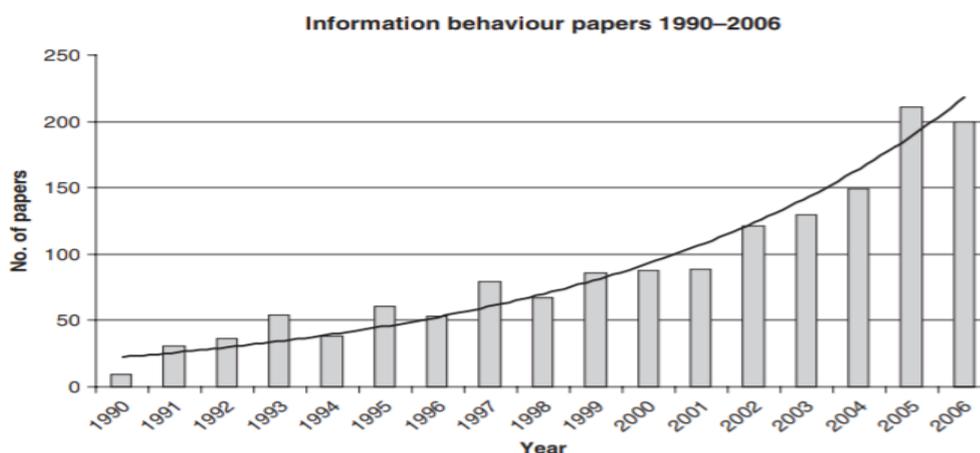
A necessidade de informação é o conhecimento requisitado por um indivíduo, ou grupo, para exercer uma determinada atividade. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008). Choo (2003, 2006) considera que a mesma se atrela a necessidade cognitiva do indivíduo pela carência ou incompreensão de conhecimento, satisfazendo suas necessidades afetivas. Ainda afirma a existência da necessidade situacional, que surge no cotidiano do indivíduo.

Para Leckie, Pettiegrew e Sylvain (1996), o surgimento da necessidade de informação de um indivíduo atrela-se às suas atividades profissionais. Este fenômeno não é estático, a existência de fatores intervenientes podem influenciar a necessidade informacional, como: fatores demográficos (idade, profissão, localização geográfica), fatores contextuais (necessidade específica sob fator interno ou externo; fatores de frequência (necessidade nova ou recorrente), fatores de previsibilidade (necessidade inesperada ou antecipada); fatores de importância (nível de urgência) e fatores de complexidade (facilmente resolvido ou não).

Tratando do ponto de vista cognitivo, Barros, Saorim e Ramalho (2008) considera que a necessidade de informação é um processo mental do indivíduo que apresenta incerteza e angústias de transpor conscientemente o que realmente deseja. Quando ela ocorre, de forma materializada, em uma unidade de informação, há a mudança de seu estado de conhecimento.

Apesar de Wilson (1999) ampliar a visão dos estudos dos usuários, Cunha, Amaral e Dantas (2015) afirmam a existência de uma confusão terminológica por parte de estudiosos brasileiros, uma vez que eles consideram que os estudos de comportamento informacional não são considerados estudos de usuários. A motivação, para os autores, é causada pela tradução gramaticalmente equivocada de *information seeking* para *comportamento informacional*, já que o termo induz a exclusão do usuário como elemento central do processo comportamental da informação.

Pensando nisso, Matta (2012) compreende que o termo *comportamento informacional humano* (*human information behaviour*) seria mais adequado para o estudo de comportamento informacional, abrindo a possibilidade para a adoção da terminologia *comportamento de busca de informação* (*information seeking behaviour*). Apesar dos conflitos quanto a construção de uma terminologia ideal, Wilson (2008) apresenta um panorama do crescimento de estudos (Figura 2) que usufrui do termo *comportamento informacional* (*information seeking*), o que demonstra uma assimilação e aceitação, por parte da comunidade científica:

Figura 2 - Produções científicas sobre comportamento informacional 1990-2006

Fonte: Wilson (2008, p. 461).

Diante da presença de inúmeras terminologias, este trabalho, irá adotar o termo comportamento de busca da informação. Após a discussão minuciosa da evolução histórica do termo, se faz necessário apontar sua importância como ferramenta de estudo para as unidades informacionais, traçando seus objetivos e razões que motivem sua aplicação na melhoria da prestação de produtos e serviços pelas unidades de informação, a exemplo de bibliotecas, arquivos, museus e centros de documentação.

2.1 Comportamento de busca da informacional como ferramenta de estudo

Os estudos do comportamento de busca da informação são ferramentas imprescindíveis para averiguar a necessidade informacional do usuário, assim como na melhoria do planejamento e gestão de uma unidade de informação em disseminar informações segundo a demanda que lhe é fornecida, comportando o uso da informação de maneira rápida e eficiente para o seu usuário.

Figueiredo (1994, p. 7) compreende que tais estudos possuem como objetivo, verificar o “por que, como, e para quais fins os indivíduos usam a informação, e quais os fatores que afetam em tal uso”. Aplicados no campo da Biblioteconomia, a mesma expressa que esse processo investigativo é vital para se organizar a estrutura interna de uma biblioteca, sendo possível criar e/ou aperfeiçoar uma política de seleção de acordo com a demanda do usuário, gerenciar a prestação de produtos e serviços, organizar a localização do acervo e, principalmente, criar diretrizes para o serviço de referência e de disseminação da informação.

Já para Dias e Pires (2004), os estudos de comportamento de busca da informação, apoiado nos aspectos do uso, demanda e necessidade, além da influência das áreas do

conhecimento como Psicologia e Sociologia, possuem como objetivo explicar um determinado fenômeno relacionado ao uso ou necessidade da informação, do qual é possível identificar as relações entre o uso e o não uso da informação e por conseguinte, controlar o fenômeno levantado através da melhoria dos produtos e serviços de acordo com as necessidades e desejos dos usuários.

Para que o estudo de comportamento de busca da informação possa ser aplicado, Cunha, Amaral e Dantas (2015) elencam uma série de princípios que um profissional da informação deve assimilar no processo de investigação da necessidade de informação de seu usuário, uma vez que esses elementos são vitais para a prestação de serviços de qualidade. Para eles, a qualidade de um serviço prestado é fruto das reações do usuário, e não usuário, frente aos serviços de informação prestados, e que pensado em um processo contínuo, a investigação do comportamento informacional requer a utilização de técnicas de coletas, analisadas estatisticamente, para que se possa avaliar a opinião da comunidade que usufrui dos serviços e quantificar seu impacto no processo educacional.

Sendo assim, as motivações para que um profissional da informação aplique esse tipo de estudo, refere-se essencialmente ao fato de que o usuário é a peça central para a prestação dos serviços de informação. Avaliar o seu nível de satisfação e conhecer a natureza do conteúdo da informação necessitada é fundamental para que se tenha um planejamento do desenvolvimento de coleções, assim como o aperfeiçoamento dos recursos de informação, no intuito de reduzir o nível de incerteza bibliográfica na seleção de um material (DIAS; PIRES, 2004).

Do ponto de vista internacional, os propósitos gerais dos estudos de comportamento de busca da informação foram agrupados em quatro categorias e expostas no Seminário latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios e coordenado por Salazar¹ (1997) sobre a formação de informação e estudos de usuários, do qual é elencado a possibilidade de identificar as necessidades de informação para a tomada de decisão e para avaliação de um sistema ou serviço de informação, analisar a interação do usuário com o sistema, identificar as características gerais dos usuários e, apoiar os estudos científicos e comparativos. Cada categoria agrupa possíveis formas de estudos e podem ser descritas no quadro 1 abaixo:

¹ Coordenação da Profa. Dra. Patricia Hernández Salazar no Seminário latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios em 1997 na Universidad Nacional Autónoma de México.

Quadro 1 – Propósito geral dos estudos de comportamento de busca da informação

Identificar as necessidades de informação para a tomada de decisão e para avaliação da efetividade de um sistema ou serviço de informação	Analisar a interação do usuário com o sistema	Identificar as características gerais dos usuários	Apoiar os estudos científicos e os estudos comparativos
Determinar se uma biblioteca ou sistema de informação está cumprindo seu propósito	Identificar o nível de satisfação do usuário e suas atitudes na interação com a biblioteca e os sistemas de informações	Determinar os interesses dos usuários, seus estilos de vida, opiniões. Atividades, características psicológicas e demográficas	Provar hipóteses ou conduzir estudos comparativos com o objetivo de considerar variáveis causais
Determinar o nível de sucesso de programas e serviços	Identificar os êxitos e fracassos dos usuários	Identificar novas tendências e necessidades	
Estabelecer prioridades entre programas e serviços	Melhorar as relações públicas, determinar os níveis de conhecimento dos programas e serviços e ajudar na formação dos usuários	Estudar o fluxo da informação e os hábitos de uso da literatura	
Melhorar sistemas, serviços e instalações	Determinar padrões e níveis de uso	Identificar as fontes de informação utilizadas pelos usuários dentro e fora da biblioteca e dos sistemas de informação	
Ajudar o desenho, continuidade, modificação ou descontinuidade de programas e serviços específicos	Determinar a proporção de usuários potenciais que são usuário reais.		
Avaliar a adequação de coleções e instalações	Facilitar a compreensão da transferência da informação		
Resolver problemas específicos e superar deficiências	Melhorar a interface da relação entre o usuário e a informação, minimizando os obstáculos entre eles		
Apoiar as demandas orçamentárias	Determinar as prioridades do usuário		
Justificar a existência do sistema ou serviço perante uma instituição maior ou a grupos de usuários que apoiam o sistema	Identificar as populações de usuário, usuários potenciais e não usuários		
Atualizar as metas			
Solicitar sugestões.			

Fonte: Adaptado de SALAZAR (1997, p. 9-10).

Desta forma, esses estudos podem ser centrados em como uma biblioteca e/ou outra tipologia de unidade de informação, e centrados nos usuários (CUNHA, 1982). Tal afirmação condiz com o pensamento de Figueiredo (1994), ao afirmar eles não se limitam apenas a um

espaço de informação, mas expressa a realidade de uma comunidade inteira que almeja conhecimento.

No que se refere ao usuário, é necessário que o chefe de uma unidade de informação tenha consciência que existem fatores, seja do ponto de vista interno ou externo, que influenciam o comportamento do usuário frente a informação. Para Dias e Pires (2004), podem se destacar os fatores de formação básica e treinamento das fontes, acesso, disponibilidade de pesquisa, conhecimento de línguas, sociabilidade, experiências anteriores e posição profissional.

Quanto à tipologia dos estudos de comportamento de busca da informação, Cunha (1982) aponta que eles são orientados em como a informação é tratada e utilizada pelos usuários, e a caracterização das necessidades e hábitos por partes desses indivíduos no processo de busca de informação. Já para Cunha, Amaral e Dantas (2015), eles podem ser classificados em estudos básicos, criam ou obtêm conhecimento sem aplicação particular em programas ou sistemas específicos, e aplicados, formulam decisões ou respondem questões para instituições específicas.

A percepção de fatores que induzem o desenvolvimento do comportamento de busca do usuário leva conseqüentemente a construção de um estudo que possa intervir em suas necessidades. Partindo desta premissa, Dias e Pires (2004) estabelecem etapas de um estudo do comportamento do usuário, constituindo-se na identificação dos usuários, e não usuários, descrever o seu perfil e usos de informação; identificar e avaliar suas necessidades e, por fim, desenvolver, comunicar e implementar soluções e diretrizes que supram a problemática levantadas.

Sendo assim, a caracterização e importância de como o comportamento de busca da informação pode ser aplicado em uma unidade de informação, juntamente com a evolução de sua terminologia é fruto de métodos e perspectivas dos pesquisadores frente ao elemento central de pesquisa, o usuário e/ou a informação, relacionados aos paradigmas da CI que incorporaram o direcionamento de estudo dessa temática.

2.2 Uma evolução histórica dos estudos de comportamento de busca da informação aplicados a Ciência da informação

Diversos autores divergem ao que se refere a origem dos estudos de comportamento de busca da informação. Segundo Lancaster (1977), o primeiro trabalho deste campo de estudo remete ao relatório *Public Libraries in the United States*, publicado em 1876. Outra corrente

teórica aponta que foi na década de 1930, realizada por bibliotecários em conjunto com docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago, mas que a mesma, segundo Figueiredo (1983) é contestada por pesquisadores, como Wellard (1937 apud FIGUEIREDO, 1983, p. 43) pela inexistência de um bibliotecário de serviço de referência, além de não integrar o hábito de leitura como atividade integradora do usuário em uma unidade de informação.

Apesar da inconsistência quanto ao ponto de origem dos estudos comportamentais de usuários da informação, Figueiredo (1994) aponta que a partir da década de 1940 e 1950 os eventos na Conferência de *Royal Society* (1948) e a Conferência Internacional de Informação Científica (1958), foram de suma importância pela apresentação de trabalhos voltados a esta temática, instigando a ampliação de pesquisas orientadas às necessidades informacionais dos usuários.

Partindo dos estudos da Conferência de *Royal Society* em 1948, Figueiredo (1994) aponta os estudos do comportamento de busca da informação em 3 cortes temporais: a primeira fase (1948 a 1965), a segunda fase (a partir de 1965) e a terceira fase (a partir da década de 1970). Com uma abordagem mais ampla, Gasque e Costa (2010) traçam a evolução a partir de 4 contextos: década de 1950; 1960; 1970; 1980, 1990 e por fim, estudos contemporâneos (a partir de 2000). Desta forma, tomando como base Figueiredo (1994) e Gasque e Costa (2010) é possível traçar uma linha histórica da evolução teórica-metodológica do comportamento de busca da informação dos usuários.

A partir da década de 1950, foram dedicados estudos de usuários em cientistas e engenheiros. A preocupação era descobrir como esses indivíduos utilizavam a informação, em decorrência do impacto das atividades que esses profissionais exercem na sociedade. Através de estudos exploratórios para a obtenção de dados qualitativos – nas categorias de estudo de avaliação e preferência, de uso e disseminação da informação - a partir de questionários e entrevistas, foi constatado uma volumosa demanda de necessidade informacional, havendo a designação de um planejamento de sistema que supra essa deficiência.

A diminuição da produção do comportamento de busca da informação é uma marca característica da década de 1960 (FIGUEIREDO, 1994). Entretanto, partindo como foco os tecnólogos e educadores, houve um aperfeiçoamento de técnicas de coleta de dados, associados a métodos do campo da Sociologia. Mas tal metodologia obteve uma performance menos expressiva pelo foco no planejamento de sistemas de informação. A influência da Sociologia ganhará força somente nos estudos da década de 1970, ampliando o estudo de necessidade de informação de usuários das áreas de Ciências humanas e sociais aplicadas.

O enfoque da formação de sistemas entre as décadas de 1950 a 1970 é fruto da influência do paradigma físico da Ciência da Informação, associado à produção científica dos estudos do comportamento de busca da informação. Silva (2017) aponta que o paradigma físico engloba o aspecto quantitativo nos estudos de usuários, do qual se tem um enfoque aos estudos de representação e organização da informação em sistemas de informação. Além disso, o paradigma físico é detentor de aspectos de objetividade e passividade como Gasque e Costa (2010).

Aplicados em uma unidade de informação como a biblioteca, os estudos de comportamento de busca da informação tinham como foco a investigação das fontes informacionais pelos usuários, assim como seus hábitos para extrair informações precisas, além de estudar a aceitação das microformas, o acesso e uso dos documentos, relacionadas ao tempo de fornecimento das mesmas.

Opondo-se a visão tradicional, surge em fins da década de 1970, o paradigma cognitivo, evidenciando a formação de uma vertente alternativa dos estudos de usuários. Através de uma abordagem qualitativa, se tem uma valorização da organização e representação da informação para o usuário, tornando-se elemento central de estudo, associado a busca pela subjetividade humana. Deste modo, surge novas abordagens como o *sense-making*² e o *Behaviorismo*³.

Tal abordagem cognitiva influenciou as produções na década de 1980, dos quais buscavam conhecer as características dos usuários, assim como técnicas de busca informacional, aprendizagem, motivação e tipos de personalidade. Esses elementos abriram portas para a formação do paradigma social, voltado pela construção do elo entre usuário e informação, através do contexto sociocultural. Chatman (1999) aponta que o comportamento informacional é envolvido pela *teoria da pobreza informacional, teoria do ciclo da vida e teoria do comportamento normativo*, cujos aspectos devem ser abordados pela intervenção de processos de mediação e serviços de informação.

A influência da produção de Wilson (1999, 2000) fez com que o termo comportamento informacional seja um marco das produções científicas na contemporaneidade. Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), apontam que centrado no indivíduo, o comportamento informacional é caracterizado pelos aspectos cognitivo, social e multifacetado, e que o desafio para muitos teóricos é incorporar o elemento usuário como elemento central de estudo.

² A pesquisadora Brenda Dervin é a precursora dos estudos de *Sense-making*

³ Surgiu sob influência da teoria criada por John B. Watson em 1913, empregando agora o comportamento humano nos estudos de usuários

Tomando-se como base a plataforma da *Annual Review Of Information Science and Technology* (ARIST), Gasque e Costa (2010) estudaram cerca de 15 periódicos, cuja a terminologia comportamento informacional é utilizada nas produções. Para as autoras, é perceptível a assimilação de estudos voltados a grupos sociais menores que não eram focos em produções tradicionais, além da presença da abordagem multifacetada, qualitativa e interdisciplinar, cujo comportamento é visto como um processo de busca e uso informacional pelo usuário.

É necessário ressaltar que o impacto da internet no final da década de 1990 influenciou as produções seguintes, havendo estudos sobre a influência de periódicos eletrônicos, internet 2.0 e uso de aparelhos móveis em usuários de diversos campos institucionais que envolvem o fluxo informacional, associadas às variadas áreas do conhecimento.

