



ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: uma análise do usuário na era digital.

INFORMATIONAL BEHAVIOR: A user analysis in the digital age

RESUMO

Este artigo retrata uma abordagem do comportamento informacional do usuário na era digital. Aborda desde o conceito do estado anômalo do conhecimento definido por Belkin (1980), o conceito de necessidade da informação é relatado por diversos autores sob duas visões: a subjetiva e a objetiva, nas quais os estudos voltados para o aspecto cognitivo prevalecem. São apresentados diferentes conceitos de forma a expressar as semelhanças identificadas entre as dimensões das necessidades de informação e das competências, proporcionando o estabelecimento de uma ligação teórica. Por fim, apresentam-se a era digital como fenômeno transformador no processo de busca do usuário atualmente.

Palavras-chave: Comportamento Informacional. Necessidade Informacional. Era digital.

ABSTRACT

This article depicts an approach to user informational behavior in the digital age. From the concept of the anomalous state of knowledge defined by Belkin (1980), the concept of the need for information is reported by several authors under two visions: the subjective and the objective, in which cognitive-oriented studies prevail. Different concepts are presented in order to express the similarities identified between the dimensions of information needs and competences, providing the establishment of a theoretical link. Finally, the digital age is presented as a transforming phenomenon in the search process of the user today.

Keywords: Information Behavior. Informational Need. Digital age.

1 INTRODUÇÃO

Ao comparar os meios de veiculação da informação existentes atualmente com os de duas décadas atrás é possível observar como o ato de informar tornou-se mais fácil, após o surgimento da internet, o usuário se depara com uma quantidade imensa de informações sendo elas de seu interesse ou não, então pode-se questionar como em meio a uma vasta quantidade de informações os usuários sentem uma lacuna em seu processo cognitivo, a “falta” de uma determinada informação, processo esse definido por Belkin (1980) como estado anômalo do conhecimento, ocasionando a necessidade informacional, e posteriormente o comportamento informacional, ou seja, a forma como o indivíduo vai tentar suprir essa necessidade, essa lacuna.

A necessidade informacional está relacionada, não apenas por meio de suas dimensões teóricas, mas também em sua aplicabilidade. É de suma importância proporcionar ao usuário não só a capacidade de entender suas próprias necessidades informacionais, mas também de supri-las e, se possível, com seus próprios meios. O desenvolvimento de habilidades específicas relacionadas ao trabalho informacional pode fazer parte de um esforço para proporcionar ao usuário os recursos necessários para lidar com a informação que lhe faz falta e para resolver seus problemas informacionais

O conceito de necessidade da informação é abordado por diversos autores na literatura sob duas visões, sendo a subjetiva e a objetiva. Esse caráter subjetivo estava evidente na definição formulada por Burnkrant em 1976, na qual o autor afirmava que a necessidade informacional era a representação cognitiva da futura conquista de um desejo. A mesma natureza subjetiva podia ser encontrada na categorização proposta por Morgan e King em 1971 (apudcitados por Wilson (, 1997), na qual os autores argumentavam que as necessidades emergem a partir de três tipos de motivos: (a) fisiológicos (fome ou sede, por exemplo); (b) desconhecimento (incluindo curiosidade e estímulo sensorial); (c) sociais (desejo de aprovação, status etc.).

Wilson (1981) descreve esse processo como sendo uma experiência subjetiva que somente ocorre na mente de cada indivíduo, sendo assim, não se faz acessível diretamente ao observador. Sendo assim, a necessidade informacional apenas pode ser descoberta quando ocorre a enunciação da pessoa que detém, por meio de dedução, ou através do comportamento dos indivíduos. O autor referido tipifica as necessidades em

cognitivas, afetivas e fisiológicas e assinala que, no caso das necessidades informacionais, existem também “motivos” na origem dos comportamentos informacionais: “por qualquer razão a necessidade de informação deve ter um motivo que ocasiona esse comportamento” (WILSON, 1981, p. 6).

