



XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

GT-5 – Política e Economia da Informação

O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA: UMA ABORDAGEM NOS SERVIÇOS DIRECIONADOS A USUÁRIOS DO SISTEMA UNIVERSITÁRIO DE BIBLIOTECAS

THE INFORMATIONAL BEHAVIOR OF THE PROFISISONAIS OF THE INFORMATION OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF BAHIA: An APPROACH IN THE SERVICES DIRECTED TO USERS OF THE UNIVERSITY LIBRARY SYSTEM

José Carlos Sales dos Santos – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Fabiana Costa Lavigne – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Roberto Gonçalves Freitas – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Rosane Santana Rodrigues Pereira – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: A pesquisa objetivou verificar as implicações do comportamento informacional dos profissionais da informação profissionais em serviços orientados a usuários da informação vinculados ao Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA). Para cumprir o referido objetivo, estruturaram-se a fundamentação teórica relativa às discussões críticas do comportamento informacional humano e as operações de bibliotecárias e bibliotecários no processo de procura e recuperação de informações orientadas à qualificação dos serviços inscritos nas atividades profissionais. Nos procedimentos metodológicos, optou-se pelo método de procedimento monográfico (estudo de caso ilustrativo no SIBI/UFBA), o nível da pesquisa descritivo e a técnica e instrumento de investigação, com o questionário eletrônico. Os resultados da pesquisa permitiram considerar que o comportamento informacional dos profissionais avaliados permite o desenvolvimento de operações de procura e recuperação de conteúdos para usuários do Sistema, considerando o conhecimento operacional e as oportunidades em ampliar o espectro intelectual das atividades. As considerações finais revelaram que operações de procura e recuperação de conteúdos orientaram o cumprimento das atividades profissionais vinculados ao SIBI, permitindo sinalizar os possíveis mecanismos assumidos para determinar as fontes de informação.

Palavras-chave: comportamento informacional humano; fontes de informação; sistema universitário de bibliotecas.

Abstract: The research aimed to verify the implications of the informational behavior of professional information professionals in services oriented to information users linked to the University Library System of the Federal University of Bahia (SIBI/UFBA). To meet this objective, the theoretical foundation related to critical discussions of human information behavior and the operations of librarians and librarians in the process of seeking and retrieving information oriented to the qualification of services enrolled in professional activities were structured. In the methodological procedures, we opted for the monographic procedure method (illustrative case study in SIBI/UFBA),

the level of descriptive research and the research technique and instrument, with the electronic questionnaire. The results of the research allowed us to consider that the informational behavior of the evaluated professionals allows the development of content search and retrieval operations for users of the System, considering the operational knowledge and opportunities to expand the intellect spectrum of activities. The final considerations revealed that content search and retrieval operations guided compliance with professional activities linked to the SIBI, allowing to signal the possible mechanisms assumed to determine the sources of information.

Keywords: Human informational behavior; sources of information; university library system.

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa parte de temáticas relacionadas ao comportamento informacional humano e o processo de procura de recuperação de conteúdos em fontes de informação, a partir da análise de operações dos profissionais da informação (bibliotecárias e bibliotecários) do Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA). A investigação visou verificar as implicações do comportamento informacional dos referidos profissionais nos serviços orientados aos usuários da informação vinculados à UFBA. Para cumprir o objetivo em tela, delinear-se os procedimentos metodológicos e, na sequência, os resultados da investigação.

Para cumprir o objetivo em tela, estruturou-se a fundamentação teórica relativa às discussões críticas do comportamento informacional humano, recuperando autorias clássicas e estudos recentes para determinar o lastro conceitual de condutas de bibliotecárias e bibliotecários em operações de procura e recuperação de informações orientadas à qualificação dos serviços inscritos nas atividades profissionais.

Na seção direcionada aos procedimentos metodológicos delinear-se o método de procedimento monográfico (estudo de caso ilustrativo no SIBI/UFBA), o nível da pesquisa descritivo e a técnica e instrumento de investigação, materializada pelo questionário eletrônico. Os resultados autorizaram considerar que o comportamento informacional dos bibliotecários avaliados permite o desenvolvimento de operações de procura e recuperação de conteúdos para usuários do Sistema, considerando o conhecimento operacional e as oportunidades em ampliar o espectro intelectual das atividades.

As considerações finais revelaram que as estratégias de procura e recuperação de informações orientaram o cumprimento das atividades profissionais dos respondentes, permitindo sinalizar os possíveis mecanismos assumidos para determinar as fontes de informação. Percebeu-se uma combinação de fontes e sistemas de informação para

responder as necessidades informacionais dos profissionais da informação do SIBI e, assim, responder com qualidade as demandas dos usuários das bibliotecas.

Contudo, a investigação também apresentou limitações atinentes à impossibilidade de acompanhar, *in loco*, a dinâmica dos serviços e atividades desenvolvidas pelos profissionais. O impedimento ocorreu devido às limitações impostas pelo distanciamento social ocasionado pela Covid-19, que facultará na agenda de pesquisas futuras, como: ampliar o escopo da investigação e compreender os múltiplos mecanismos que as bibliotecárias e bibliotecários empreendem no SIBI.

2 O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO

As pesquisas relacionadas ao ‘comportamento informacional’ remontam, no âmbito da Ciência da Informação (CI), a segunda metade do século XX, outrora denominada de estudos de usuários (*user studies*). O comportamento informacional corresponde ao somatório de comportamentos de indivíduos no processo de recuperação de conteúdos específicos. Consideram-se a percepção atinente às necessidades de informações direcionadas a assuntos que visam a mitigar, ou superar, as lacunas cognitivas humanas.