Deste modo, pode-se traçar os estudos de usuários da seguinte maneira (Quadro 2):

Quadro 2 – Evolução dos Estudos de Usuários

DÉCADA	PARADIGMA	FOCO DE ESTUDO	GRUPO FOCAL	METODOLOGIA
1940	Físico	Prestação de produtos e serviços ao usuário	Ciências Exatas	Quantitativa
1950	Físico	Uso da Informação	Ciências Aplicadas	Quantitativa
1960	Físico	Comportamento de usuários	Tecnólogos e Educadores	Quantitativa
1970	Físico/Cognitivo	Usuário e satisfação de suas necessidades	Grupos diversos	Quantitativa
1980	Cognitivo	Avaliação de sistemas e desempenho	Grupos diversos	Qualitativa
1990	Social	Comportamento Informacional	Grupos diversos	Qualitativa
2000/2019	Social	Comportamento informacional	Grupos diversos	Quantitativa/ Qualitativa

Fonte: Adaptado de Cunha, Amaral e Dantas (2015); Figueiredo (1994); Silva (2017)

É perceptível que ao longo do tempo os estudos de comportamento de busca da informação foram ganhando novas dimensões, através dos paradigmas da Ciência da Informação, que possibilitaram a incorporação de novos métodos de obter dados referentes ao comportamento de informação dos usuários das unidades de informação, além da ampliação de novos grupos focais. Partindo destas mudanças, é necessário traçar como os estudos de comportamento de busca da informação se apresentam na literatura brasileira.

2.3 Revisão de literatura dos estudos de comportamento de busca da informação

Tomando como base o estudo do comportamento do usuário do IHGSE, é necessário conhecer como essa temática é abordada ao longo das produções científicas no contexto da Ciência da Informação. Como parte dos usuários remetem a área de humanas e sociais, é possível analisar as características do comportamento de busca da informação para estes usuários ao longo da literatura, apontando referencial teórico, metodologias, análises e conclusões, além de apresentar as contribuições dos trabalhos que podem ser incorporados para este estudo.

O artigo de Casarin e Oliveira (2012) *O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de educação* trata de uma investigação do comportamento de busca da informação na área de educação e de como ele influencia o estudante. Partindo desta premissa, o estudo tem como objetivo caracterizar o comportamento informacional de pós-graduandos na área de Educação e identificar as variáveis que podem influenciar este comportamento.

Para tal, foi utilizado como amostra de alunos de pós-graduação em Educação da Universidade Estadual Paulista (UNESP) com a premissa de que eles não se conhecessem, sendo 9 pós-graduandos, 6 mestrandos e 3 doutorandos. Destaca-se que a faixa etária dos mesmos era de 22 a 45 anos; predominância feminina, sendo 8 do sexo feminino e 1 do sexo masculino; e 7 entrevistados possuíam experiência profissional de até 20 anos no mercado.

O trabalho usufruiu da metodologia de grupo focal em 2 sessões de 45 minutos com um roteiro semiestruturado baseado no modelo de Wilson e Walsh (1996), havendo posteriormente a transcrição dos dados obtidos em 7 categorias: forma de identificação de recursos informacionais para pesquisa; visão da Internet como fonte de informação; utilização dos recursos e serviços da biblioteca universitária; treinamento para a utilização das bases de dados eletrônicas; dificuldades para a realização da busca; a influência do orientador no desenvolvimento da pesquisa e fatores ambientais que afetam o comportamento de busca.

Entre os resultados obtidos ressalta-se como esses usuários utilizam, como fonte de pesquisa, as referências localizadas ao fim dos textos, além de materiais bibliográficos recomendados por colegas de pós, canais informais de comunicação científica e o uso da Internet, esta última é vista como grande fonte de informação mas é tomada com bastante cautela pelos entrevistados.

Verificou-se também a dificuldade em realizar buscas de dados em decorrência da ausência de treinamentos na graduação. No que se refere aos recursos e serviços da biblioteca, se tem uma aspiração ao uso de catálogos e recursos digitais, mas a amostra sente a necessidade de se ter um auxílio dos profissionais da Biblioteconomia, principalmente na criação de

programas de competência informacional, já que não há treinamentos suficientes, havendo a transmissão do saber através de folders ou cursos com breves durações. Por fim, foi notável a presença do orientador como forte influência na recomendação de leitura e de como fatores internos e externos do usuário (política de acesso livre ou a falta de tempo) afetam diretamente no comportamento de busca.

Os autores concluem que os estudantes da pós-graduação em Educação possuem autonomia na busca informacional graças aos seus orientadores e as referências bibliográficas em textos finais, e que têm expectativa que a biblioteca forneça ações mais efetivas para habilitar o usuário em usufruir com maior potencialidade no uso de produtos e serviços que uma biblioteca tem a oferecer.

É perceptível que este estudo exploratório é de suma importância para se compreender o comportamento do usuário, no qual os autores tomam como referência, apresentado de forma sintética, conceitos, bases de comportamento informacional, comportamento de busca de informação e modelo de comportamento informacional. Fundamentando-se, principalmente, através de Ron Tood (2003); Wilson (2000), Case (2007), e Wilson e Walsh (1996).

É necessário ressaltar que os autores estão frequentemente comparando os resultados a partir de outros estudos realizados por pesquisadores que utilizaram, como amostra, indivíduos da área de humanas. Tal estudo comparativo demonstra a tendência comportamental dos elementos pesquisados através dos estudos de Tiratef (2000), Fidzani (1999), Carla Gonzavel (1999), George et al (2006) e Barret (2005).

O estudo de Malaquias *et al* (2017) *Comportamento informacional: um estudo com alunos do curso de administração*, tem como objetivo analisar o comportamento informacional dos estudantes em uma Universidade Pública do Estado de Minas Gerais e evidenciar as características que o estudante da área de negócios possui para obter as informações ao longo do tempo.

Para fundamentar o estudo, os autores apresentam sua concepção de informação e da Ciência da Informação, através de Barreto (1994), Laudon (2010) e Le Coadic (1996); o comportamento informacional a partir de Wilson (2000), Le Coadic (1996), Barbosa (2009), Fisher e Julien (2009), apontando qual a sua importância, como se constrói, uso das fontes e a influência do digital como ferramenta de busca para o indivíduo; e de maneira rica, apontam os estudos de comportamento informacional nos mais variados níveis da educação superior.

Como metodologia, partiu-se de uma abordagem qualitativa, com entrevista semiestruturada com alunos de Administração da Universidade Pública de Minas Gerais, do qual foram selecionados por conveniência, compondo ao total 12 entrevistados. O perfil dos

indivíduos se tratava em sua maioria, de 8 homens, faixa etária 17 a 24 anos, sendo que 10 deles atuavam no mercado de trabalho.

Na análise de dados, buscou-se traçar a necessidade de informação do aluno, quais as fontes de informação utilizadas pelos mesmos e se elas possuíam confiabilidade. Sendo assim, constatou-se que a necessidade de informação era ligada a atividade acadêmica, acontecimentos do cotidiano, além de desenvolver o conhecimento. Entre as fontes de informação pesquisadas, os usuários preferem livros em decorrência da maior confiança da informação nos jornais e internet. Esta última é retratada como fonte rápida para estudo, trabalho e comunicação, mas os indivíduos apontam no baixo índice de confiabilidade. E por fim, é citado familiares, amigos, professores e estudos em grupo como fontes de informação.

Os autores concluem que as principais razões que movem a busca pela informação são as acadêmicas e as profissionais, ressalta-se ao uso de livros e a internet como fontes de informação e em como os professores são fonte de referência para os estudos. Além disso, destaca a necessidade do administrador adquirir informações com rapidez, qualidade e confiabilidade, para que o mesmo tome decisões eficientes nas entidades que estiver administrando.

Assim como o estudo de Casarin e Oliveira (2012), os autores tomam como base outros estudos na área de comportamento informacional para a comparação de dados recolhidos. Dentro os estudos, citam Barro, Onyenania e Osahen (2010), Byrne e Bates (2009), Fisher e Julien (2009), e Catalano (2003).

Como diferencial, os mesmos apontam que apresentam uma abordagem qualitativa, diferentemente de outros estudos e afirmam que o modelo de questionário elaborado pode ser aplicado para toda comunidade acadêmica, havendo a necessidade de sua aplicabilidade para se obter uma análise macro das diferenças culturais e regionais no âmbito da Ciência da Informação nos estudantes de Administração.

O texto de Alves e Costa (2014) *Estudo de comportamento informacional dos usuários internos do Instituto Miguel Arraes (IMA)* é um estudo exploratório com o objetivo de estudar o comportamento dos usuários internos do Instituto Miguel Arraes. É tomado como problema de pesquisa: Como se constitui o comportamento informacional do IMA? Tal estudo é decorrente da escassez da produção científica do comportamento do usuário no campo da Arquivologia, da inexistência de um estudo no local, além do contato de uma das autoras com a instituição, visando a qualidade dos serviços técnicos.

Como fundamento teórico, as autoras traçam a origem de estudos de usuários, quais as linhas de pesquisas possíveis de estudo e como ela se aplica na Arquivologia. Para elas, ainda

existe uma carência de estudos e ressalta que essa área do conhecimento nem sempre engloba o termo usuário na literatura arquivística.

A aplicabilidade do estudo do usuário no IMA requer um pequeno histórico da instituição, no qual as autoras apontam a missão, serviços, funcionamento, estrutura interna e externa que podem incidir no comportamento de busca do usuário. Sendo assim, foi usada uma pesquisa exploratória descritiva, com métodos qualitativo e quantitativo, através da coleta de dados por um questionário com questões abertas e fechadas referentes ao perfil e comportamento do usuário.

Como universo da pesquisa foram seis pessoas, a amostra se restringiu a quatro indivíduos, que atenderam efetivamente aos requisitos estabelecidos. Deste modo, a análise de dados foi traçada a partir de três variáveis: perfil, comportamento informacional dos usuários e avaliação do IMA.

Através dos dados foi constatado que a maioria dos usuários possuem como perfil: faixa etária de 25-30 anos, sexo feminino, formação acadêmica de ensino superior, tempo de atuação no IMA em até 1 ano, remuneração de 1 a 3 salários mínimos, atuação no setor de restauro e conservação.

Quanto ao comportamento informacional dos usuários, a maioria necessita informações para adquirir conhecimento profissional para pesquisar, além de se atualizar e interagir com a sociedade. Para isso, eles se utilizam de livros e internet como fonte de pesquisa, que se expande com o conhecimento básico e intermediário em inglês.

Por fim, os usuários avaliam a instituição como um lugar interessante de atuação (34%), sendo que os demais optaram em não opinar. E como pontos de melhoria na IMA, os mesmos citam a necessidade de uma melhor iluminação, gestão, acessibilidade, móveis, acervo e captação de recursos financeiros.

Desta maneira, as autoras ressaltam a necessidade de estudos do comportamento informacional no escopo arquivístico. Principalmente diante de uma instituição como o IMA, que necessita de melhoria estrutural, e como unidade de informação, a mesma precisa garantir mais conforto ao usuário, otimizando seu tempo de pesquisa e estabelecimento de uma política de divulgação da instituição. Por fim, o estudo colabora na percepção de investigação do comportamento do usuário e como a mesma impacta na necessidade de melhorias de produtos e serviços de informação de uma instituição.

O artigo de Manabe *et al* (2014) *comportamento informacional de ingressantes e concluintes de um curso superior* possui como objetivo analisar o comportamento informacional dos ingressantes e concluintes do curso de Biblioteconomia de uma universidade

pública do interior do Paraná, associando a influência da competência informacional no processo de busca e uso da informação.

Para fundamentar o estudo, os autores constroem um panorama teórico da conceituação de comportamento informacional e atribui que o mesmo é resultante da competência informacional, que envolve a capacidade do indivíduo em reconhecer quando necessita uma informação e possui a habilidade de pesquisar, avaliar e usar a mesma de maneira efetiva.

Manabe *et al* (2014) explica que o impacto do desenvolvimento cognitivo do indivíduo, no âmbito da competência informacional, afeta sua graduação, havendo a evasão acadêmica pelo descontentamento da área escolhida ou da dificuldade profissional. Diante disso, há a necessidade de que o programa pedagógico de um curso preveja a formação acadêmica voltada a competência informacional como elemento primordial na formação de um indivíduo crítico e reflexivo.

Para compreender a relação do comportamento e competência informacional com o projeto pedagógico das universidades, os autores estudam o comportamento informacional dos ingressantes e concluintes do curso de Biblioteconomia da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Através de uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa, foram selecionados 20 ingressantes e 19 concluintes a partir de um questionário estruturado com 13 questões e mensurados na escala *Likert*⁴, havendo o cálculo das médias das respostas obtidas e atribuídos as seguintes categorias de intensidade de frequência de comportamento: Baixa (Menor que 1), moderada (1,10 a 2,00), alta (2,10 a 3,00) e altíssima (3,10 a 4,0)

O estudo tinha como objetivo investigar os recursos e fontes informacionais, e a natureza e extensão das informações. No que se refere aos recursos e fontes investigados, os entrevistados possuem como preferência o uso da web nas pesquisas acadêmicas, seguido do uso da biblioteca, sendo que os autores atrelam a preferência e seleção da informação por aspectos emocionais. Os pesquisadores ressaltam um maior índice do uso de revistas científicas por parte dos concluintes, além da frequência satisfatória no relacionamento de informações encontradas em diversas fontes de pesquisas, afirmando que ao longo do curso, o projeto pedagógico incorporou os princípios de desenvolvimento da capacidade de “aprender a aprender” dos discentes.

Outro aspecto investigado foi a natureza e extensão da informação. Notou-se a existência da frequência alta e altíssima nos ingressantes e concluintes, respectivamente, no que se refere ao relacionamento, identificação e reconhecimento da informação como relevante nas

⁴ Método introduzido por Rensis Likert em 1932 com a utilização de escalas para coleta de dados

pesquisas acadêmicas. Neste processo de busca e recuperação, eles apresentaram uma alta frequência na seleção de artigos recentes sob a busca por palavras-chave, título e resumo, além de realizarem a leitura dos textos encontrados. Além disso, foi constatado um índice alto, nos ingressantes, e altíssimo, nos concluintes, nos aspectos de avaliação da informação utilizada (recomendação dos docentes, comparação de fontes, referências já utilizadas e autores consagrados) e na análise da informação acessada (anotação de referências, analisa as informações obtidas na internet e possui segurança para apresentar os trabalhos devido às buscas).

Em suma, os autores constataram a presença de um índice alto no comportamento informacional dos ingressantes e que, ao longo do curso, graças ao projeto pedagógico da instituição, esse índice aumentou de forma considerável nos concluintes. Os autores apontam que a competência informacional é reflexo do desenvolvimento econômico da região que o usuário está inserido, havendo a necessidade da construção de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento cognitivo do indivíduo. O índice elevado de competência informacional nos ingressantes possivelmente é resultante da efetiva atuação das políticas públicas em que os estudantes estão inseridos. Desta maneira, o papel do corpo docente e do próprio curso de Biblioteconomia, associados ao projeto pedagógico, são de suma importância no fortalecimento das habilidades informacionais dos acadêmicos.

O artigo de Costa e Ramalho (2010) “*Religare: comportamento informacional à luz do modelo Ellis*” estuda o comportamento de busca e uso da informação dos discentes do curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Religião da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) através do modelo comportamental de David Ellis. O objetivo do trabalho é compreender a influência do comportamento informacional na área de Ciências da Religião, diante da incorporação teórica da disciplina *Usuários da informação*, ofertada pelo programa de pós-graduação.

Como apropriação teórica, os autores abordam o início do processo de busca informacional, as fontes de informação, e como a partir dela irão surgir os estudos do usuário na Ciência da Informação, através da abordagem tradicional e alternativa. Partindo da tendência do estudo centrado no usuário, principalmente com a abordagem qualitativa, a abordagem de David Ellis na década de 80 se torna referência pelos seus aspectos cognitivos da busca informacional, sendo que seu modelo é estruturado nas fases: iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar, extrair; e posteriormente, juntamente com Cox e Hall (1993), acrescentam-se as fases: verificar e finalizar.

Partindo desta premissa, os autores realizaram uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa, aplicado ao modelo de David Ellis com os mestrandos do PPGCR. A obtenção de dados se deu por um questionário, sendo realizado um pré-teste como tentativa de validação do instrumento de pesquisa, com questões abertas e fechadas para um universo de 40 mestrando, dos quais 23 compõem a amostra que respondeu efetivamente o questionário, sendo 11 do semestre 2007.1 e 12 do semestre 2012.2. Como resultados, foram colhidos dados com o objetivo de analisar 3 aspectos: o perfil dos mestrandos; as suas necessidades, atitude e uso da informação e, por fim, o seu comportamento no âmbito do modelo de Ellis.

No que se refere ao perfil, foram investigados o gênero, idade, ocupação, formação, linha de pesquisa, religião professada e língua estrangeira. A maioria dos entrevistados correspondem ao sexo feminino e o perfil profissional dos mestrandos profissional remete a diversas áreas como professor e advogado, além de possuírem graduação que varia desde a área de humanas e biológicas.

Com relação à linha de pesquisa dos mestrandos, a maioria vincula-se a linha religião, cultura e produção simbólica. Quanto a religião, a maior parte professa alguma religião, sendo predominante o catolicismo, e a última categoria de análise do perfil dos mestrandos aponta que a maior parte possui conhecimento em uma ou mais língua estrangeira, destacando-se que parte afirma não possuir alguma influência linguística, mesmo sendo uma exigência do programa de pós-graduação.

Quanto à necessidade de informação, esta relaciona-se às exigências acadêmicas, seguido das pesquisas religiosas. As fontes mais utilizadas se referem a internet e o acervo pessoal dos mestrandos, já que parte passaram por mais de uma graduação e construindo seu próprio repositório informacional, sendo que os autores ressaltam a inexistência da procura de informações em instituições, arquivos e museus, evidenciando um desconhecimento da abrangência das áreas de conhecimento que a Ciência da Informação abarca. No que tange aos canais informacionais, há o uso frequente de livros, periódicos e obras de referência, a mesma se propaga de maneira informal através do diálogo com os professores e colegas e de maneira supra-formal com a internet e o uso do Portal de Periódicos da CAPES.