O comportamento ocasionado tendo como razão a necessidade informacional como é retratado por Wilson (1981) é conceituado como comportamento informacional. Este artigo tem como principal objetivo analisar o comportamento informacional de usuários na era digital, comportamento este advindo de uma necessidade informacional específica. A realização dessa pesquisa é de suma importância, pois ao analisar a quantidade de informações que os usuários são “bombardeados” diariamente, identificar como o usuário se comporta diante dessas informações para suprir suas necessidades informacionais pode possibilitar estudos posteriores para caracterizar e pré-estabelecer o perfil do comportamento do usuário na era digital.

A realização desse estudo é de suma importância pois o mesmo aborda um fenômeno recorrente durante o processo de busca informacional, no qual é necessário observar como o usuário se comporta na era digital, diante diversos recursos informacionais existentes atualmente. A base de dados BRAPCI, foi utilizada como fonte para realização da pesquisa, utilizando termos os termos de pesquisa “comportamento informacional”, “necessidade informacional” e “era digital”, o critério de escolha dessa base para construção do referencial teórico foi o fato de ser uma base específica da área de Ciência da Informação.

2 ESTADO ANÔMALO DO CONHECIMENTO

A informação, no âmbito da Ciência da Informação, pode ser considerada como uma estrutura significativa que pode gerar novos conhecimentos (BARRETO, 1994). Dessa forma quando a informação é assimilada altera o estado de consciência do indivíduo. Assim, é possível entender que a assimilação da informação, seja ela escrita, oral, audiovisual ou digital, é condição para geração de novos conhecimentos.

Nicholas Belkin autor responsável pela criação da teoria do estado anômalo do conhecimento (ASK), esteve à frente de pesquisas no campo da ciência da informação no Brasil (1995-2005), “...suas contribuições são consideradas clássicas e de grande

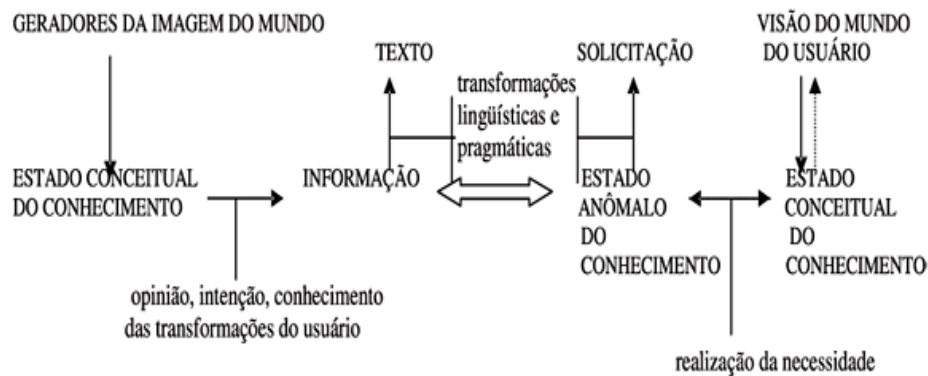
repercussão nos cursos de graduação e pós-graduação brasileiros, versando sobre os aspectos teóricos e epistemológicos da área.” SILVEIRA e BAZI (2008).

Baseado nos paradigmas epistemológicos do campo da ciência da informação apresentado por Almeida (2007) Belkin contribuiu para a construção do paradigma cognitivo, no qual o objeto de análise são as estruturas de conhecimento dos usuários de sistemas, que vão buscar ou recuperar determinadas informações.

Belkin (1980) afirma que cada indivíduo possui um ou diversos estados de conhecimento sobre uma determinada temática e em um determinado momento, onde o estado de conhecimento é representado por um conjunto de conceitos interligados e relacionados. No momento em que o indivíduo sente uma deficiência em seu estado de conhecimento, o mesmo se encontra em um estado anômalo de conhecimento. Então para suprir esta necessidade, neste sentido, o indivíduo realiza busca da informação que sente a necessidade de obter se a apropria da mesma para construir um novo conhecimento ou modificar um conhecimento já existente, e dessa forma preencher as lacunas que estão em aberto.

Belkin (1980) desenvolveu um modelo representativo do estado anômalo do conhecimento para compreender de melhor forma a comunicação cognitiva durante o processo de recuperação da informação (Figura 1). O modelo apresenta o reconhecimento de autoanálise do indivíduo ao se perceber como necessitado de determinada informação, o mesmo reconhece que seu o conhecimento que possui é insuficiente e sabe que a informação é necessária para resolver o problema. O conhecimento do usuário é visto como a questão central em um sistema de recuperação da informação.