Aplicando os dados obtidos em convergência com os aspectos do modelo de comportamento de busca de Ellis em suas 8 etapas, verificou-se que nos mestrandos o *iniciamento* de uma pesquisa é tomado como largada por indicação de professores e colegas, acesso à Internet, ou pela revisão de literatura, sendo que seu *encadeamento* se parte pelo uso de livros, periódicos, teses e dissertações e referências eletrônicas, a partir da *navegação* de bases de dados on-line e sites especializados. Diante da gama informacional disponível, a

diferenciação da relevância da informação é constituída pela a leitura de resumos, credibilidade do autor e relevância da editora, e o *monitoramento* das produções vêm pelos serviços de alertas das editoras e periódicos, servindo também como *extração* de fontes. A *verificação* da relevância das fontes é dada pela avaliação dos pares, trabalhos acadêmicos, avaliação do periódico e o reconhecimento do autor, *finalizando*, desta maneira, o processo de busca quando se tem o alcance dos objetivos iniciais ou satisfação subjetiva, mas que alguns mestrados apontaram a necessidade de se iniciar uma nova busca por informação.

Como último ponto de coleta de dados, os autores investigaram as barreiras informacionais no processo de busca dos mestrados, evidenciando a barreira linguística, em decorrência das produções científicas serem escritas em outra língua estrangeira; a barreira de terminologia da informação, cuja utilização de termos, pode ocasionar em interpretações equivocadas; a barreira financeira, pelo elevado custo de se adquirir uma fonte para suas pesquisas, e a barreira tecnológica, em virtude da dificuldade de manusear ferramentas de busca e acessar a bases de dados digitais.

A aplicabilidade dos estudos do comportamento informacional no campo da Teologia é um destaque na produção dos autores. Evidencia-se a necessidade da incorporação da Ciência da Informação, no que tange a aplicabilidade dos elementos do Comportamento Informacional, nos programas de mestrado em outras áreas do conhecimento, uma vez que os pesquisadores detectaram a ausência de conhecimento nos serviços de referência para a busca e uso de informações científicas, o que se agrava com a barreira linguística que afeta na rica incorporação do conhecimento que estes mestrados poderiam incorporar.

A dissertação de Silva (2010) sob orientação de Helen de Castro Silva Casarin, *O comportamento informacional de advogados: um estudo com profissionais que atuam na cidade de Marília e região* aborda o estudo do comportamento informacional de advogados em uma região do interior de São Paulo, partindo da premissa da carência de estudos destes indivíduos no campo informacional, já que a profissão exige uma alta demanda de informações rápidas, precisas e de qualidade. Deste modo, a autora investiga quais as fontes de busca da informação que esses indivíduos usufruem em suas pesquisas e que elementos influenciam, positivamente e negativamente, este processo.

Conhecer o comportamento do usuário requer inicialmente investigar que tipo de fontes esses indivíduos buscam. Para isso, a autora aponta uma breve discussão conceitual do Direito e que fontes estes profissionais utilizam. Associando esses elementos ao comportamento informacional, é traçado uma linha histórica dos estudos comportamentais desde a utilização do termo *estudo de usuários*, evidenciando a abordagem tradicional e alternativa, e como os

mesmos influenciaram na produção conceitual e na construção de modelos de comportamento informacional.

A aplicabilidade do estudo da busca informacional se dá pelo universo de 1000 advogados, dos quais 10 (P1 a P10) foram selecionados para compor o estudo. O escopo do mesmo é caracterizado por uma pesquisa exploratória, qualitativa e com dados coletados através de uma entrevista semiestruturada, ressaltando a presença de entrevista piloto, sob análise de dados a partir do modelo de Laurence Bardin⁵.

Em uma breve análise do perfil dos entrevistados, o sexo masculino é predominante na amostra, dos quais a faixa etária média é de 41 anos, atuando há mais de 10 anos nos campos de Direito Civil e empresarial, além na área administrativa e de docência.

Através de dados referentes ao comportamento informacional, a autora abordou a análise de dados nos aspectos de fontes de informação disponíveis, identificadas, localizadas e finalidade de uso. Além de elementos referentes a dificuldade de localização, fatores internos e externos e o auxílio de busca de informação.

Como *fonte de informação disponível*, a Internet é o elemento mais usual pelos entrevistados, uma vez que fornece informação de maneira rápida e eficiente. Com o aumento da informação digital, Silva (2010) descreve uma quebra do paradigma tradicional do suporte informacional utilizado por esses indivíduos. Ressalta ainda a utilização de periódicos, repositório e base de dados jurídicas, além da figura do bibliotecário como indicação de fonte.

No quesito *busca de informação em fontes informacionais*, o uso de livro é de suma predominância por se tornar fonte mais confiável para atualização de informações, já que é uma exigência constante nesta área de conhecimento. Para se *localizar* essas informações, os usuários indicaram o uso da internet como ferramenta primordial e para *obtê-las*, a troca de informação com colegas da área supre determinadas necessidades informacionais, o que é evidenciado em estudos de Otike (1999), Kuhlthau e Tama (2001).

Entre as *dificuldades na localização da informação* destaca-se a dificuldade de localizar determinadas informações em decorrência da falta de literatura sobre o assunto ou por ser uma novidade no campo de atuação. Para suprir essa deficiência, os entrevistados possuem como *auxílio informacional*, em sua maior parte, colegas de profissão, ressaltando que apenas um indivíduo elencou a figura do bibliotecário como primordial na tarefa de auxílio, havendo, segundo Silva (2010), a necessidade de um maior dinamismo e incorporação do profissional da informação.

⁵ Modelo de análise de conteúdo de dados proposto por Lawrence Bardin em 1977.

Por fim, no que se refere aos *fatores que influenciam o comportamento informacional*, a maior parte dos entrevistados afirmam que o convívio familiar e de trabalho são de suma importância para a aquisição da informação. A autora ressalta que, para os entrevistados, a concorrência com os colegas de trabalho impulsiona positivamente na busca de informação, uma vez que os indivíduos buscam constantemente informações atualizadas. Esta análise condiz com os estudos de Wilson (1996) ao afirmar que a relação interpessoal interfere, positivamente ou negativamente, no comportamento de busca de informação.

A influência interpessoal, do ponto de vista negativo, abrange nos entrevistados a insistência da interação com os colegas de trabalho, além das dificuldades de busca informacional associadas a falta de tempo por esses profissionais. Silva (2010) ressalta que a informatização e os variados recursos informacionais impactam nas buscas constantes que o exercício da profissão exige, uma vez que a estrutura organizacional e às atividades desenvolvidas relacionadas ao trabalho afetam diretamente no comportamento informacional, como aponta Wilson (2006).

A autora salienta ao final de seu estudo que no campo do Direito, a busca pela informação é vital para o exercício dos profissionais da advocacia e que a carência de estudos brasileiros, inibem a criação de iniciativas que provoquem o desenvolvimento do comportamento de busca da informação para esses indivíduos. Tal problemática remete a ausência do reconhecimento do papel do bibliotecário atuante nesses espaços, assim como de disciplinas na grade curricular da graduação que contribuam para o desenvolvimento de competências de atividades de busca informacional. Deste modo, a autora ressalta a necessidade de estudos voltados ao impacto da TIC, assim como de fatores internos e externos que influenciam o comportamento destes indivíduos.

Abrangendo a área de Pedagogia, Antonio (2015) em *Comportamento de busca e uso da informação dos alunos do curso de pedagogia da UFSCar, nas modalidades a distância e presencial* possui como objetivo estudar o impacto das tecnologias no comportamento informacional dos alunos de Pedagogia da UFSCar, uma vez que o curso possui a maior taxa de matrícula em todos os EAD do Brasil e ser um curso imprescindível na formação de profissionais na educação básica do país. Além disso, o mesmo toma como hipótese que os avanços tecnológicos, o uso de plataformas modeladoras no ensino e o crescente aumento dos cursos de graduação na área de Educação vem modificando o comportamento informacional dos graduandos das modalidades presencial e a distância.

Para fundamentar o estudo, o autor aborda a relação da ciência, tecnologia e sociedade no impacto do comportamento de busca da informação e como a biblioteca universitária tem

papel crucial no processo de ensino-aprendizagem do usuário, uma vez que ela precisa focar na mediação da informação, ao invés de serem apenas um espaço de aquisição e acumulação do conhecimento.

Sendo assim, o estudo de comportamento de busca de informação é crucial para o fortalecimento da prestação de produtos e serviços aos usuários. Antônio (2015) elenca a conceitualização desses estudos a partir do modelo de Wilson (1999) e como houve um aperfeiçoamento da produção intelectual do *estudo do usuário* até o *estudo do comportamento informacional*. Para averiguar o impacto da mudança da terminologia, Antônio (2015) descreve estudos nacionais e internacionais no corte de 2004-2014, apontando metodologia e resultados em diversas áreas do conhecimento.

A aplicabilidade do estudo de comportamento informacional dos discentes de pedagogia da UFSCAR é fundamentada no modelo de comportamento de informação de Wilson (1981). O autor se baseia em uma pesquisa de caráter descritiva-exploratória, fundamentado no levantamento bibliográfico da temática, além de análise de trabalhos empíricos delimitados em um corte temporal de 10 anos (2004-2014), cuja seleção se deu por estudos de comportamento de busca de informação em cursos de graduação e pós-graduação nas modalidades distância e presencial, além de trabalhos que usufruíram de questionários como coleta de dados.

Para a coleta de dados, foi aplicado um questionário, sendo inicialmente adotado um estudo piloto para 60 alunos de graduação da UFSCar na modalidade presencial e distância, além de ser submetido a um bibliotecário, psicólogo e revisor de textos, com intuito de averiguar a compreensão das questões e possíveis ambiguidades. A aplicação real do questionário - com 11 questões para alunos presenciais e 14 questões para alunos à distância - envolveu uma amostra de 233 alunos do primeiro ao quinto ano do modelo presencial e 104 alunos do primeiro ao quarto ano da modalidade à distância, dos quais os resultados foram cruzados pelo coeficiente de *Sperman*⁶, as tabelas criadas pelo teste de associação Qui-Quadrado de Pearson⁷ e, por fim, com uma análise inferencial pela Classificação por Árvore⁸.

Como resultados, é investigado o perfil dos alunos, do qual o sexo feminino predomina a presença nas duas modalidades, dos quais a faixa etária de menos de 23 anos corresponde a modalidade presencial e entre 31 a 40 anos, à distância. Ao que se refere ao grau de instrução,

⁶ Método de análise de dados desenvolvidas por Charles Edward, com o objetivo de analisar duas variáveis de uma pesquisa.

⁷ Método de análise de dados desenvolvidos por Karl Pearson, com o objetivo de traçar possíveis pontos em comum entre duas variáveis de uma pesquisa.

⁸ Classifica dados de uma pesquisa em função de suas características.

os alunos do curso presencial correspondem ao ensino médio completo, enquanto no EAD se tem um elevado número de indivíduos com outra graduação ou especialização.

Para conhecer a realidade de estudo do aluno do EAD, o autor investigou quais polos os mesmos frequentam e afirma que até metade dos estudantes moram até 30 km de distância de sua casa até o polo, taxa que eleva se considerar a distância para a UFSCar, elevando-se para mais de 100 km.

Retornando ao comparativo entre as duas modalidades, constatou que ambos frequentam às vezes a biblioteca. Na modalidade presencial, o baixo nível do uso da biblioteca reflete ao fato de que os alunos obtêm informações na internet, quanto a distância, a mesma taxa se repete, ressaltando que a maior parte nunca usou a biblioteca do polo.

No que se refere ao uso de dispositivos móveis para pesquisas, ambas as modalidades utilizam com frequência o notebook, seguido do *smartphone*. Se a internet é a principal ferramenta de busca, as plataformas Scielo, Google Acadêmico e o Google são os mais utilizados em ambas modalidades. Quanto a caracterização das fontes de informação é notável que ambas as partes utilizam livros, teses e dissertações e material didático como ferramentas de pesquisa, mas que no curso de EAD possui uma ampla variedade de fontes frutos da competência informacional adquirida em outras formações. É necessário destacar que ambas modalidades de graduação não tiveram participação em treinamentos ou orientação sobre o uso de recursos, destacando-se que o curso a distância obteve uma considerável taxa (34,62%) de instrução via distância, em virtude da dinâmica de ensino.

O autor também aplica a coleta de dados através do coeficiente de *Spearman*, além de cruzar as tabelas, no intuito de reafirmar as análises obtidas separadamente. Sendo assim, o mesmo afirma que os resultados obtidos confirmam a hipótese levantada e afirma que sua pesquisa oferece subsídios para que as unidades de informação possam atuar de acordo com as necessidades de seus usuários. Desta forma, o trabalho de Antônio (2015) é um rico trabalho de comportamento informacional, uma vez que o mesmo amplia seu estudo nas modalidades presencial e a distância de um curso voltado a área de Educação e sob diversas técnicas de análise de dados, o que fortalece a construção de respostas da problemática levantada.

O texto *Busca da informação em marketing: a perspectiva da ciência da informação* de Henrique e Barbosa (2009) tem como objetivo estudar o comportamento de busca da informação em processo de inovação incremental de produtos em 3 empresas de médio porte. Para tal, foi necessário descrever o processo incremental de produtos, identificar o perfil dos indivíduos envolvidos e conhecer o contexto de interação, e identificar e descrever o comportamento informacional frente às fontes disponíveis.

Para fundamentar o estudo, os autores explicam que as organizações são entidades processadoras de informação, dos quais são sistemas de tomada de decisão e os indivíduos que a compõem são responsáveis pela criação do ambiente organizacional e a redução da equivocidade dos insumos informacionais. Aplicadas ao marketing, o ambiente organizacional se dá por meio da busca de informações e expõe a dificuldade de gerir e disseminar a informação.

Sob perspectiva da Ciência da Informação, Henrique e Barbosa (2009) apontam que os processos informacionais de marketing vinculam-se à necessidade de informação dos indivíduos, do qual se apropriam da informação para compreender o ambiente que atua, construir conhecimento e competências pessoais e tomar decisões. Além disso, é ressaltado que o campo da Ciência da Informação e Marketing apresentam pontos em comum, como o indivíduo no processo de busca e uso da informação e a concepção das entidades socialmente construídas a partir do fluxo informacional.

Partindo desta premissa, os autores realizam um estudo do comportamento de busca de informação sob a ótica da gestão de marketing através de indústrias de médio porte por meio de entrevistas com os dirigentes de 4 empresas, dos quais foram apontadas a concepção de inovação incremental, o contexto organizacional e a busca de informação. A coleta de dados foi obtida separadamente e sua análise foi composta pelos pontos convergentes e divergentes da empresa.

Ao que se refere a concepção da inovação incremental é notável que as empresas, se contrapondo ao que é preconizado a literatura técnica, sofrem com a falta de compartilhamento de informações, ocasionando na carência de estudos profundos. Além disso, a dinâmica competitiva é responsável pela tomada de decisões na empresa, ao invés de ser um fator operacional dentro da instituição.

Quanto a busca de informação, os autores identificam que a complexidade das informações e fontes consultadas são resultantes dos números de atores envolvidos, principalmente entidades externas de pesquisas, associados com a concorrência e tecnologia. Além disso, os mesmos ressaltam que uma das empresas aponta uma limitação quanto procura de fontes frente a complexidade das informações.

Para o desenvolvimento da inovação incremental com a busca de informação, os autores destacam a presença da extensão e números do ciclo, e os tipos de informações procuradas. No que se refere à extensão, o foco fechado das atividades para o ambiente externo induz a redução de etapas do nível de aprendizagem. Aplicados em uma das empresas entrevistadas, por Henrique e Barbosa (2009) constatam que abertura do foco preserva todas as etapas do processo

de aprendizagem. Além do número de ciclos de busca ser elemento constante em ambas as empresas, apenas uma delas possui uma ampla consulta de tipos de informação, o que contribui para soluções de problemas rápidos.

Por fim, o contexto organizacional revela como o comportamento informacional se manifesta de diversas formas nas empresas, seja pelo acolhimento de um projeto ou sustentar um perfil diferenciado, mas que a informalidade é apontada por Henrique e Barbosa (2009) como influente no comportamento dos funcionários.

Desta maneira, os autores concluem que o comportamento informacional dessas empresas é composto pelas escolhas pessoais e experiências já adquiridas, o que remete ao *sense-making*. Ressalta que o desenvolvimento da habilidade de competência informacional é de suma importância para a assimilação de informações e tomada de decisões. Desta forma, o autor demonstra como a Ciência da informação pode ser útil em outras áreas de conhecimento, como a do Marketing.

No campo do Jornalismo, Azevedo (2016) desenvolve o trabalho de conclusão de curso *Entre demandas e desejos: necessidades informacionais dos jornalistas no cenário de jornais paraibanos* e possui como objetivo analisar as necessidades dos jornalistas que atuam em 4 jornais do estado da Paraíba. Para tal, foi necessário traçar o perfil dos jornalistas, caracterizar suas necessidades de informação e investigar o processo de busca de dados frente às tecnologias.

Para fundamentar seu estudo, a autora explica a diferença entre dado, informação e conhecimento, e como elas se interligam nos canais informacionais. A procura de informação nestes canais é um processo constituído por inúmeras barreiras como excesso, dispersão e restrição de informação, o que afeta diretamente na necessidade e comportamento informacional.

Para compreender a necessidade de informação, Azevedo (2016) aponta como seu aparato teórico foi constituído na abordagem tradicional e alternativa e como tal fato é um fenômeno intrínseco que conduz ao comportamento de busca pela informação. Aplicado no campo do Jornalismo, estes profissionais possuem necessidades de informação mediante ao ambiente de trabalho, assim como a área de atuação de sua profissão.

Para conhecer o comportamento informacional destes profissionais, a autora se utiliza da pesquisa descritiva e exploratória, de cunho qualitativo e quantitativo. Sob análise de conteúdo de Bardin (2004) foi aplicado um questionário online semiestruturado, composto de questões abertas e fechadas, do qual o universo da pesquisa foram os jornalistas que trabalham

no Jornal da Paraíba, Correio da Paraíba, G1 da Paraíba e Jornal A União, situados no Estado da Paraíba, e que a amostra foi construída por 14 indivíduos ao total.

Como resultados, foi investigado o perfil dos jornalistas que é constituído, predominantemente, de pessoas do sexo feminino, com faixa etária de 26 a 35 anos, ensino superior completo e que atuam, em tempo integral, na área de Jornalismo geral.