Figura 1: Sistema de comunicação cognitiva para recuperação da informação



Fonte: Todd (2003)

Baseado na teoria do estado anômalo do conhecimento apresentada por Nicholas Belkin, Brookes (1980) desenvolveu uma fórmula denominada como a “Equação fundamental da ciência da informação (Figura 2). Brookes (1980) define a informação como um elemento que ocasiona alterações nas estruturas do indivíduo, podendo ser estruturas subjetivas ou objetivas, formadas por conceitos que estão ligados pelas relações que o indivíduo possui, ou seja, sua ‘imagem do mundo’, sendo a informação uma parte de tal estrutura.

Figura 2:Equação fundamental da ciência da informação

$$K [S] + \Delta K = K [S + \Delta S]$$

↑
 ΔI

Fonte: Brookes (1980)

A equação desenvolvida por Brookes (1980) retrata a passagem de um estado do estado anômalo do conhecimento e o processo de aquisição de um novo conhecimento e as modificações causadas por essa aquisição. Como afirma Pereira (2008):

Esta equação exprime a passagem de um estado de conhecimento (‘anômalo’) $K[S]$ para um novo estado de conhecimento $K[S+\Delta S]$, devido à contribuição de um novo conhecimento ΔK , extraído de uma informação ΔI ; sendo que o termo ΔS indica o efeito dessa modificação.

Baseado na “Equação fundamental da ciência da informação” ocorre a transformação do estado inicial de conhecimento do indivíduo e ao adquirir uma nova informação o mesmo passa por uma transformação, reafirmando a teoria desenvolvida

por Belkin (1980). Esta transformação pode ser analisada de forma individual e posteriormente verificar os impactos que pode proporcionar na sociedade, realizando uma revisão do conhecimento estabelecido e a criação de novos conhecimentos (PEREIRA, 2008).

3 NECESSIDADES INFORMACIONAIS

Segundo Cooper a necessidade informacional é um estado psicológico:

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

Este estado cognitivo é evidenciado por diversos autores, os estudos de Dervin (1992) referem-se à existência de determinadas lacunas que provocariam descontinuidade no conhecimento humano, que, uma vez percebidas pelo indivíduo, suscitariam o aparecimento da necessidade informacional, sendo também este conceito voltado para o caráter cognitivo e não observável das necessidades informacionais.

O conceito de necessidade da informação também é abordado sob outro ângulo, opondo-se a esse caráter subjetivo, Derr (1983) realizou e apresentou seus estudos sob a necessidade informacional como uma condição objetiva, e não um estado psicológico, afirmou que "É a relação que existe entre a informação e a finalidade dessa informação para o indivíduo" (DEER, 1983, p. 276). Para este autor, esta necessidade estaria na condição observável de que determinada informação contribuiu para atender ao propósito ou o motivo que a gerou, acredita que essa questão envolveria determinados julgamentos, como a avaliação do propósito da necessidade a fim de saber se é legítimo e se a informação em questão contribui para atender a este propósito.

Na perspectiva de Derr, na visão objetiva, afirmar que certo indivíduo detém um propósito de desejo de uma informação implica uma análise sobre a legitimidade de tal propósito, assim como propor se a informação serve ou não a determinado propósito, constituindo uma avaliação sobre a sua pertinência. A validação destas ponderações dependeria de dois fatores, sendo eles, o da profundidade do raciocínio que levou à conclusão de que determinado propósito é aceitável, e o da disponibilidade de evidência científica sobre a real contribuição de determinada informação para a satisfação daquele propósito. Então, a necessidade informacional seria a condição na qual determinada

informação auxilia o atendimento a um propósito de informação genuíno ou legítimo (DERR, 1983).

Em síntese, ao menos dois elementos podem ser citados dentro desses conceitos diferentes da necessidade da informação, sendo eles, que sempre existe um motivo ou propósito implícito a necessidade, e que sua natureza de processo cognitivo diferenciaria as necessidades informacionais das fisiológicas, por exemplo. Esses aspectos, objetivo e subjetivo, são apresentados por diversos autores, sendo os estudos de caráter cognitivo em maior escala, se opondo ao aspecto objetivo apresentado.