Quanto à necessidade de informação, os entrevistados utilizam como fonte de informação a internet e fontes oficial, institucional, testemunhal e especializada da área de Jornalismo, destacando que a biblioteca é a fonte menos requisitada pelos pesquisados.

No intuito de se conhecer as barreiras informacionais no processo de busca e uso da informação é perceptível que os fatores de restrição, dispersão e excesso de informação afetam na produção da notícia. Para a produção jornalística, os entrevistados se utilizam, essencialmente, dos critérios de credibilidade, interesse público e novidade.

No que tange a influência das tecnologias de informação no comportamento informacional, o uso de redes sociais influencia na produção de notícias, havendo a necessidade de se criar habilidades frente a seleção de informações verídicas e de qualidade.

Deste modo, o trabalho da autora se destaca pela abordagem do comportamento de busca de informação dos profissionais de jornalismo e como as TICs influenciam no processo de busca pela informação. A mesma destaca a necessidade de mais estudos da área, no intuito de explorar outras vertentes não contempladas na pesquisa. Além disso, a ausência de um estudo mais profundo em sua pesquisa é acompanhada por uma carência comparativa de resultados de outras pesquisas de estudos de usuários.

O artigo *Comportamento informacional dos gestores de uma agência de propaganda* de Csiszer e Bartalo (2010) possui como objetivo analisar o comportamento informacional dos gestores de uma agência de publicidade, traçando seu perfil, necessidade de informação, além do processo de busca e uso em fontes de informação.

Para fundamentar o estudo, os autores traçam um breve histórico dos estudos de usuários e partindo da ideia da informação como objeto de estudo, é apresentado o impacto da mesma nas funções gerenciais de organizações. É ressaltado que nas agências de propaganda, o fluxo constante de informação necessita dos funcionários o desenvolvimento da competência informacional, tornando-se uma habilidade essencial para o desenvolvimento das atividades nas empresas.

Partindo da premissa de compreender os *inputs* e *outputs* que determinam as necessidades de informação e irão moldar comportamento informacional, os autores investigam como este é processado em 8 gestores, através de um questionário com roteiro semiestruturado

e composto de 12 questões, aplicado somente após um pré-teste em outra agência de propaganda.

No que se refere ao perfil dos entrevistados, nota-se a faixa etária de 24 a 47 anos nos 4 homens e 4 mulheres, com curso superior em Publicidade e Propaganda, 4 anos de exercício na empresa e 11 anos de experiência profissional. Já a necessidade de informação, destaca-se a informação como foco no cliente e as inerentes ao seu campo de atuação profissional. Quanto à quantidade de informação disponível na agência de propaganda, a unanimidade considera pouca e/ou insuficiente, mas que a presente é considerado de qualidade.

No tocante à acessibilidade da informação, a maior parte afirma que não possuem acesso às informações de seu interesse e que sua obtenção é feita por meio da oralidade. Apesar disso, a falta de colaboração e o desconhecimento do exercício de atividades, colaboram na formação do fator de dificuldade na obtenção da informação. Para suprir essa deficiência é enviando e-mails de solicitação de informação aos colegas de trabalho ou o uso de alternativas como pesquisa na internet.

Em suma, os autores concluem que o trabalho visa engajar a identificação da necessidade de informação por parte dos entrevistados e que apesar da falta de uma política de gestão da informação, os funcionários suprem, de maneira eficiente, a necessidade informacional primária da empresa. Desta maneira, o estudo contribui pela perspectiva da informação no processo de tomada de decisões e que se as instituições aplicassem aspectos da gestão da informação da Ciência da Informação, a qualidade de serviços prestados aos usuários seria efetivada com sucesso.

A partir dos dados colhidos em 10 pesquisas sobre o comportamento de busca da informação nas áreas de humanas e sociais é possível comparar os futuros resultados obtidos no IHGSE para se averiguar a existência de padrões comportamentais nos usuários que buscam a informação no instituto. Deste modo, pode resumir o objetivo, metodologia e principais resultados das pesquisas supracitadas conforme o quadro 03 abaixo:

Quadro 3 – Estudos do comportamento de busca da informação

Área do Conhecimento	Autoria	Título	Objetivo	Metodologia	Principais Resultados
Educação	Casarin e Oliveira (2012)	O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós graduandos da área de educação	Caracterizar o comportamento informacional de pós-graduandos na área de Educação e identificar as variáveis que podem influenciar	Qualitativa; Exploratória; Questionário com roteiro semi-estruturado; Grupo Focal	Nota-se uma autonomia na busca informacional graças aos orientadores e as referências em textos finais. Se têm expectativa

			este comportamento		que a biblioteca forneça ações mais efetivas para habilitar o usuário em usufruir com maior potencialidade os produtos e serviços que uma biblioteca tem a oferecer.
Administração	Malaquias et al (2017)	Comportamento informacional: um estudo com alunos do curso de administração	Analisar o comportamento informacional da Universidade Pública de Minas Gerais e evidenciar as características que o estudante da área de negócios possui para obter as informações ao longo do tempo.	Qualitativa; Entrevista semi estruturada	As principais razões que movem a busca pela informação são as acadêmicas e as profissionais, ressalta-se ao uso de livros e a internet como fontes de informação e em como os professores são fonte de referência para os estudos.
Arquivologia	Alves e Costa (2014)	Estudo de comportamento informacional dos usuários internos do Instituto Miguel Arraes	Estudar o comportamento dos usuários internos do Instituto Miguel Arraes.	Pesquisa exploratória descritiva; Qualitativa e Quantitativa; Questionário com questões abertas e fechadas.	Ressaltam a necessidade de estudos de usuário no campo da arquivologia. No caso do IMA, necessita de melhoria estrutural, e como unidade de informação, a mesma precisa garantir mais conforto ao usuário, otimizando seu tempo de pesquisa e estabeleça política de divulgação da instituição
Biblioteconomia	Manabe et al (2014)	Comportamento informacional de ingressantes e concluintes de um curso superior	Analisar o comportamento informacional dos ingressantes e concluintes do curso de Biblioteconomia da Universidade Estadual de Londrina (UEL), associando a influência da competência informacional no	Pesquisa descritiva; Quantitativa; Questionário estruturado; Resultados mensurados a escala Likert.	Constata a presença de um índice alto no comportamento informacional do ingressantes e que, ao longo do curso, graças ao projeto pedagógico da instituição, esse índice aumentou de forma considerável nos concluintes.

			processo de busca e uso da informação.		
Teologia	Costa e Ramalho (2010)	Religare: comportamento informacional à luz do modelo Ellis	Compreender a influência do comportamento informacional na área de Ciências da Religião, diante da incorporação teórica da disciplina Usuários da informação, ofertada pelo programa de pós-graduação.	Pesquisa descritiva; Qualitativa e Quantitativa; Questionário sob modelo de David Ellis; Pré-teste; Questões abertas e fechadas.	Evidencia-se a necessidade de incorporação da Ciência da Informação nos programas de mestrado em outras áreas de conhecimento, uma vez que os pesquisadores detectaram a ausência de conhecimento de busca e uso de informações científicas, o que se agrava com a barreira linguística.
Direito	Silva (2010)	O comportamento informacional de advogados: um estudo com profissionais que atuam na cidade de Marília e região	Compreender o comportamento informacional de advogados em uma região Paulista.	Pesquisa exploratória; Abordagem qualitativa; Entrevista semi-estruturada; Teste piloto; Modelo Laurence Bardin.	Salienta que a busca pela informação é vital para o exercício dos profissionais da advocacia e que a carência de estudos brasileiros inibem a criação de iniciativas que provoquem o desenvolvimento do comportamento de busca da informação para esses indivíduos.
Pedagogia	Antonio (2015)	Comportamento de busca e uso da informação dos alunos do curso de pedagogia da UFSCar, nas modalidades a distância e presencial	Estudar o impacto das tecnologias no comportamento informacional dos alunos de pedagogia da UFSCar	Pesquisa descritiva-exploratória; Estudo bibliográfico; Questionário; Teste piloto; Modelo de Wilson; Coeficiente de Sperman; Associação Qui-Quadrado de Pearson; Análise inferencial pela Classificação por Árvore.	Comprova sua hipótese que que os avanços tecnológicos, o uso de plataformas modeladoras no ensino e o crescente aumento dos cursos de graduação na área de educação vem modificando o comportamento informacional dos graduandos das modalidades presencial e a distância.
Marketing	Henrique e Barbosa (2009)	Busca da informação em marketing: a	Estudar o comportamento de busca da	Pesquisa qualitativa; Questionário.	Concluem que o comportamento informacional das

		perspectiva da ciência da informação	informação em processo de inovação incremental de produto em 3 empresas de médio porte		empresas é composto pelas escolhas pessoais e experiências já adquiridas, o que remete ao <i>sense-making</i> . Ressalta que o desenvolvimento da habilidade de competência informacional é de suma importância para a assimilação de informações e tomada de decisões.
Jornalismo	Azevedo (2016)	Entre demandas e desejos: necessidades informacionais dos jornalistas no cenário de jornais paraibanos	Analisar as necessidades de informação dos jornalistas que atuam em 4 jornais do estado da Paraíba	Pesquisa descritiva e exploratória, Qualitativa e quantitativa; Análise de conteúdo de Bardin Questionário; Questões abertas e fechadas	Destacam que as TICs influenciam no processo de busca pela informação. A autora destaca a necessidade de mais estudos da área, no intuito de explorar outras vertentes não contempladas na pesquisa.
Comunicação e publicidade	Csiszer e Bartalo (2010)	Comportamento informacional dos gestores de uma agência de propaganda	Analisar o comportamento informacional dos gestores de uma agência de publicidade	Questionário; Semi-estruturado	Possível engajar a identificação da necessidade de informação por parte dos entrevistados e que apesar da falta de uma política de gestão da informação, os funcionários suprem, de maneira eficiente, a necessidade informacional primária da empresa

Fonte: Adaptado de Casarin e Oliveira (2012); Malaquias et al (2017); Alves e Costa (2014); Manabe et al (2014); Costa e Ramalho (2010); Silva (2010); Antonio (2015); Henrique e Barbosa (2009); Azevedo (2016); Csiszer e Bartalo (2010).

Através da revisão da literatura dos estudos de comportamento de busca da informação nos mais variados contextos que ocorre a interação entre informação e indivíduo, é necessário destacar o que é, e que tipo de informação que este sujeito pode ter disponível em suas mãos para que ocorra a transformação entre informação em conhecimento.

3 FONTES DE INFORMAÇÃO

Para que o usuário possa obter conhecimento, seja para fins acadêmicos, por lazer e entre outros, é necessário que ele possua informações que possam ser obtidas através de fontes de informação. Em estudos de comportamento de busca de informação, o conhecimento de que tipo de informação o usuário se dispõe em uma unidade de informação é essencial para que o bibliotecário possa compreender qual o perfil do pesquisador, que tipos de fontes ele utiliza, quais as mais e menos requisitadas e o que a direção a direção da unidade de informação pode fazer para que a esta informação se torne atrativa.

A princípio, é necessário reconhecer que a informação é o “registro de um conhecimento para utilização posterior” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 201) e que pode ser apresentada em diversos formatos como “forma impressa ou numérica, oral ou audiovisual, no intuito de ser armazenada, usufruída e transformada em conhecimento” (LE COADIC, 1996, p. 5)

Advinda do caráter etimológico de *dar forma*, a construção do conceito de informação tornou-se um processo mutável, uma vez que a incorporação de diversas áreas de conhecimento moldou sua definição através de três perspectivas: semântica, antológica e epistemológica. (SILVA, GOMES, 2012). Se desde a Antiguidade, Capurro e Hjørland (2007) destacam que a informação possuía um teor tangível e intangível, e que na Idade Média ela se atrela ao campo pedagógico da educação e instrução, será na Idade Moderna que a informação se consolida como uma forma no intuito de que se possa comunicar algo a alguém. Além do mais, na Idade Contemporânea até os dias atuais, Silva (2017) ressalta que a definição de informação ganha influência na perspectiva dos modos de produção e do uso das tecnologias.

A construção do conceito de informação por Capurro e Hjørland (2007) evidencia mudanças da perspectiva informacional aliada a diversos campos do conhecimento. Associando a informação a área da Ciência da Informação, Barreto (2002, p. 1) define a informação como um “instrumento de consciência do indivíduo e de seu grupo social”, uma vez que se tem a perspectiva do passado com o olhar para o futuro. Além disso, Barreto (2002) destaca que a assimilação da informação é responsável pela construção do conhecimento, uma vez que se tem o processo cognitivo da relação mútua entre o indivíduo e a estrutura informacional.

A relação entre informação e conhecimento é fruto da tríade apontada por Davenport e Prusak (1998) composta por Dado, Informação e Conhecimento. Segundo Setzer (1999), os dados são constituídos por símbolos quantificados e qualificáveis e podem adquirir forma de texto, imagens, sons, entre outros, sendo que se transformam em informação ao se adquirir um

valor semântico para o autor e, que através da cognição, reflexão e outras fontes de conhecimento prévio, que ela se torna em conhecimento para o indivíduo:

Quadro 4 - Dados, informação e conhecimento

DADOS	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
<p>Simple observações sobre o estado do mundo: Facilmente estruturados; Facilmente obtidos por máquinas; Frequentemente quantificados; Facilmente transferíveis.</p>	<p>Dados dotados de relevância e propósito: Requer unidade de análise; Exige consenso em relação ao significado; Exige necessariamente a mediação humana.</p>	<p>Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto. De difícil estruturação; De difícil captura em máquinas; Frequentemente tácito; De difícil transferência.</p>

Fonte: Davenport e Prusak (1998, p.18).

O processo de aquisição de informação para conhecimento imposta por Barreto (2002) demonstra diversos aspectos que a Biblioteconomia e a Ciência da Informação estão atreladas com a informação. Na figura 3, o autor ilustra a presença de um emissor e o receptor, e que ao longo dessa interação setem o armazenamento e a recuperação da informação. Desta maneira, na Biblioteconomia, o usuário se dispõe a termos como seleção, aquisição, catalogação, indexação, armazenamento, recuperação e uso da informação, enquanto na Ciência da Informação compreende o fluxo informacional:

FIGURA 3 – Informação x Conhecimento



Fonte: Barreto (2002, p. 5)

A construção do conhecimento é fruto do uso da informação através de fontes de informação, que podem ser definidas como "documentos que fornecem respostas específicas e, entre suas várias espécies, encontram-se: enciclopédias, dicionários, fontes biográficas, fontes estatísticas, índices, tratados e manuais específicos", já para o Manual de Ciências de la Información y Documentación (2001, p. 245), as fontes de informação são definidas como "os documentos e instituições que proporcionam, elaboram, administram e/ou transmitem informação". Além disso, Salcedo e Feitosa (2018, p. 25) afirmam que elas possuem como característica "a sua materialidade, o seu conteúdo informacional, o objetivo de sua produção em certo regime de informação e a transmutação midiática".

Le Coadic (1996, p. 36) ressaltam que as fontes de informação podem ser formais e informais, sendo que as formais apresentam vantagens, uma vez que a "informação é pública, conta com audiência potencial e importante, é armazenada de forma permanente, portanto recuperável; é comprovada; é relativamente velha; sua disseminação é uniforme; tem redundância moderada; não exige interação direta". Desta maneira, as fontes formais podem ser classificadas como "relatórios de pesquisa, os textos apresentados em seminários ou em reuniões pequenas e mesmo os anais de alguns simpósios" (CAMPELLO, CÉDON, KREMER, 2007, p. 30), enquanto as informais podem ser informações de pessoas, amigos, familiares. Em suma, as características desses dois tipos de fontes podem ser resumidas:

QUADRO 5- Características das fontes formais e informais

INFORMAL	FORMAL
São geralmente aqueles usados na parte inicial do contínuo do modelo;	Permitem o acesso amplo;
É o próprio pesquisador que o escolhe;	De maneira que as informações são facilmente coletadas e armazenadas;
A informação veiculada é recente e destina-se a públicos restritos e, portanto, o acesso é limitado;	Essas informações são geralmente mais trabalhadas;
As informações veiculadas nem sempre serão armazenadas e assim será difícil recuperá-las.	

Fonte: Adaptado de Campello, Cédon e Kremer (2007, p. 30)

Segundo o Manual de Ciências de la Información y Documentación (2011), a construção do conceito de fontes de informação envolve o objeto e sujeito. O sujeito refere-se a informações institucionais, uma vez que são espaços que produzem e compilam informação.

Enquanto o objeto seria a informação propriamente dita em documentos ou fontes de informação documental.

Além disso o Manual de Ciências de la Información y Documentación afirma a existência de diversas fontes de informação. Para o mesmo, o que se denomina fontes de informação institucionais remetem a "instituições que proporcionam, elaboram, administram, transmitem e servem a informação" (2011, p. 246) e podem se abranger a museus, bibliotecas e arquivos; as fontes de informações documentais que abrangem as fontes de informação museológicas, arquivística e bibliográfica. Esta última incorpora obras de referência, além de fontes primárias, secundárias e terciárias:

Quadro 6 - Esquema proposto para a sistematização das fontes de informação

FONTES DE INFORMAÇÃO
1. Fontes de informação institucional
2. Fontes de informação documental
2.1 Fontes de informação museológica
2.2 Fontes de informação arquivística
2.3 Fontes de informação bibliográfica
2.3.1 Classificação segundo o suporte
2.3.2 Acesso ao conteúdo
2.3.3 Tipologia documental
2.3.4 Obras de referência
2.3.4.1 Fontes de referência
2.3.4.2 Ferramentas de referência
2.3.4.3 Coleções de referência
2.3.5 Origem intelectual da informação
2.3.5.1 Origem primária
2.3.5.2 Origem secundária
2.3.5.3 Origem terciária

Fonte: Manual... (2011, p. 250)

No que se refere as obras de referência, elas fazem parte do serviço de referência, que consiste como um “processo essencial ao contato entre o usuário e a informação” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334). Nela é possível que o bibliotecário traduza a necessidade de seu usuário através de termos a serem recuperados em fontes de informação. Desta maneira, o serviço de referência é composto, segundo Grogan (1995), pelas etapas de problema, necessidade de informação, questão inicial, questão negociada, estratégia de busca, processo de busca, resposta e solução.

Sendo assim, quando o usuário possui seu problema de pesquisa delimitado, o bibliotecário fornece fontes de referência que podem ser classificadas como:

Quadro 7 – Fontes de serviço de referência

TIPO	EXEMPLOS
Produtos concebidos pela própria biblioteca	Cátalogs, boletins informativos, bibliografias, guias de leitura ou qualquer outro produto elaborado pela biblioteca, bem como o arquivo das perguntas mais frequentes colocadas ao serviço de referência e das estratégias utilizadas na obtenção das respectivas respostas
Colecção de referência impressa	Enciclopédias, dicionários, anuários, atlas, etc
Colecção electrónica	As fontes de informação em suporte electrónico como o CD-ROM
Outras instituições	
Sistemas baseados na Internet	Motores de busca; Directórios; Catálogos on-line de outras bibliotecas; Bases de dados; Colecções de referência on-line; Periódicos on-line; Fóruns de discussão e as comunidades virtuais; Blogs.
Sistemas informais	A troca de impressões com outros profissionais, professores ou investigadores

Fonte: Adaptado de Mangas (2007, p. 7-8)

Segundo Dias e Paes (2005) as fontes de referência têm por função orientar o usuário a ter acesso a informação primária. Para Cunha (2001) as fontes de informação podem ser caracterizadas em primárias, secundárias e terciárias. Se as fontes primárias possuem como informações novas ou originais que seu acesso é facilitado através da organização de fontes secundárias, além de serem guiados pelas fontes terciárias:

Quadro 7 – Tipologia de fontes de informação

TIPO	CARACTERÍSTICA	EXEMPLOS
Fonte primária	Contêm informações originais ou, pelo menos, novas interpretações de fatos ou ideias já conhecidas	Congressos e conferências; Legislação; Nomes e marcas comerciais; Normas técnicas; Patentes; Periódicos; Projetos e pesquisas em andamento; Relatórios técnicos; Teses e dissertações; Traduções.

Fonte secundária	Têm a função de facilitar o uso do conhecimento dispersos nas fontes primárias	Bases de dados e bancos de dados; Bibliografias e índices; Biografias; Catálogos de bibliotecas; Centros de pesquisa e laboratórios; Dicionários e enciclopédias; Dicionários bilíngues e multilíngues; Feiras e exposições; Filmes e vídeos; Fontes históricas; Livros; Manuais; Internet; Museus, herbários, arquivos e coleções científicas; Prêmios e honrarias; Redação técnica e metodologia científica; Siglas e abreviaturas; Tabelas, unidades, medidas e estatística.
Fonte terciária	Têm a função de guiar o usuário da informação para as fontes primárias e secundárias	Bibliografias de bibliografias; Bibliotecas e centros de informação; Financiamento e fomento à pesquisa; Guias bibliográficos; Revisões da literatura.

Fonte: Adaptado de Dias e Pires (2005, p. 22), Cunha (2001, p. v-vi).

3.1 Fontes de informação no IHGSE

O IHGSE é uma instituição com um rico espaço de concentração de fontes de informação, uma vez que ele apresenta biblioteca, museu, arquivo, hemeroteca e pinacoteca, que armazenam informações de diversas áreas do conhecimento, mas em especial produções sergipanas. Nesta sessão é apresentado quais as fontes de informação que o usuário pode encontrar no IHGSE para o desenvolvimento de suas pesquisas, sanar dúvidas e manter-se informado, mas é necessário ressaltar inicialmente quais as tipologias de unidades de informação compõem o instituto e qual a disponibilização de fontes informacionais que elas fornecem.

Os arquivos são considerados, segundo Paes (2004) como espaço constituído por documentos produzidos por uma instituição ou pessoa, no intuito de se conservar o seu conteúdo para preservação, preservação da memória e/ou uso futuro. Já para Schellenberg, (2006, p. 41), os arquivos salvaguardam “documentos de qualquer instituição pública ou privada sido [sic] considerados de valor, merecendo preservação permanente para fins de referência e de pesquisa e que hajam sido depositados ou selecionados para depósito, num arquivo de custódia permanente”.

Nos arquivos os indivíduos se deparam com diversos tipos de informação em seu acervo, constituído desde documentos de cunho histórico, geográfico, político, econômico, social e entre outros, para o desenvolvimento de pesquisas e do conhecimento. Bacellar (2006) destaca que nestes espaços os usuários podem se deparar com documentos relativos a arquivos do poder executivo, legislativo e judiciário, até arquivos eclesiásticos, cartoriais e privados:

Quadro 9 – Fontes informacionais para arquivos

Arquivos	Documentos
Arquivos do poder Executivo	Correspondência: ofícios e requerimentos; Listas nominativas; Matrículas de classificação de escravos; Listas de qualificação de votantes; Documentos sobre imigração e núcleos coloniais; Matrículas e frequências de alunos; Documentos de polícia; Documentos sobre obras públicas; Documentos sobre terras.
Arquivos do poder Legislativo	Atas; Registros.
Arquivos do poder Judiciário	Inventários e testamentos; Processos cíveis; Processos crimes.
Arquivos cartoriais	Notas; Registro civil.
Arquivos eclesiásticos	Registros paroquiais; Processos; Correspondência.
Arquivos privados	Documentos particulares de indivíduos, famílias, grupos de interesse ou empresas.

Fonte: Bacellar (2006, p. 26).

No arquivo do IHGSE, é possível ter acesso aos arquivos pessoais, que segundo Belloto (2007, p. 207) “trata-se de papéis produzidos recebidos por entidades ou pessoas físicas de direito privado [...] que apresentem interesse para a pesquisa histórica, trazendo dados sobre a vida cotidiana social, religiosa, econômica, cultural do tempo em que viveu”. Além disso, os arquivos pessoais se tornam “uma fonte de pesquisa única capaz de interagir com estruturas comunicacionais de um indivíduo e sua relação com o mundo” (BAUMANN, 2011, p.24).

Além da custódia do arquivo pessoal do Instituto, observa-se a presença dos fundos documentais de intelectuais sergipanos que atuaram em diversos campos da política, economia, saúde, militar. Sendo eles: João Dantas Martins dos Reis, Manoel Armino Cordeiro Guaraná, Manoel dos Passos de Oliveira Telles, Ivo do Prado Montes Pires França, General José Joaquim Pereira Lobo, Epifânio da Fonseca Dória, Urbano de Oliveira Lima Neto, Fernando Figueiredo Porto, Padre Aurélio Vasconcelos de Almeida, Lauro de Britto Porto, Maria Thetis Nunes, José Calasans Brandão da Silva e Djaldino Mota Moreno.

Através dos fundos pessoais, o usuário do IHGSE pode ter acesso a fontes de informação como correspondências, anotações pessoais, desenhos, recortes de jornais, escritos, documentos judiciais, textos impressos, listas, recortes de revistas, folhetos, fichamentos bibliográficos, ofício, inventários, relatórios, entre outros.

No que se refere aos museus, o Manual de Ciências de la Información y Documentación (2011) afirma que instituições que geram e transmitem informações são consideradas como fontes de informação. Esse tipo de unidade de informação conserva, investiga, expõe objetos com fins de turismo, preservação, educação e entre outros aspectos, sendo que a composição de seu acervo é formada por fontes de informação, uma vez que eles são documentos na percepção de Briet (1951) por reconstituírem um fenômeno físico ou intelectual.

Deste modo, pode-se considerar como fontes de informação nos museus, as peças museológicas, além das documentações museológicas como os inventários, guias, catálogos e descrições dos objetos que constituem o acervo do museu, uma vez que esta documentação “é um sistema de recuperação de informação capaz de transformar [...] as coleções dos museus de fontes de informações em fontes de pesquisa científica ou em instrumentos de transmissão do conhecimento” (FERREZ, 1991, p. 1).

No IHGSE, os objetos que constituem a exposição fixa do museu podem ser considerados como fontes de informação, assim como as descrições catalográficas do acervo e inventário. Dentre as peças doadas no Museu Galdino Bicho, temos as coleções do “Instituto Histórico e Geográfico, Amintas Jorge, Desembargador João Fontes, Segunda Guerra Mundial, Galdino Bicho, Francisco de Barros Melo, Arqueologia e Paleontologia, Afro e História” (IHGSE, 2020).

Além disso, Lage (2002) expande o conceito de fontes de informação em escritas, iconográficas, materiais e orais. Pode-se ressaltar a presença do material iconográfico do museu e arquivo do IHGSE como medalhas, fotografias e pinturas. Dentre as pinturas, que constituem a pinacoteca presentes no IHGSE, temos os retratos dos presidentes do instituto desde a primeira gestão, além de um acervo doado por artistas estrangeiros, brasileiros e sergipanos.

Além do museu e arquivo, o IHGSE apresenta uma hemeroteca que se torna uma rica fonte informacional composta por jornais do século XIX ao XX, como A razão, A Cruzada, Correio de Aracaju, Defesa de Propriá, Diário da Manhã, Diário de Sergipe, O Estado de Sergipe, Gazeta Sergipe, Sergipe Total, O tempo, Vida Laranjeiras, entre outros.

Por fim, a biblioteca do IHGSE abrange uma rica disposição de fontes de informação em seu acervo, que é constituído por obras da literatura universal e sergipana. As bibliotecas são fontes ricas de fontes primárias, secundárias e terciárias que um usuário pode localizar,

sendo que no IHGSE os usuários possuem acesso a Legislação, normas técnicas, periódicos, teses e dissertações, bases de dados e bancos de dados; bibliografias e índices; biografias; catálogos de bibliotecas, dicionários e enciclopédias, fontes históricas, bibliografias de bibliografias, entre outras fontes de caráter local e universal.

Partindo da concepção do que seria o comportamento de busca de informação e das fontes de informação, é necessário compreender o comportamento informacional do usuário do IHGSE. Para isso, se faz necessário o uso de instrumentos metodológicos que direcionem o desenvolvimento desta pesquisa.

4 METODOLOGIA

Para que o estudo exploratório de comportamento de busca da informação ganhe sentido, há necessidade de sua aplicação em um local que vise alcançar os objetivos planejados através de métodos que levem ao alcance de sua eficiência. Deste modo, pretende-se intervir no Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe fundamentada pela pesquisa exploratória-descritiva e quantitativa, com aplicação de um questionário com questões fechadas.

4.1 Caracterização institucional

Sob atual gestão da professora Aglaé d'Ávila Fontes, o Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe (IHGSE) foi criado em 06 de agosto de 1912, por Florentino Teles de Menezes, com finalidade de zelar pela memória através do armazenamento de documentos e da propagação da cultura e produção científica sergipana. O espaço foi construído por grandes nomes como Tobias Barreto e Fausto Cardoso, além de diversos médicos e bacharéis de Direito, no intuito de "conduzir o Estado nas trilhas do progresso e da civilização" (SOUZA, 2011, p.100-101).

Dirigido inicialmente pelo Desembargador João da Silva Melo (1912-1916), o local foi administrado por indivíduos de notoriedade social, educacional e cultural e lá se desenvolveu uma nova geração que se consagrou juntamente com antigos estudiosos da história sergipana na produção de textos para os jornais de circulação de Aracaju e a Revista do IHGSE, marcando uma nova fase da historiografia regional.

Com horário de funcionamento de segunda a sexta das 08h às 12h e 14h às 18h, a instituição se localizada atualmente na Rua Itabaianinha, no Centro de Aracaju e seu prédio foi construído na década 30 do século XX e tombado em 2007. Sua estrutura comporta uma biblioteca, pinacoteca, museu, arquivo e um auditório com 400 cadeiras.

As atividades do Instituto são desenvolvidas principalmente pelos estagiários (2 de administração, 2 de história e 1 de museologia), uma vez que o local é de caráter privado, sem fins lucrativos, e que se mantém por doações e o pagamento da anuidade dos associados. A chefe atual, Aglaé, e demais funcionários são voluntários que formam a diretoria geral, além da existência de comissões.

Com relação ao seu acervo, o local fornece informações em livros, periódicos, jornais, documentos manuscritos, fotografias, entre outros objetos documentais do Brasil e do estado de Sergipe. A distribuição do material disponível encontra-se na biblioteca, composta por mais

de 40.000 livros e periódicos, além da hemeroteca com mais de 1.000 volumes de jornais da região.

Os jornais publicados em Sergipe vão desde o século XVIII ao XXI e em decorrência da longa vitalidade, os jornais passaram a ser digitalizados em convênio com a Petrobrás em 2004, gerando o armazenamento de mais de 480 volumes de jornais em cerca de 370 CD's. Desta maneira, foi constituído um catálogo que dispõem o arquivo original no local, assim como a cópia digital no site institucional, gerando cerca de 45 mil fascículos digitalizados.

4.2 Coleta de dados

A compreensão do comportamento de busca da informação do usuário no IHGSE exige a presença de instrumentos metodológicos que moldem a pesquisa científica. Para tal, a pesquisa é resultante do processo sistemático e formal através do método investigativo, no qual de sua criação até os resultados finais é construída pela metodologia científica (GIL, 2008).

Para que se alcance os resultados desejados de uma pesquisa é necessário todo um planejamento minucioso que consolide o objeto de estudo. A metodologia serve para demonstrar o percurso que o pesquisador deve traçar através da escolha do tema, planejamento, tipo de pesquisa, aplicação, coleta de dados, análise de resultados e conclusões (SILVA; MENEZES, 2005).

Partindo da possibilidade de responder às questões como?, com quê?, onde?, e quando?, é possível apontar a metodologia utilizada para este trabalho. Trata-se de um estudo exploratório/descritivo, fundamentada pela pesquisa quantitativa através da aplicação de um questionário com questões abertas e fechadas aplicadas a uma amostra reduzida.

Para fundamentar o estudo no IHGSE e a aplicabilidade do trabalho será necessário utilizar o método bibliográfico a partir de produções (artigos, livros, dissertações e teses) que remetem aos termos comportamento informacional, usuário, estudo, competência, recuperação da informação, IHGSE e pesquisa. Elas foram encontradas através de sistemas de buscas como Google Acadêmico, Brapci, Scielo e Lisa, com produções que variam do século XX até atualmente, já que muitos autores considerados como “clássicos” são de suma importância para fundamentar o estudo.

A vasta produção científica que uma pesquisa pode proporcionar é constituída pela temática exploratória-descritiva e seu objetivo é desenvolver um laço mais íntimo com o problema, tornando-o mais explícito com o aprimoramento de ideias e flexibilidade (GIL, 2002). Deste modo, há uma descrição, qualitativamente ou quantitativamente, do fenômeno que

incide no seu local de estudo (LAKATOS; MARCONI, 2003). Aplicado no IHGSE, esse tipo de pesquisa é de sua importância para compreender a interdisciplinaridade da instituição e como esta pode influenciar no comportamento de busca da informação do seu usuário.

Sendo assim, é necessário conhecer o perfil e características do usuário, além dos fatores internos e externos que influenciam seu comportamento de busca. Logo, a pesquisa descritiva estabelece tal descrição do fenômeno a ser estudado, atrelado a técnicas padronizadas de coleta, como o questionário. Além disso, esse procedimento fornece uma nova visão ao problema, voltada principalmente para a atuação prática em organizações, que no caso, remete em como o usuário tende a buscar informação no IHGSE (GIL, 2002).

A construção da hipótese de que a interdisciplinaridade na instituição pode afetar na busca informacional do usuário, além da escassa produção de estudos nos institutos históricos com público voltado, principalmente, ao curso de História, é fruto da pesquisa exploratória, no qual remete a todo um processo mutável na formulação de problema, hipóteses e conceitos para conhecer um fenômeno (GIL, 2008)

Deste modo, há uma familiaridade do pesquisador com um ambiente (TRIPODI *et al.*, 1975), e sua conexão pode ser feita através da coleta de dados, no intuito de se estabelecer a relação do fenômeno com o ambiente observado. Ressalta-se que a acumulação de informações recolhidas, juntamente com a observação, constitui um aparato qualitativo.

É necessário inicialmente compreender que o recolhimento de informações que expressem opiniões, explicações e atitudes. Desta maneira, os dados obtivos serão analisados de forma quantitativa, uma vez que ela “procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística” (MALHOTRA, 2001, p. 155).

Sendo assim, a extração de dados sobre o perfil do usuário do IHGSE no âmbito do comportamento de busca da informação foi resultado de um pré-teste, que foi aplicado com 4 usuários do IHGSE, não havendo mudanças na estrutura das perguntas, e posteriormente foi aplicado o questionário final *in loco*, uma vez o instituto não tem o contato digital de seus usuários.

O questionário estruturado foi composto por questões fechadas, aplicadas a uma amostra reduzida de 23 usuários. É importante ressaltar que o questionário é um conjunto de questões estruturadas que visam coletar informações de uma determinada área de conhecimento, com objetivo de conhecer os participantes ou provar uma hipótese. Com os dados coletados, a sua análise e interpretação serão analisadas quantitativamente por meio da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2011), que se utiliza de procedimentos sistemáticos e objetivos de

descrição do conteúdo das mensagens, orientado nas fases de pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados e interpretação.

Após a coleta de dados, foi possível traçar padrões comportamentais dos usuários do IHGSE com outros estudos de comportamento do usuário, referente a área de humanas e sociais, já que este é público alvo do instituto. Sendo assim, foi selecionado produções acadêmicas das áreas de ciências humanas e sociais ancoradas na temática do Comportamento informacional, para se estabelecer padrões de comportamento de busca da informação das pesquisas com os usuários do IHGSE.

Sendo assim, este trabalho pretende colher e analisar os dados através de quatro aspectos básicos: qual o perfil dos usuários do IHGSE? Quais os recursos e fontes informacionais utilizados pelos usuários, além de sua natureza e extensão? O que constitui a necessidade e uso da informação? Que fatores que influenciam o comportamento de busca de informação por parte dos usuários?.