4 COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

Segundo Wilson (1999), o termo de comportamento de busca e uso da informação começou a ser objeto de atenção mesmo antes que o termo Ciência da Informação fosse utilizado pela primeira vez. Segundo o autor, na Conferência sobre Informação Científica, da Royal Society, em 1948, já era possível identificar artigos sobre o comportamento de busca de informação de cientistas e tecnólogos, embora sem o emprego explícito dessa expressão. Desde então, o mais diversos estudo tem sido produzido a partir deste enfoque. No entanto, muitos deles estão mais relacionados a forma como as pessoas usam sistemas e serviços específicos do que aos aspectos de seu comportamento genérico de busca de informação (WILSON, 1994), permanecendo, dessa forma, no âmbito dos estudos de usuário.

O comportamento informacional pode ser definido como a totalidade do comportamento em relação a fontes e canais de informação, incluindo a busca passiva e ativa e o uso de informação. Uma nova perspectiva para o usuário da informação deveria partir da crença de que a quantidade de informação que se recebe não é função do número de páginas lidas, por exemplo, mas dos processos mentais de entendimento e integração de dados na estrutura pessoal de conhecimento; o que coloca em pauta a perspectiva cognitiva do usuário. Além disso, existem ambientes sociais e organizacionais que envolvem o usuário e que afetam a motivação individual, os usos da informação e seus fluxos. Um modelo de estudo de usuário deve começar com um modelo da organização em que ele trabalha e com o entendimento de como isso afeta o comportamento individual de busca de informação. Deve-se levar em conta a estrutura,

as tarefas, a tecnologia e as pessoas em uma constante inter-relação, em que a mudança de um fator altera os outros (WILSON, 2000).

Para Le Coadic (1996, p. 27):

A informação é o sangue da ciência. Sem informação, ciência não pode se desenvolver e viver. [. . .] A atividade de pesquisa constitui, com efeito, a aplicação do raciocínio ao corpo de conhecimentos acumulados ao longo do tempo e armazenados nas bibliotecas e centros de documentação.

Para Kuhlthau (1991) o processo de busca de informação é centrado no indivíduo, formando-se através da construção pessoal, na qual o usuário parte da informação para criar novos conhecimentos. Esta concepção foi baseada nas ideias de autores como George Kelly, R. S. Taylor e N. J. Belkin.

Os estágios do modelo de Kuhlthau (1991) são os seguintes:

Início: neste estágio a pessoa se torna inicialmente consciente da falta de conhecimento ou entendimento. Também é nesta etapa que as sensações de incerteza e apreensão são comuns. Neste ponto as tarefas são meramente de reconhecer as necessidades de informação. As ações frequentemente envolvem possibilidades de discussão de tópicos e de acessos.

Seleção: durante esta etapa a tarefa é identificar e selecionar tópicos gerais para serem investigados ou localizar a uma maneira de obtê-los.

Exploração: é caracterizada por sensações de confusão, de incerteza e de dúvida, que frequentemente aumentam durante o decorrer deste período. Nesta etapa o indivíduo busca por informações relevantes a respeito de um tópico genérico.

Formulação: nesta etapa o estudante possui um direcionamento para o seu estudo. Para o *ISP* este é considerado um momento decisivo, pois o sentimento de incerteza diminui e a pessoa sente-se mais confiante.

Coleta: neste período o usuário já possui um senso de direção bem definido, sabendo que caminho irá tomar e sente-se mais confiante. Outro aspecto que ocorre durante a etapa da “Coleta” é a maior interação do usuário com os sistemas de informação. Esta característica ocorre de um modo mais efetivo durante esta etapa, comparando-se a outros momentos do processo.

Apresentação: esta é a fase conclusiva, que fecha o processo. Nesta parte do *ISP* são comuns sentimentos como: alívio, satisfação ou descontentamento.

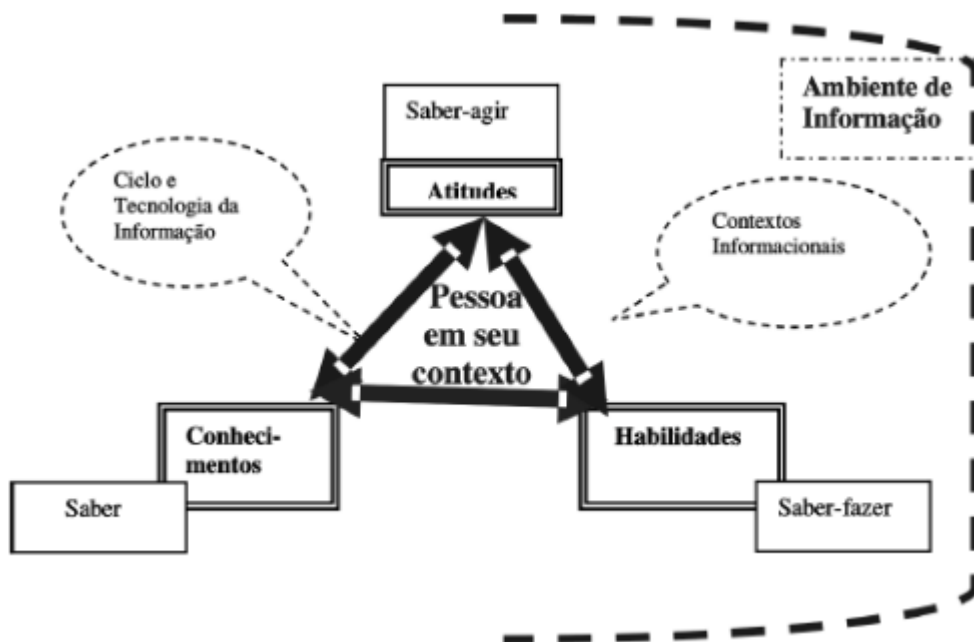
As ações realizadas vão envolver o resumo da pesquisa onde são verificados o aumento da redundância e a diminuição da relevância nas informações encontradas.

Nesta fase é produzido o resultado de todo o processo de busca, o produto final, que poderá ser um texto, uma apresentação oral, um artigo ou uma monografia.

5 ELEMENTOS CONCEITUAIS DA NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO

A seguir é apresentado os elementos e dimensões que definem as NIs individuais: as condições cognitivas, afetivas e situacionais; e as necessidades ambientais, socioeconômicas e políticas (Figura 3). Busca-se entender como os fatores pessoais e ambientais influem na forma pela qual as pessoas constroem sentido para o mundo que as cerca e resolvem problemas na busca de atingir objetivos traçados para uma atividade.

Figura 3: As dimensões e elementos da competência informacional



Fonte: Miranda (2007)

Para Taylor (1986), o ambiente de uso da informação (geográfico, organizacional, social/ intelectual/cultural) é definido como um conjunto de elementos que afeta o fluxo e o uso das mensagens, define entidades ou grupos de clientes e determina o critério pelo qual o valor da informação será julgado em um dado contexto.

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

Em contrapartida Wilson (1996; 1999) ressalta que o processo informacional é sistêmico. Sendo assim, vários fatores interferem nesse processo, induzindo sentimentos de incerteza que podem interferir na decisão de buscar ou não informações. Estes fatores são stress e maneiras de lidar com o stress; percepção de risco recompensa diante da incerteza; preocupação em cometer erros ou não responder a expectativas, em infringir leis ou regulamentos, ou com responsabilidades financeiras; necessidade de resolver problemas e a crença em possuir informações com a quantidade e/ou qualidade necessárias.