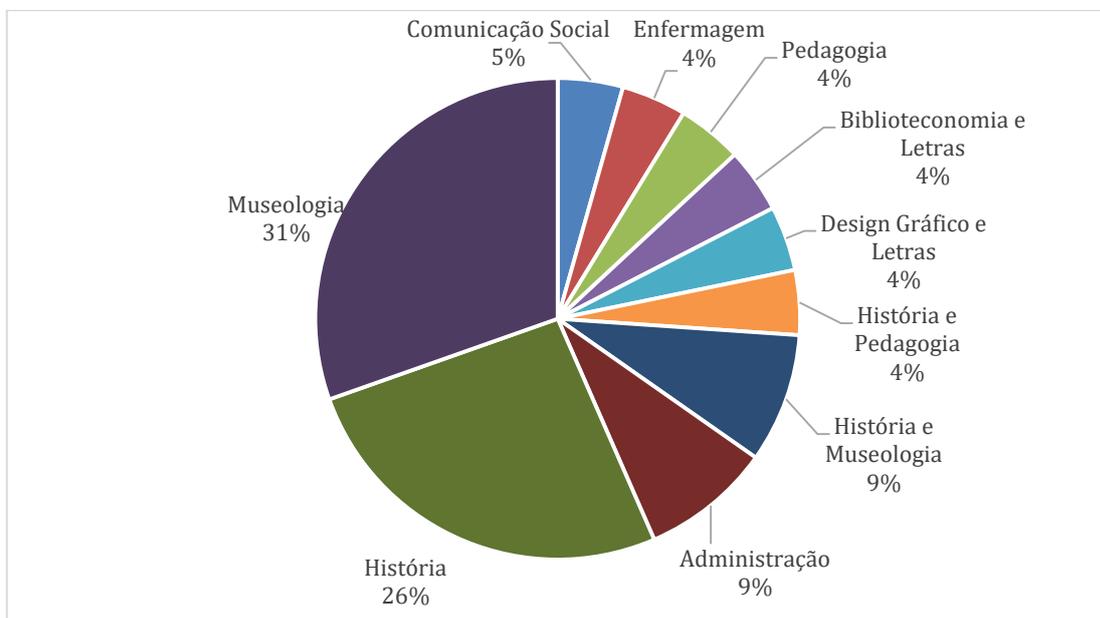
5 ANÁLISE DE DADOS

Através da aplicação do questionário para os usuários do IHGSE foi possível investigar o comportamento informacional. Para isto, foi traçado os seguintes elementos: Qual o perfil dos usuários do IHGSE? Onde eles buscam informação? O que consiste em sua necessidade de informação? Quais motivações os levam a escolher uma determinada fonte de informação? Quais fatores ambientais internos e externos influenciam no comportamento de busca de informação, além das barreiras.

No que se refere ao perfil pessoal dos usuários entrevistados, constatou-se que a faixa etária dos 23 indivíduos é de 30,65 anos, sendo em sua predominância do sexo feminino (73,9%) com 17 mulheres e 6 homens. Já a instrução educacional, destaca-se que todos os entrevistados deram continuidade aos seus estudos após o ensino médio, sendo que 18 (78,3%) possuem, como maior grau, o ensino superior, seguido de 4 indivíduos com especialização (17,4%) e apenas 1 seguiu os passos do mestrado (4,3%).

Além disso, destaca-se a interdisciplinaridade composta pela formação dos usuários do IHGSE, uma vez que se tem a presença de estudantes das áreas de História, Museologia, Administração, Enfermagem, Comunicação Social, Letras e Pedagogia. Deve-se ressaltar que 5 dos entrevistados possuem 2 graduações, evidenciando uma possível ampliação do escopo do conhecimento e de áreas de atuação que se interligam, como a História e Museologia, e História licenciatura e Pedagogia.

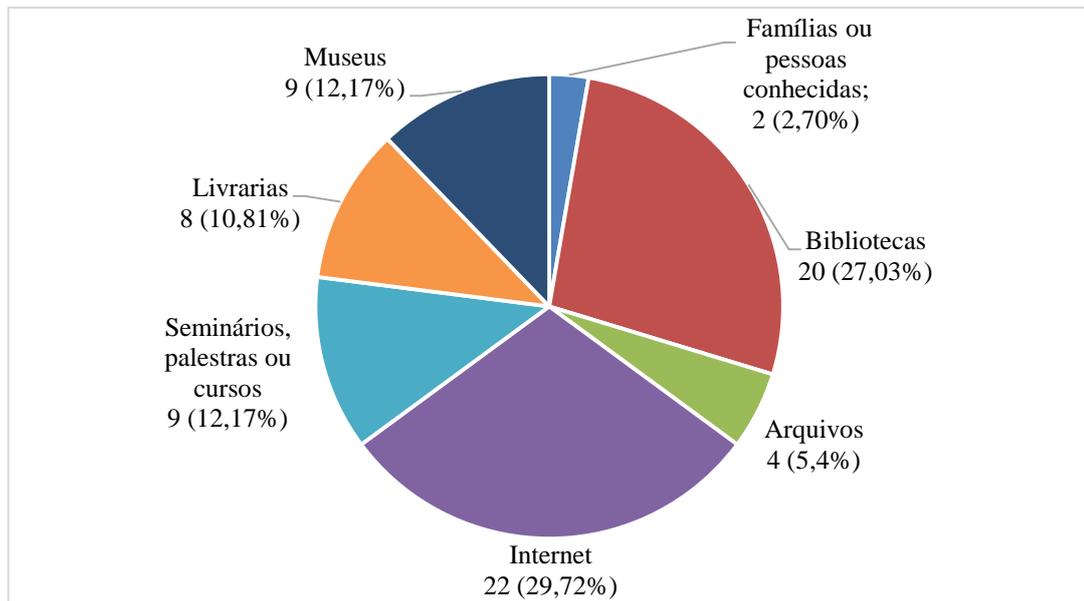
Gráfico 1 – Nível de ensino dos usuários do IHGSE



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

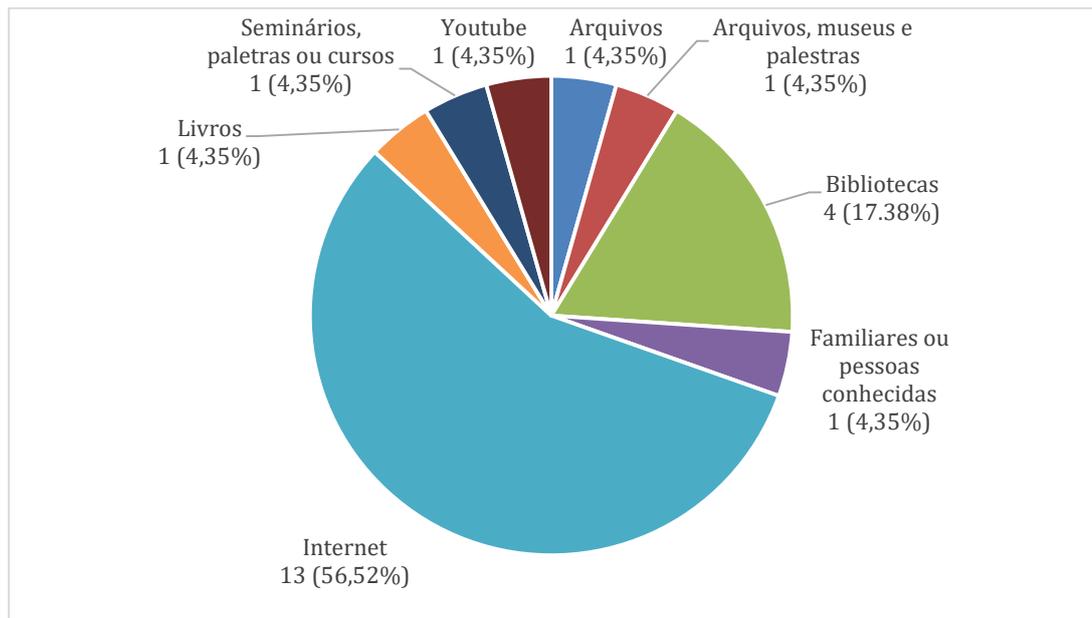
Verificou-se posteriormente onde os usuários costumam buscar informação para suprir a sua necessidade de informação e quais as motivações pelo uso de uma determinada informação. Inicialmente foi questionado os locais para a obtenção de informação e a internet é o meio mais acessado pelos usuários, seguido das bibliotecas e arquivos, como mostra no gráfico a seguir:

Gráfico 2 – Locais de busca de informação dos usuários do IHGSE



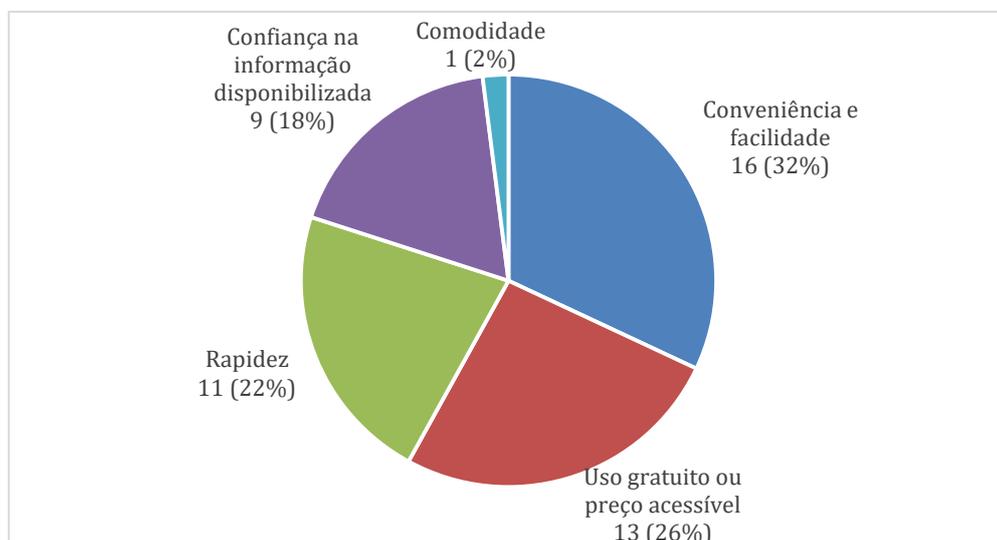
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Através dos locais que os usuários entrevistados buscam informações, delimitou-se o reconhecimento da fonte de informação considerada preferida. Observa-se no gráfico 3 que a biblioteca (17,38%) é o segundo meio mais usado pelos usuários, sendo a internet (56,52%) a predominante, o que se reflete nos estudos de Casarin e Oliveira (2012) e Costa e Ramalho (2010) como canais supra-formais. Destaca-se que alguns entrevistados optaram em sinalizar mais de uma opção como arquivos e museus, além de outro usuário destacar o uso do Youtube como fonte de informação:

Gráfico 3 – Fontes preferida

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

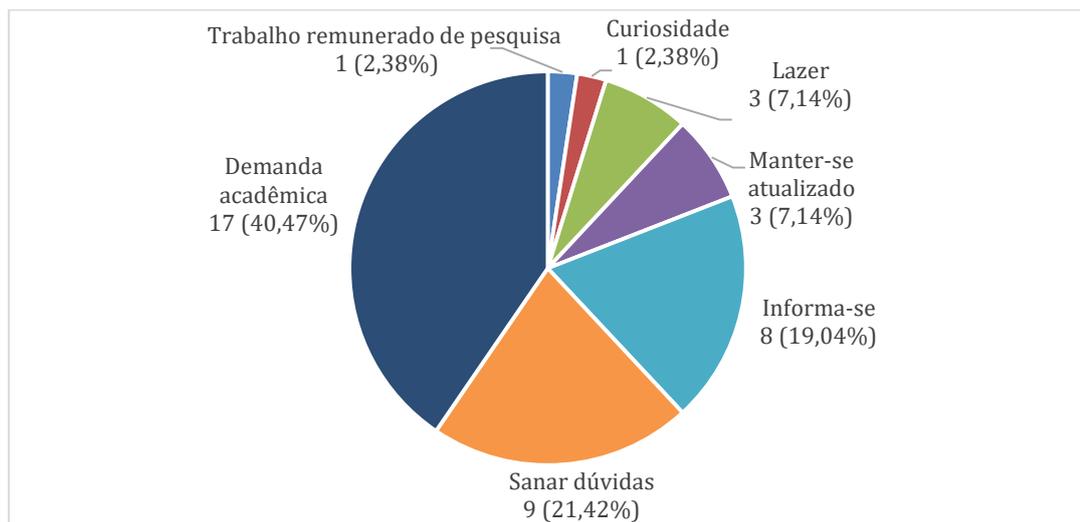
Além disso, considerando o mecanismo de busca de informação preferida, foi questionado as motivações do uso de sua informação preferida. Constatou-se que a conveniência e facilidade (32%), seguido do uso gratuito ou preço acessível (26%), sendo que um dos usuários destacou a comodidade (2%). Considerando a internet como a informação preferida apresentada no gráfico 4, Casarin e Oliveira (2012) também apontam o seu uso pela rapidez, facilidade de uso graças a atualidade dos materiais na rede, assim como o estudo de Malaquias *et al* (2017):

Gráfico 4 – Motivação da fonte de informação preferida

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

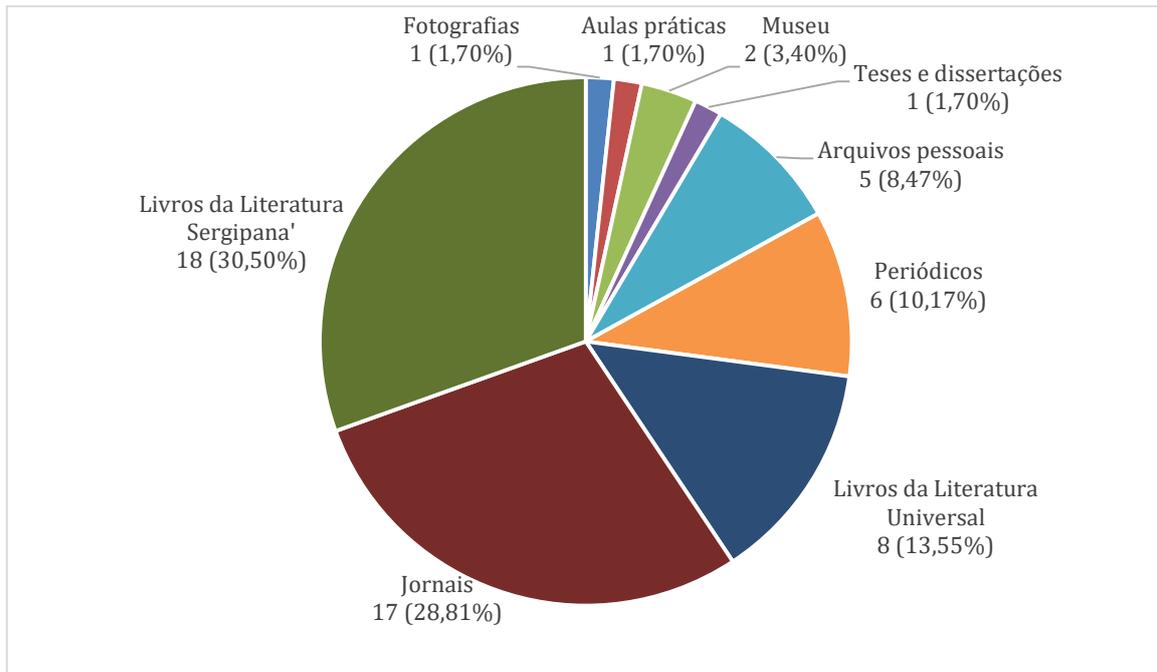
Com o conhecimento de onde os usuários costumam buscar informação, é possível delimitar o questionamento dentro do IHGSE. Desta forma, verificou-se inicialmente qual a necessidade de informação leva o usuário acessar o Instituto, sendo motivado por, em sua maior parte, por demanda acadêmica (40,47%), uma vez que o público entrevistado é constituído, em maior parte, por indivíduos com ensino superior. Tal resultado é constatado no trabalho de Costa e Ramalho (2010) e Malaquias *et al.* (2017). Além disso, destaca-se a necessidade de sanar dúvidas (21,42%) e o trabalho remunerado de pesquisa (2,38%):

Gráfico 5 – Necessidade informacional dos usuários do IHGSE



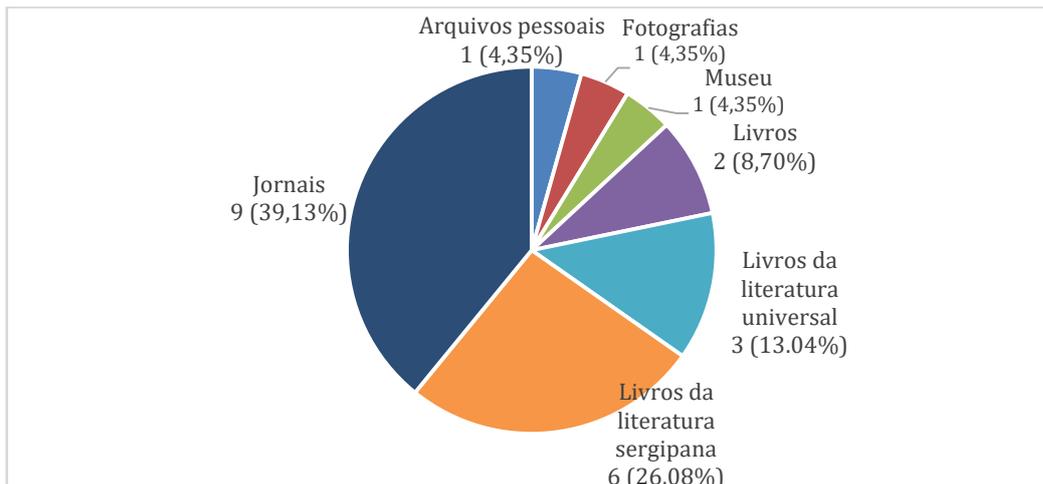
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Determinado a necessidade de informação que levam os usuários a frequentarem o IHGSE, foi questionado que tipo de fontes de informações eles buscam no Instituto e o que impulsiona a utilização de determinada informação. Sendo assim, verificou-se inicialmente que os usuários procuram por obras da literatura sergipana, seguido de jornais e livros da literatura universal, sendo que alguns usuários ressaltaram a frequência no IHGSE pelas aulas práticas que alguns professores fazem no instituto:

Gráfico 6 – Uso de fontes de informação no IHGSE

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

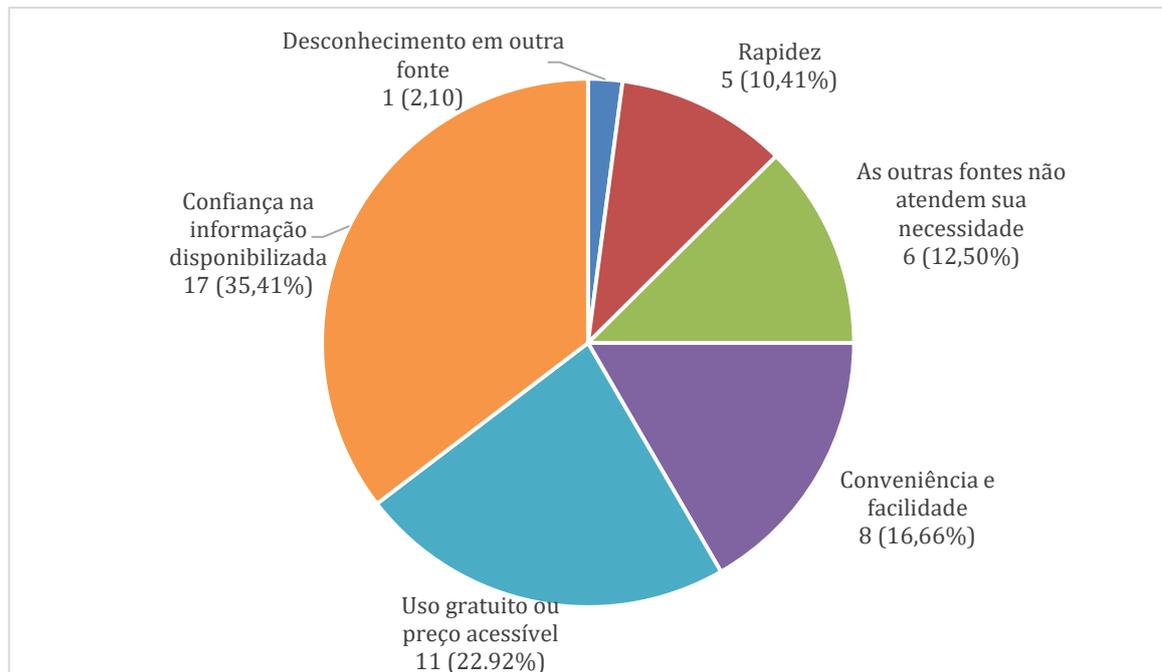
Traçado que tipo de fonte de informação o usuário busca no IHGSE, levantou-se qual a fonte predileta que eles buscam no instituto. Verificou-se que a maior parte considera os jornais como a fonte de informação preferida no IHGSE (39,13%), seguida das obras da literatura sergipana (26,08%) e universal (13,04%). A preferência dos jornais, que em sua maior parte são publicações sergipanas, assim como obras de literatura do estado evidenciam o desenvolvimento de pesquisas voltadas ao conhecimento da própria história de Sergipe, assim como da política, economia, sociedade, entre outros aspectos:

Gráfico 7 – Fonte de informação preferida no IHGSE

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

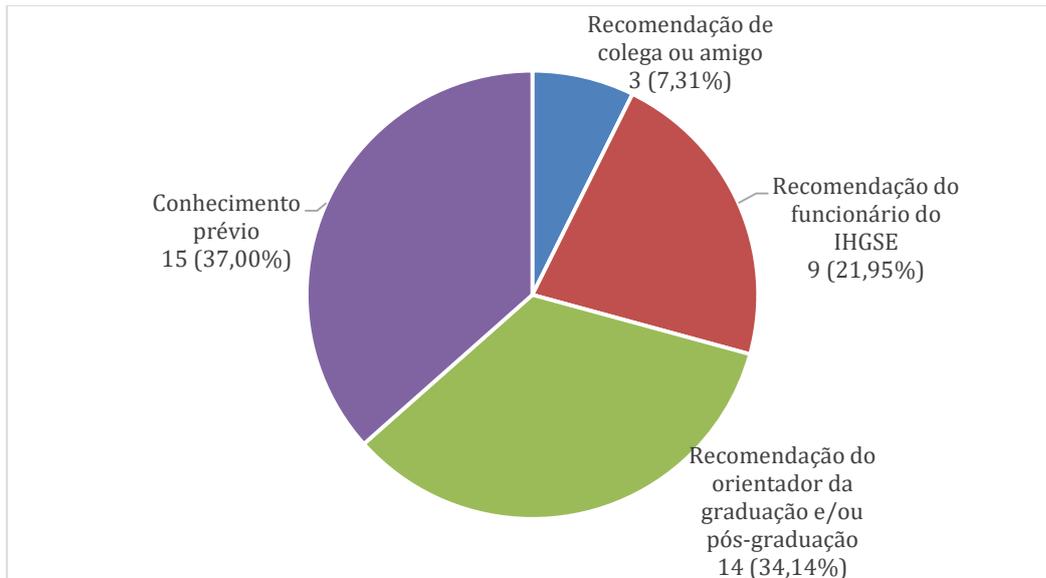
Através da fonte preferida dos usuários, investigou qual a motivação pelo seu uso no IHGSE. Segundo os entrevistados a confiança na informação disponibilizada é o que move a utilização da fonte predileta no IHGSE (35,41%), além da conveniência e facilidade de se utilizá-la (16,66%):

Gráfico 8 – Motivação do uso da informação preferida no IHGSE



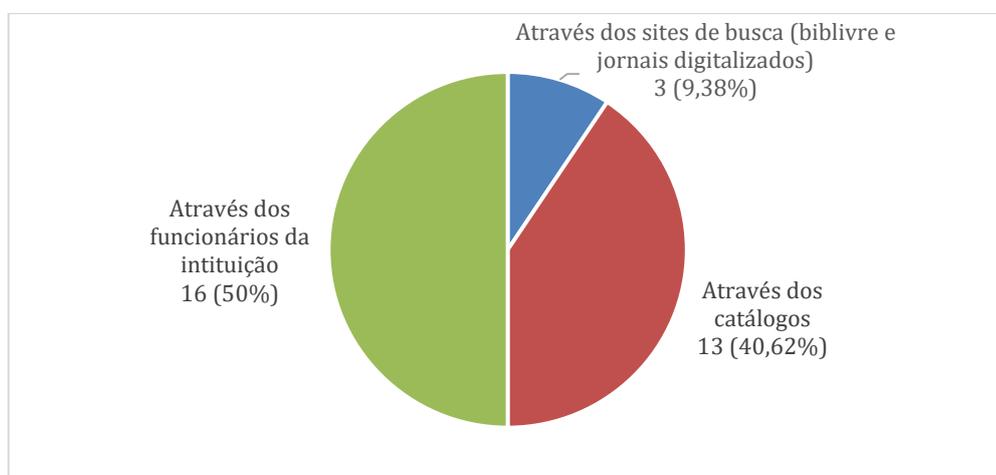
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Além da motivação e uso da informação, verificou-se o processo de busca da informação e quais elementos influenciam em seu processo. Inicialmente constatou-se que o conhecimento prévio é o fator que impulsiona a busca da informação no IHGSE e por demandas acadêmicas. Além disso, a recomendação do orientador da graduação e/ou pós-graduação (34,17%) é determinante para a busca da informação no IHGSE, o que se equivale ao estudo traçado por Casarin e Oliveira (2012), Tomael *et al* (2001), e Costa e Ramalho (2010):

Gráfico 9 – Fatores que motivam a pesquisa no IHGSE

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Com a construção da necessidade de informação do usuário do IHGSE, questionou-se como ele expressa sua necessidade ao chegar no instituto. Parte dos entrevistados afirma que expressa a busca de informação através dos sites de busca do (9,38%), seguidos dos catálogos (40,62%) e a maior parte procura os funcionários para expressarem seu desejo informacional (50%):

Gráfico 10 – Mecanismo de busca de informação no IHGSE

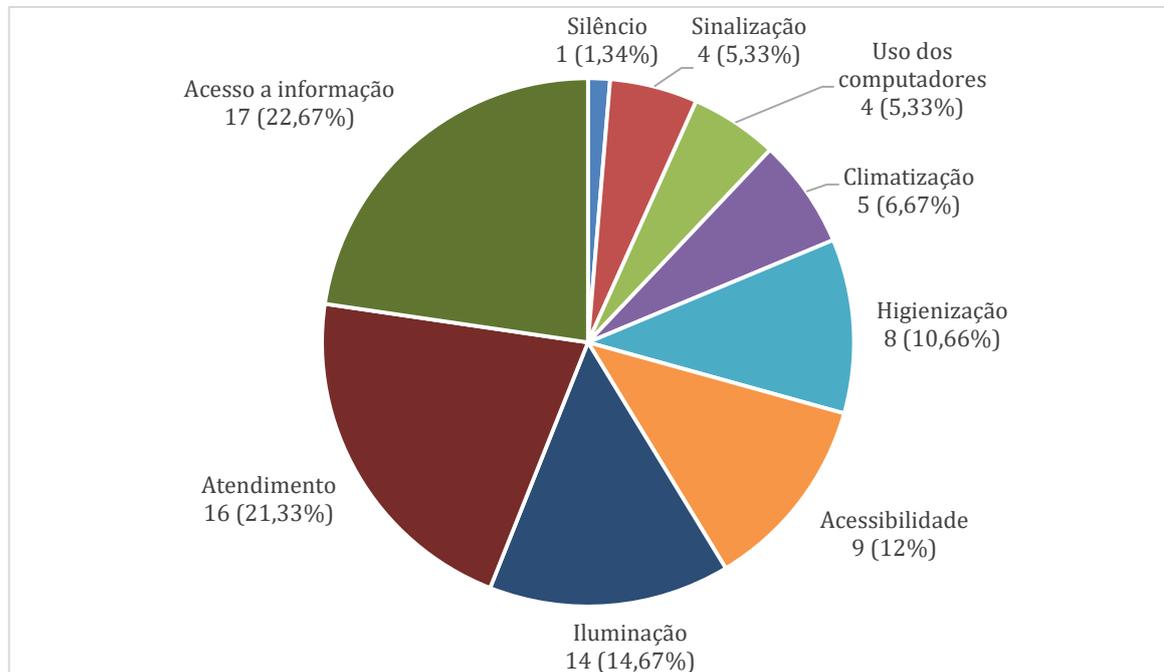
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

No que se refere os instrumentos de busca de informação no IHGSE, ressalta-se que o acervo do IHGSE é fechado, e usuário expressa somente a sua necessidade informacional para

os funcionários da instituição ou através dos catálogos. Casarin e Oliveira (2012) também abordam, em seu estudo, o uso dos catálogos na procura por informação, mas que os usuários relatam a dificuldade de seu uso, assim como um acervo fechado contribui para o desconhecimento de uma determinada obra, afirmando que o contato com as obras é essencial.

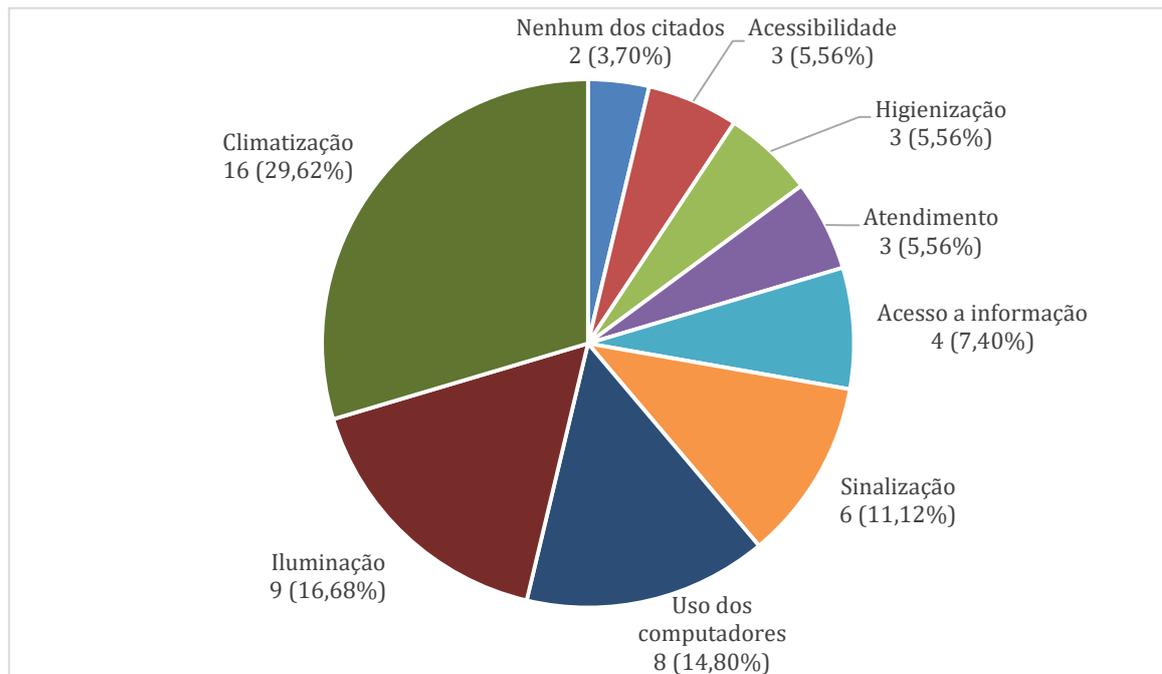
Por fim, fatores internos e externos do meio ambiente podem influenciar o processo de comportamento de busca de informação dos usuários, como afirma Sapia, Santos e Braga (2011). Pensando nisso, levantou-se, inicialmente quais os elementos que influenciam positivamente no processo de busca de informação dentro do IHGSE. Desta forma, é possível destacar o acesso a informação (22,67%), atendimento (21,33%), iluminação (14,67%) como pontos positivos, na percepção dos questionados:

Gráfico 11 – Fatores ambientais positivos no processo de busca e uso da informação



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Além dos pontos positivos, identificou-se quais os fatores ambientais que influenciam negativamente no processo de busca de informação. A climatização foi o fator mais expressivo apontado pelos entrevistados (29,62%), seguido de iluminação (16,68%) e o uso dos computadores (14,80%):

Gráfico 12 – Fatores ambientais negativos no processo de busca e uso da informação

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

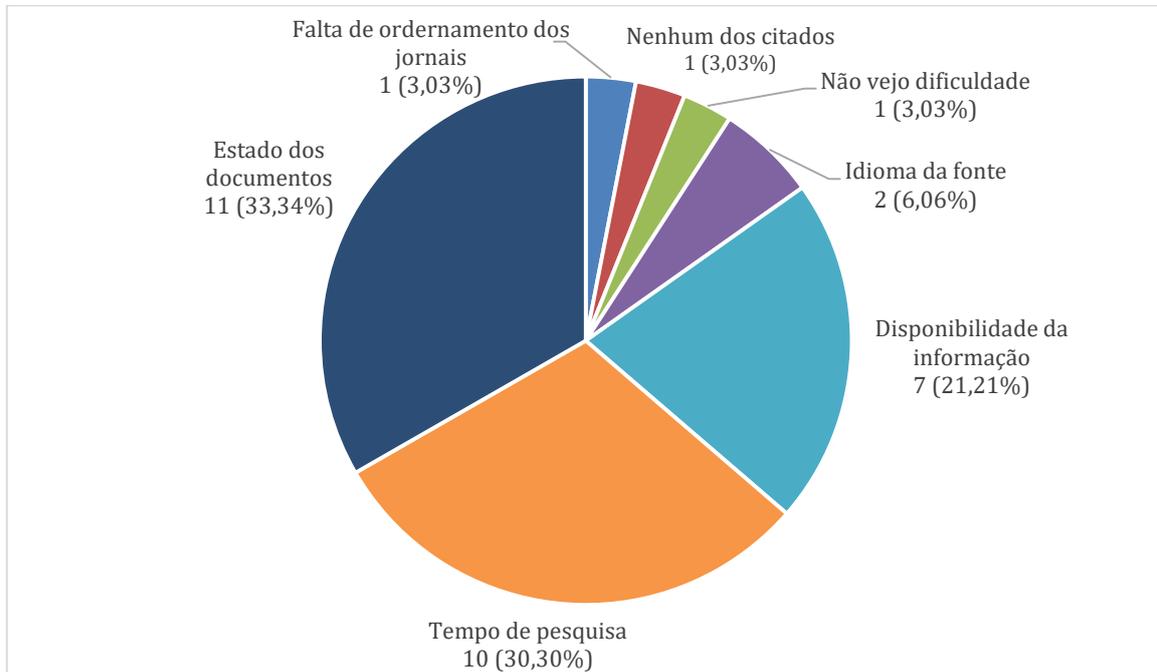
No que se refere a climatização, muitos entrevistados apontaram este elemento como positivo e negativo, pode-se teorizar que a escolha em ambas as questões pode ser justificada pelo fato que somente as janelas realizam o processo de climatização no IHGSE, que incidem no espaço com: pouca ventilação (o que torna o lugar quente), ventilado (agradável para os usuários) e muito ventilado (causa a dispersão de folhas, documentos e jornais sobre a mesa). Além disso, o uso dos computadores pode ser justificado da pouca quantidade disponível para os usuários e que são utilizados somente para pesquisa nas bases de dados e se houver a necessidade de se levar o computador pessoal, o usuário necessita “disputar” a única tomada disponível ao lado das mesas de pesquisa.

Tanto os fatores negativos, quanto positivos expostos pelos usuários do IHGSE chamam atenção ao que Sapia, Santos e Braga (2011) expõem da necessidade das unidades de informação se preocuparem com ambientação do espaço, uma vez que ela influencia na frequência dos usuários que as frequentam. Entre alguns dos fatores, os autores destacam que o nível da temperatura, climatização e iluminação afetam diretamente no conforto dos usuários, assim como no próprio armazenamento do acervo.