6 INTER-RELAÇÃO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

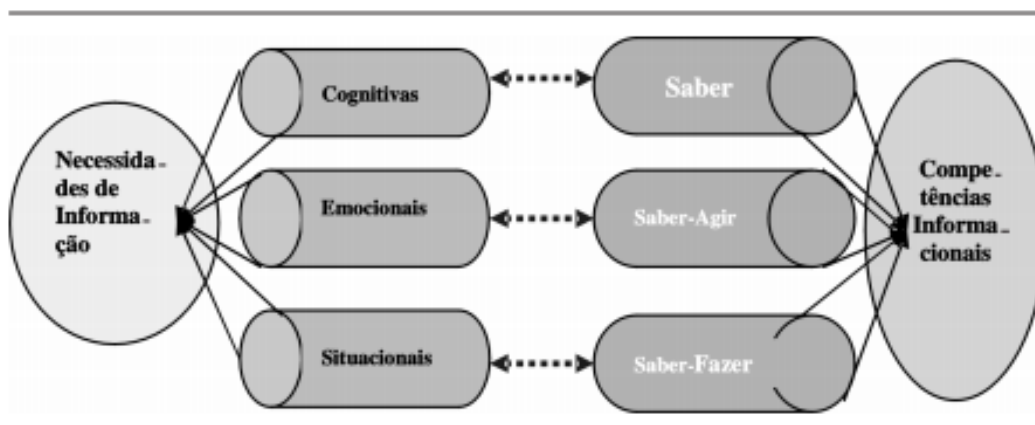
A necessidade informacional é ocasionada por três fatores, o cognitivo, psicológico e social. Esses fatores auxiliam o processo de identificação de lacunas existentes no conhecimento individual do usuário, para suprir essas necessidades informacionais é necessário a melhor compreensão das anomalias, ou seja, construir e formular da melhor forma possível questões que possam facilitar a compreensão do “problema informacional” ocasionado por uma lacuna existente, para dessa forma conseguir supri-la da melhor forma possível (MIRANDA, 2006). Para esse processo são necessárias algumas competências específicas como afirma Miranda (2006):

Para analisar e diagnosticar as NIs, precisar melhor as anomalias e insuficiências de conhecimento e formular com mais clareza as questões necessárias que solucionem os problemas existentes, é necessário adquirir competências particulares. Por exemplo, competências interacionais (comunicacionais) e competências de diagnóstico, que permitam a um profissional tornar-se um engenheiro do conhecimento, um conselheiro em informação e conhecimento etc (LE COADIC, 1998; CHOO, 2006).

A competência é definida por Miranda (2006) como uma construção social, ou seja, como, a ação realizada pelo usuário para suprir sua necessidade informacional. A

compreensão da competência na perspectiva cognitiva social e psicológica, apresenta a complexidade entre a identificação da necessidade e a ação que será realizada para suprir essa necessidade (MIRANDA, 2006). Essa relação entre as dimensões da necessidade informacional e as competências é apresentado abaixo (Figura 4).

Figura 4: Ligação possível entre as dimensões da NIs e das competências



Fonte: Miranda, 2007.

Com essa ligação proposta por Miranda (2007) é possível observar que as soluções encontradas para atender a uma NI provavelmente corresponderam a competências desenvolvidas para lidar com os problemas informacionais solucionados, com as anomalias/insuficiências de conhecimento diante de situações vivenciadas, ou com os vazios de sentido diante de modificações do ambiente informacional.

7 ERA DIGITAL

O avanço tecnológico com o passar do tempo exige que o usuário saiba manusear computadores e acessar a internet, principalmente quando o mesmo é utilizado como uma ferramenta para acessar a informação, atividade esta que está ocorrendo de forma mais precoce, com crianças por exemplo e de forma mais intensa (VILAÇA E ARAUJO, 2012).

Vilaça e Araújo (2012) afirmam que vive-se uma fase de transição: “trata-se, portanto, de um processo gradual de migração de práticas sociais presenciais (off-line) para práticas virtuais (online)”, mas não trata-se de um “abandono” mas sim o processo de migração onde, de tal forma que as práticas presenciais sejam menos recorrentes, é

praticamente impossível não concordar com o fato de que a internet estar cada vez mais presente do cotidiano da sociedade, principalmente na sociedade na qual vive-se atualmente, conceituada como sociedade do conhecimento.

A utilização e o crescimento da internet contribuem de forma significativa para compreensão da Web 2.0, onde o usuário não só acessa a informação, mas a utiliza, produz e dissemina no ambiente digital. Vilaça (2011) aborda a Web 2.0 não pela velocidade de acesso ao ambiente digital, mas sim o que isso proporciona na sociedade, onde com o acesso a grande quantidade de informações a internet possibilita uma nova visão de diferentes questões da sociedade.

A comunicação foi e continua sofrendo modificações durante o processo de migração abordado por Vilaça e Araújo (2012), pois meios de comunicação como cartas e telefonemas estão sendo substituídos por outros recursos, inclusive mídias sociais como Facebook e Twitter, ocasionando a troca de informações em tempo real, como é afirmado por Vilaça e Araújo (2012):

As cartas pessoais, por exemplo, perderam espaço significativo para os e-mails. Chats, fóruns tornaram-se espaços comunicativos que, por vezes, substituem telefonemas. Isto só para citar alguns exemplos. Hoje o Twitter e o Facebook, por exemplo, são espaços para práticas discursivas bem diversas. Romãs, filmes, programas, jogos esportivos, entre uma infinidade de possibilidades, são comentados, criticados e debatidos em tempo real.

Então, é de suma importância compreender esse processo de migração, pois a sociedade está diretamente relacionada com esse processo, a forma como a mesma reage a estes estímulos, como por exemplo, o desenvolvimento de uma criança que nasceu na era digital e como é seu processo de aprendizagem, atividades como esta estar totalmente relacionada com o comportamento informacional na era digital.

7.1 Comportamento informacional na era digital

Baseado na evolução tecnológica e no desenvolvimento da internet, é possível observar as dimensões que o usuário se encontra, pelo fato da quantidade de informações que o mesmo pode ter acesso, como afirma Pires (2012):

O advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) – que tem a internet como um dos seus maiores expoentes - tem potencializado o acesso a conteúdo de diferentes naturezas, inclusive os de caráter técnico e científico, que alimentam o processo ensino/aprendizagem nas universidades, o que se reflete diretamente no comportamento na busca de informações por meio desses recursos tecnológicos

Contudo, não se pode afirmar que o comportamento de busca de um usuário a duas décadas atrás é idêntico ao seu comportamento atualmente, por diversos fatores, como por exemplo o acesso a informação, onde existiam poucos recursos e o acesso de forma celetista, diferentemente da sociedade da informação onde o acesso a informação, em sua maioria, é livre, com baixo custo e massificada, ou seja, ao indivíduo de décadas atrás se deparar com uma lacuna em seu conhecimento, identificando uma necessidade informacional, supri-la seria um processo mais demorado, e exigia mais esforço para encontrar a informação desejada, diferentemente do usuário na era digital, onde possui o acesso a informação de forma mais livre, facilitando o processo de busca informacional, ou seja, facilitando o processo “satisfação informacional”.

8 CONCLUSÃO

A busca da informação envolve vários aspectos do ser humano, o que comprova a necessidade de integração de todas as suas competências desenvolvidas em sua formação e as suas habilidades. O querer e o saber estão intrínsecos ao homem. Foi possível perceber então, que proporcionar informação à sociedade nada mais é do que garantir o direito à cidadania, democratizando uma estrutura igualitária de acesso, de conhecimento, de poder.

Um ponto prático na literatura sobre necessidade informacional é a busca da construção de um ambiente que habilite um usuário de informação a atender às suas necessidades com seus próprios recursos. O aprimoramento da competência informacional é uma opção que poderia preencher esse ponto. Ou seja, com a evolução de competências específicas em comparação com o trabalho informacional poderia ser proposto como forma de se completar a lacuna existente entre o reconhecimento de uma NI e o seu atendimento.

A evolução da tecnologia e da internet possibilitou o acesso a informação de forma rápida e de baixo custo, ocasionando diversas alterações na sociedade. O processo de migração definido por Vilaça e Araújo (2012) no qual a sociedade está passando traz consigo diversos benefícios, principalmente a facilidade, a informação em tempo real através de mídias sociais como Facebook e Twitter, possibilitando a interação constante, ou seja, o feedback do usuário em tempo real, tanto de forma positiva como de forma negativa.

Conseqüentemente com a evolução das tecnologias e utilização recorrente da internet o comportamento de busca do usuário é modificado, pois o mesmo ao identificar uma lacuna em seu estado de conhecimento, tenta suprir essa necessidade informacional, e durante esse processo se depara com uma vasta quantidade de recursos e fontes informacionais, facilitando todo o processo, no entanto, exige maior criticidade do mesmo, pois diante das informações é necessário identificar quais podem preencher a lacuna existente.