Por fim, detectou quais as barreiras dificultam o uso e busca da informação no IHGSE. Para os entrevistados, o estado dos documentos (33,34%) e o tempo de pesquisa (30,30%) influenciam em seu comportamento de busca de informação, além da falta de ordenamento dos

jornais (1,03%), o que contribui para a necessidade de uma maior organização do acervo da hemeroteca do IHGSE:

Gráfico 13 – Dificuldades no processo de busca e uso da informação no IHGSE



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Sendo assim, as dificuldades no processo de busca e uso da informação, além dos fatores ambientais, são elementos a serem investigados pelos funcionários do IHGSE, para que o seu usuário se sinta confortável e consiga desenvolver suas pesquisas da maneira eficiente e prática. Sendo que o tempo de pesquisa e idioma dos documentos é um elemento também recorrente na pesquisa de Silva (2013).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos de comportamento de busca de informação possuem como objetivo compreender os aspectos de busca, necessidade e influências que impactam no processo de busca pela informação do usuário. Como abordado ao longo do referencial teórico, esses estudos iniciaram desde a década de 40 e se desenvolveram ao longo do tempo sob a influência dos paradigmas da Ciência da Informação, que possibilitam a incorporação de novos métodos de coleta de dados, além da percepção de como os estudos de comportamento de busca de informação podem ser aplicados a qualquer unidade de informação, ambiente e/ou público que envolve a relação entre indivíduo e as fontes de informação.

A partir do momento que se resolve aplicar uma investigação de comportamento de busca de informação em um determinado espaço, possibilita aos responsáveis do ambiente conhecerem mais profundamente qual é o tipo de indivíduo que assimilam as informações que circulam em seu ambiente? qual a sua necessidade informacional? que tipo de informação ele busca? Existe algum fator ambiental que influencia em seu comportamento?

Aplicando-se esses questionamentos no IHGSE foi possível verificar um público majoritariamente feminino, com faixa etária de 30 anos e com graduação em diversas áreas do conhecimento como História, Museologia, Letras e entre outros, cuja formação de alguns indivíduos não se limitou a apenas uma formação acadêmica.

No que se refere ao processo de busca pela informação na instituição, os entrevistados afirmaram que utilizavam a internet como principal recurso de busca de informação, seguido de bibliotecas e seminários, palestras e cursos. Destas informações, a internet mostrou-se como canal de informação preferido dos usuários, que é motivada principalmente pela conveniência, facilidade e rapidez, fruto de como a internet é um mecanismo de busca rápido e acessível para os indivíduos.

Através da necessidade de informação que impulsiona o usuário a frequentar o IHGSE, contou-se que a demanda acadêmica é o principal fator de visita ao instituto, sendo que a busca por obras de literatura sergipana e jornais locais são os mais buscados pelos entrevistados. Através destas fontes de informação, os jornais são tidos como a informação preferida motivada principalmente pela confiança na informação disponibilizada.

Para que se tenha a formulação da necessidade de informação, o conhecimento prévio e as recomendações do orientador da graduação e da pós-graduação é que impulsiona a busca por fontes de informação no IHGSE, sendo estas acessadas através dos funcionários da instituição e pelos catálogos com descrições sumárias do acervo.

Além disso, existem fatores ambientais internos e externos que influenciam o comportamento de busca de informação dos usuários do IHGSE, o acesso a informação e o atendimento são elementos positivos que contribuem na relação entre usuário e informação, mas que climatização e iluminação aumentam o nível de desconforto do pesquisador, além do estado dos documentos e o tempo de pesquisa que dificultam o processo de busca pela informação.

Deve-se ressaltar que o IHGSE é uma unidade de informação com mais de 100 anos em Aracaju. O vasto acervo de informações dispostas em biblioteca, arquivo, museu, hemeroteca e pinacoteca sucederam a uma organização diferenciada a cada gestão que se passou no instituto. Ao longo deste tempo, os funcionários lutaram para que seu acervo fosse catalogado e indexado da forma devida, processo que acontece até hoje, quando se iniciou os trabalhos de organização e recuperação da informação com a necessidade de tornar a objeto informacional mais acessível ao seu usuário.

Quando se realiza um estudo de comportamento de busca de informação, o objetivo é fazer com que a unidade de informação conheça mais a relação entre usuário e informação, no intuito que se elabore uma gestão eficiente, políticas e produtos e serviços que torne essa relação mais harmonizada possível. Desta forma, o IHGSE pode atender da melhor forma o seu usuário real e atrair cada vez mais o seu usuário potencial e não usuário a frequentarem sua unidade de informação e seus equipamentos culturais, bem como seus respectivos serviços de informação e os produtos documentários deles decorrentes.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. Satisfação de clientes, marketing e serviços de informação. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 15., 2014, Belo Horizonte. **Além das nuvens expandindo as fronteiras da Ciência da Informação**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2014, v.1, p. 1992-2010.
- ANTONIO, A. D. **Comportamento de busca e uso da informação dos alunos do curso de pedagogia da UFSCar, nas modalidades a distância e presencial**. 2015. 130 f. Dissertação (Mestrado em Multidisciplinar) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2015.
- ALVES, C. A. L.; COSTA, L. F. Estudo de comportamento informacional dos usuários internos do Instituto Miguel Arraes. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 2, n. 1, p. 37-50, jan./jun, 2014.
- AZEVEDO, A. G. **Entre demandas e desejos: necessidades informacionais dos jornalistas no cenário de jornais paraibanos**. 2016. 53 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 2016.
- BACELLAR, C. Uso e maus usos dos arquivos. *In: PINSKY, C. B. (Org.). Fontes Históricas*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2008. p. 23-80.
- BAUMANN, E. S. **O Arquivo da Família Calmon à Luz da Arquivologia Contemporânea**. Salvador, 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, 2011.
- BARRETO, A. A. **A Transferência da Informação Para o Conhecimento**. João Pessoa: UFPB, 2002.
- BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, p. 1-7, 1994.
- BARRETT, A. The Information-Seeking Habits of Graduate Student Researchers in the Humanities. **Journal of Academic Librarianship**, v. 31, n. 4, p. 324-331, jul. 2005.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.
- BARROS, D. S.; SAORIM, R. N. S.; RAMALHO, F. A. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da câmara municipal de João Pessoa – Paraíba. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 171-184, set./dez. 2008.
- BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v. 19, n.1, p.3-5, Jan. 1968. (Tradução Livre)
- BRIET, S. **Qu'est-ce que la documentation?** Paris: Éditions Documentaires Industrielles et Técnicas, 1951

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

BRÜSEKE, F. J. Risco e contingência. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v.22, n.63, p. 69-80, 2007.

BYRNE, S.; BATES, J. Use of the university library, elibrary, VLE, and other information sources by distance learning students in University College Dublin: Implications for academic librarianship. **New Review of Academic Librarianship**, v. 15, n. 1, p. 120– 141, 2009.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. O comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales. **Investigación bibliotecológica**, v. 13, n. 27, p. 11-40, jul./dez. 1999.

CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMER, J. M. (org.) **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2007.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspect. ciênc. inf.**, vol. 12, n. 1, p. 148-207, 2007.

CASARIN, H. C. S.; OLIVEIRA, E. S. O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de Educação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 17, n. esp.1, p. 169-187, 2012.

CASE, D. O. **Looking for information**: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 2. ed. Oxford: Elsevier, 2007.

CATALANO, A. Patterns of graduate students information seeking behavior: a metasynthesis of the literature. **Journal of Documentation**, v. 69, n. 2, p. 243-274, 2013.

CHATMAN, E. Framing social life in theory and research. **The New Review of Information Behaviour Research**, v. 1, p. 3-17, 2000.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2006.

CUNHA, M. B. Metodologia para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982.

CUNHA, M. B. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis. **TransInformação**, Campinas, v. 2, n. 22, p. 169-186, maio/ago. 2010.

CSISZER, C. R.; BARTALO, L. Comportamento informacional dos gestores de uma agência de propaganda. *In: Encontro Nacional de Pesquisadores em Ciência da Informação*, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. p. 1-22.

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

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1998.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: edUFScar, 2004.

FERREZ, H. D. Documentação museológica: teoria para uma boa prática. *In: FÓRUM NORDESTINO DE MUSEU*, 4., 1991. Recife. **Anais [...]**. Recife: IBPC/Fundação Joaquim Nabuco, 1991.

FIALHO, J. F.; ANDRADE, M. E. A. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ciência da informação**, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan./abr. 2007.

FIDZANI, B. T. Information needs and information-seeking behaviour of graduate students at the University of Botswana. **Library Review**, v. 47, n. 7, p. 329-340, 1998.

FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci.Inf.**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FISHER, K. E; JULIEN, H. Information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 43, n. 1, p. 1-73. 2009.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológico dos estudos de usuários de comportamento informacional de usuários. **Ci.Inf.**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010.

GEORGE, C. *et al.* Scholarly use of information: graduate students information seeking behavior. **Information Research**, v. 11, n. 4, p. 272, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GONZÁLEZ-TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Ediciones Trea, 2005.
- GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
- HENRIQUE, L. C. J. H.; BARBOSA, R. Buca da informação em marketing: a perspectiva da ciência da informação. **RAE**, São Paulo, v. 49, n. 2, p. 221-233, abr./jun. 2009.
- IHGSE [site institucional], 2020. Disponível em: <http://ihgse.org.br/wordpress/museu/>. Acesso em 20 fev. 2020.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- LANCASTER, F. W. **The measurement and evaluation of library services**. Washington: Information Resources, 1977.
- LAUDON, K.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.
- LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **Library Quarterly**, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996.
- LINE, M. B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands, use. **Aslib Proceedings**, v. 26, n. 2, fev. 1974.
- KUHLTHAU, C. TAMA, S. Information search process of lawyers: a call for “just for me” information services. **Journal of Documentation**, v. 57, n. 1, p. 25-43, jan. 2001.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MALAQUIAS, F. F. O. *et al.* Comportamento informacional: um estudo com alunos do curso de administração. **Estudo & Debate**, Lajeado, v. 24, n. 2, p. 175-191, 2017.
- MANABE, V. M. M. L. *et al.* Comportamento informacional de ingressantes e concluintes de um curso superior. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 19, n. 40, p. 41-58, mai./ago. 2014.
- MATTA, R. O. B. **Aplicação do modelo transteórico de mudança de comportamento para o estudo do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal**. 2011. 273 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2011.

- MANUAL De Ciencias De La Informacion Y Documentacion. Madrid: Piramide Ediciones Sa, 2011.
- MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, p. 01-31, abr./jun. 2007.
- OTIKE, J. Information needs an seeking habits of lawyers in England: a pilot study. **Library Management**, v. 3, p. 1-30, 1999.
- PAES, M. L. **Arquivo: Teoria e Prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 35, p. 43-78. 2001.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- SALAZAR, P. H. (coord.). **Seminário latino-americano sobre formação de usuários de informação e estudos de usuários**. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997.
- SAPIA, M. G. R.; SANTOS, F. B.; BRAGA, A. A. Quando a biblioteca se comunica: espaço e ambientação. *In: Encontro Nacional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação e Ciência*, 24. 2011, Manaus. **Anais [...]**. Manaus: UFMA, 2011, p. 1-11.
- SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 6. ed. Rio de Janeiro: Ed. da FGV, 2006.
- SETZER, V. W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero**, n. 0, p. 1-11, dez./1999.
- SALCEDO, D. A.; FEITOSA, K. L. Índices para obras de referência: o caso da Bibliografia Filatélica Brasileira (BIFIBRA). **Biblios**, n. 72, p. 22-34, 2018.
- SILVA, E. L. Sistema de informação e mensuração da demanda da informação: análise de estudos de usuários: revisão de literatura. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 71-91, jan./jun. 1990.
- SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.
- SILVA, J. L. C.; GOMES, H. F. A contribuição da filosofia contemporânea para uma concepção teórico-conceitual de informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB)*, 13., 2012. Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ; ANCIB, 2012
- SILVA, J. L. C. **Fundamentos da informação I: perspectivas em Ciência da Informação**. São Paulo: ABECIN, 2017.
- SILVA, M. V. **O comportamento informacional de advogados: um estudo com profissionais que atuam na cidade de Marília e região**. 2010. 114f. Dissertação (Mestrado em

Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2010.

SILVA, L. H. **Comportamento informacional dos usuários do Centro de Estudo e Documentação Padre Albano Trinks da Casa da Juventude (Goiânia)**. 2013. 54f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Biblioteconomia) – Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2013.

SILVERMAN, D. **Interpretação de dados qualitativos: métodos para análise de entrevistas, textos e interações**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

SOUZA, A. L. **História e Historiografia Sergipana: CESAD**. São Cristóvão: UFS, 2011.

TODD, R. J. Adolescents of the information age: patterns of information seeking and use, and implications for information professionals. **School Libraries Worldwide**, v. 9, n. 2, p. 27-46, 2003.

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

TRIPODI, T. *et al.* **Análise da pesquisa social**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1975.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Librarianship**, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999.

WILSON, T. D. Recent trends in user information needs: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, p. 1-36, 2000.

WILSON, T. D. The information user: past, present and future. **Journal of Information Science**, v. 34, n. 4, p. 457-464, 2008.

WILSON, T. D.; WALSH, C. **Information behavior: an interdisciplinary perspective**. Sheffield: University of Sheffield, Department of Information Studies, 1996.



APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Estudo do Comportamento da busca da informação dos usuários do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe

Prezado (a) usuário (a),

O questionário a seguir foi elaborado como instrumento de pesquisa para o trabalho de conclusão de curso e gostaria de contar com sua participação. É importante ressaltar que seus dados são sigilosos e não serão divulgados. O propósito da pesquisa é caracterizar o comportamento informacional do usuário do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe e os dados obtidos darão subsídios para a conclusão do curso de Biblioteconomia e Documentação, além de futuramente aprimorar os serviços do IHGSE.

1) Qual é sua idade ?

2) Qual é seu sexo?

Masculino ()

Feminino ()

Outro: _____

3) Qual é seu maior grau de instrução?

() Ensino Fundamental

() Mestrado

() Ensino Médio

() Doutorado

() Graduação

() Pós-Doutorado (

) Especialização

4) Qual(ais) curso(s) de ensino superior você estuda ou já concluiu?

5) Sobre a obtenção de informações, responda os itens abaixo:

A) Onde você costuma obter informações para realizar suas pesquisas?

() Familiares ou pessoas conhecidas

() Bibliotecas

() Arquivos

() Museus

() Internet

() Livrarias

() Seminários, palestras ou cursos

Outras fontes: _____

B) Das opções assinaladas acima, qual a fonte de obtenção de informação é a sua preferida?

C) Qual(ais) motivação(ões) leva(m) você a obter a informação preferida?

- Conveniência e facilidade
 Uso gratuito ou preço acessível
 Confiança na informação disponibilizada
 Rapidez

Outro(s) motivo(s): _____

6) Qual(ais) motivação(ões) levam-no a busca de informação no IHGSE ou em outra unidade informacional?

- Informar-se
 Sanar dúvidas
 Manter-se atualizado
 Demanda acadêmica
 Lazer

Outros: _____

7) Sobre as fontes de informação no IHGSE, responda os itens abaixo:

A) Que tipo(s) de fonte(s) você busca no IHGSE?

- Periódicos
 Teses e dissertações
 Livros da literatura sergipana
 Livros da literatura universal
 Jornais
 Arquivos pessoais
 Outros: _____

B) Das opções assinaladas acima, que tipo de fonte de informação é a sua preferida?

C) Qual(ais) motivação(ões) leva você a usar a fonte de informação preferida?

- Conveniência e facilidade
 Uso gratuito ou preço acessível
 Rapidez
 Confiança na informação disponibilizada
 Desconhecimento em outra fonte
 As outras fontes não atendem sua necessidade

Outro(s) motivo(s): _____

8) Como você busca a informação no IHGSE?

- Através dos catálogos

- () Através dos sites de busca (biblivre e jornais digitalizados)
 () Através dos funcionários da instituição

Outro: _____

9) Qual(ais) elemento(s) influencia(m) a busca de uma informação desejada?

- () Conhecimento prévio
 () Recomendação do orientador da graduação e/ou pós-graduação
 () Recomendação de colega ou amigo
 () Recomendação dos funcionários do IHGSE

Outro: _____

10) Qual(ais) fator(es) ambiental(ais) influencia(m) POSITIVAMENTE no processo de busca da informação?

- () Iluminação
 () Climatização
 () Sinalização
 () Uso dos computadores
 () Acessibilidade
 () Higienização
 () Atendimento
 () Acesso a informação

Outro: _____

11) Qual(ais) fator(es) ambiental(ais) influencia(m) NEGATIVAMENTE no processo de busca da informação?

- () Iluminação
 () Climatização
 () Sinalização
 () Uso dos computadores
 () Acessibilidade
 () Higienização
 () Atendimento
 () Acesso a informação

Outro: _____

12) Qual(ais) barreira(s) dificulta(m) o uso e busca da informação no IHGSE?

- () Tempo para pesquisa
 () Estado de conservação dos documentos
 () Disponibilidade da informação
 () Idioma da fonte

Outro: _____

OBRIGADO PELA COLABORAÇÃO !

ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO
DOCUMENTAÇÃO**

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da pesquisa intitulada “Comportamento de busca da informação dos usuários do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe (IHGSE)” sob a responsabilidade do discente Marcos Breno Andrade Leal, graduando em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal de Sergipe.

Sua participação é voluntária e se dará por meio da aplicação de um questionário, com viés quali-quantitativo, com questões abertas, semi-abertas e fechadas. É de seu conhecimento que a sua participação nesta pesquisa não implica em nenhum benefício pessoal, não é obrigatória e não trará riscos previsíveis.

Caso queira, saiba que pode desistir a qualquer momento, sem que isso lhe cause prejuízo. Será, portanto, acompanhado e assistido pela pesquisadora responsável durante a aplicação dos instrumentos de pesquisa, podendo fazer perguntas sobre qualquer dúvida que apareça durante todo o estudo, além disto, não haverá nenhuma forma de reembolso de dinheiro, já que com a participação na pesquisa, você não terá nenhum gasto.

Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com o discente pelo e-mail mbmbal@gmail.com ou pelo telefone (79) 96787845, ou poderá entrar em contato com o Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe, pelo telefone (79) 2105-6822.

Diante disso, eu, _____, fui informado sobre o que o discente quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por esta razão, aceito participar voluntariamente desta pesquisa, sabendo que os dados coletados estarão sob o resguardo científico e o sigilo profissional, e contribuirão para o alcance dos objetivos deste trabalho e para posteriores publicações dos resultados

São Cristóvão, ____ de agosto de 2019.

Assinatura