Ao realizar essa pesquisa foi possível observar como conceitos de comportamento informacional e necessidade informacional podem ser aplicados na atual sociedade da informação, e como novos recursos informacionais podem influenciar no processo de busca do usuário, tendo em vista a diversidade informacional no qual ele é inserido diariamente. Este estudo sugere diversas abordagens para trabalhos futuros, como por exemplo desenvolver um estudo mais aprofundado e posteriormente propor um modelo de comportamento informacional específico para usuários na era digital.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. P. R. et al. *Paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal*. Informação & Cognição, v. 6, n. 1, p. 16-27, 2007. Disponível em: . Acesso em: 20 out. 2016.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *The Canadian Journal of Information Science*, v. 5, p. 133-143, May 1980.

BRANDÃO, Hugo P. *Gestão baseada nas competências: um estudo sobre competências profissionais na indústria bancária*. 1999. Dissertação (Mestrado)- Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - *ENANCIB*, 5., 2003. Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CHOO, Chun. *A organização do conhecimento*. Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2 ed. São Paulo: Editora SENAC, 2006.

COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. *Information Storage and Retrieval*, v. 7, n. 1, p. 21-29, 1971.

DERR, R. L. A conceptual analysis of information need. *Information Processing and Management*, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983.

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

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. *Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001. 169 p.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart e RADOS, Gregório J. Varvakis. *Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina*. Ci. Inf. 2002, vol.31, n.1, pp. 13-26. Disponível em www.periodicosapes.gov.br. Acesso em 10 out. 2016.

KUHLTHAU, Carol C. Inside de Search Process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, Washington, DC, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

LE COADIC, Yves-François. *A Ciência da Informação*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LE COADIC, Yves F. *Le besoin d'information*. Paris: ADBS Editions, 1998. 191 p.

MIRANDA, Silvânia V. Identificando competências informacionais. *Ciência da Informação*, v. 33, n. 2, 112-122, p. maio/ago. 2004._____. Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras no Brasil. 2007. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. *A equação fundamental da ciência da informação de brookes e sua importância para o campo da ciência da informação*. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 13, n.1, p. 15-31, jan/jun. 2008.

PIRES, E. A. N. Comportamento informacional e processo de busca da informação: bases fundamentais para pesquisa científica. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 17, n. 2, 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/11996>>. Acesso em: 14 Abril 2017.

SILVEIRA, Murilo Artur Araujo da; BAZI, Rogério Eduardo Rodriguez. *A Ciência da Informação no Brasil e sua Frente de Pesquisa: Estudo Cienciométrico Sob a Ótica da Institucionalização da Pesquisa Científica (1995-2005)*. *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, n. 26, 2º sem.2008

SHERA, J. H. Sobre biblioteconomia, documentação e ciência da informação. In: FOSKETT, D. J. (Org.). *Ciência da informação ou informática?* Tradução de Hagar Espanha Gomes. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 91-105.

TODD, Ross 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.

TAYLOR, Robert S. Value-added processes in information systems. Norwood: Ablex Publishing Co., 1986. 257 p.

STROOBANTS, Marcelle. A visibilidade das competências. In: ROPÉ, F.; TANGUY, L. (Org.). *Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa*. 5. ed. Campinas: Papirus, 2004. 207 p.

TANGUY, Lucie. Racionalização pedagógica e legitimidade política. In: ROPÉ, F.; TANGUY, L. (Org.). *Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa*. 5. ed. Campinas: Papirus, 2004. 207 p.

VILAÇA, Márcio Luiz Corrêa; ARAÚJO, Elaine Vasquez Ferreira de; Questões de comunicação na era digital: tecnologia, cibercultura e linguagem. *e-escrita*. Revista do Curso de Letras da UNIABEU Nilópolis, v.3, Número 2, Mai. -Ago. 2012

WILSON, T. D. Information Needs and Uses: fifty years of progress? In: VICKERY, B. C. (Ed.) *Fifty Years of Information Progress: a Journal of Documentation review*. London: Aslib,

WILSON, T. D. Models in Information Behavior Research. *Journal of Documentation*, London, v. 55, n. 3, p. 249-271, June 1999/1994. P. 15-51.

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