O termo comportamento de procura, recuperação e uso de informação sempre representou uma temática recorrente às pesquisas empreendidas no domínio de conhecimento da Biblioteconomia e CI. Wilson (1999; 2000) endossa que o referido termo principia na ‘Conferência de Informação Científica’, da *Royal Society* (Londres, Inglaterra), em 1948. Na conferência, publicaram-se artigos que abordavam a temática o ‘comportamento informacional’ de cientista e tecnólogos, contudo sem o emprego explícito do assunto.

Em pesquisas desenvolvidas acerca do comportamento informacional, Gasque e Costa (2010) evidenciam o aumento avultado de pesquisas direcionadas à mencionada temática. As autoras salientam ainda que pesquisas relacionadas à temática comportamental contribuem para analisar como os indivíduos operacionalizam os processos de procura, recuperação e uso de informações. A proposta de investigações da temática em tela procura a entender o perfil dos usuários para imputar adequações referentes a serviços e produtos propiciados em unidades de informação, como as bibliotecas.

As mudanças assistidas nas últimas décadas, relativas aos estudos de comportamento informacional humano, perpassam, em síntese, pelas pesquisas centradas em indivíduos, com abordagens sociais e cognitivas. Percebe-se também a ampliação em pesquisas qualitativas

baseadas em diversos métodos, sem postergar a relevância da pretensa interdisciplinaridade característica em investigações na CI. A evolução terminológica de ‘estudos de usuários’ para ‘comportamento informacional de usuários’ projeta preocupações em adequar as pesquisas às demandas e às complexidades da realidade de indivíduos inscritos em instituições e organizações diversificadas.

Em pesquisa recente, Ferreira e Cendón (2019) sintetizam as tendências internacionais nas pesquisas relacionadas ao comportamento informacional humano, e verificam uma abordagem orientada aos indivíduos em detrimento dos sistemas de informação; as nacionalidades das autorias conferiram aos Estados Unidos da América, Canadá, Inglaterra, Dinamarca e Finlândia. Observaram ainda interlocuções interdisciplinaridades, atenção aos processos cognitivos dos sujeitos, a triangulação de metodologias, o aumento na diversidade e os contextos dos usuários, assim como as categorias de informações estudadas.

No Brasil, a emergência de pesquisas relacionadas ao comportamento informacional humano corresponde, diretamente, ao evidente aumento de comunicações de anais de congresso, aos artigos publicados em periódicos científicos e grupos de pesquisa de instituições de ensino superior. Os programas de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado acadêmico/ profissional e doutorado) também avolumam as pesquisas empreendidas no país, representando uma renovação às abordagens da temática no âmbito dos estudos na CI. A temática ‘comportamento informacional’ emerge, assim, como respostas epistemológicas às limitações de pesquisas dedicadas aos estudos de usuário, com expressivo aumento de publicações de revisão teórico-conceitual e metodológica.

Embasado em publicações que discorrem estudos de comportamento informacional, consideram-se a recorrência a teorias essenciais ao progresso da CI, com discussões que correlacionam, aprofundam e ampliam as citadas investigações, pautando-se em progressos naturais dos domínios do conhecimento. Os esforços de pesquisadores e pesquisadoras procuram o alinhamento com a realidade informacional da atualidade, a partir da revisitação conceitual de T. D. Wilson (1981; 1996), considerado o marco de pesquisas associadas ao comportamento informacional de usuários. O volume expressivo de publicações teóricas e/ou empíricas reverbera a relevância temática devido à possibilidade de estruturar estudos em diversos contextos.

Para conferir as argumentações mencionadas anteriormente, o estudo de Paula e Souza (2019) procurava investigar, empiricamente, o comportamento informacional de

discentes de graduação vinculados ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Pernambuco no contexto de videogames. No contexto analisado, os autores revelam que canais e fontes de informação conferem à interação social direta (conversas presenciais), assim como a opinião de amigos e colegas em relação aos conteúdos abordados.

Na pesquisa empreendida por Santos e Moreira (2020) os autores discutem como as operações do comportamento informacional de soropositivos interferem no tratamento do sistema imunológico e na prevenção do contágio a terceiros. Partem de pressupostos estratégicos orientados à procura e recuperação de conteúdos em fontes de informação formal, como a Organização Mundial da Saúde (OMS), Programa Conjunto das Nações Unidas sobre HIV/AIDS (UNAIDS) e Ministério da Saúde brasileiro. A proposta do artigo visa a compreender como a informação ampara os procedimentos de prevenção e tratamento de indivíduos.

Considerando a sucinta discussão pautada no comportamento informacional humano e as tendências de pesquisa nos domínios nacional e internacional, a seção seguinte discutirá a centralidade das fontes de informação como dispositivos passíveis de diversos estudos relativos à recuperação de insumos informacionais para argumentar, *a posteriori*, acerca das dimensões comportamentais dos bibliotecários do Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA) na prestação dos serviços de referência na instituição analisada.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O **método de procedimento** representou o **monográfico**, também denominado de ‘estudo de caso’, devido às análises empreendidas com os profissionais da informação inscritos no SIBI/UFBA. Para Yin (2001), o estudo de caso corresponde a indagações atinentes ao estudo e refere-se ao ‘como’ e ‘porque’ de acontecimentos variados no fenômeno contemporâneo de investigação, no cenário natural. O estudo de caso constitui um método de pesquisa que procura recuperar do fenômeno respostas particulares orientadas a análises generalizadas. Como o SIBI/UFBA confere ao caso ilustrativo da comunicação apresentada, a autoria procurou descrever situações parcialmente desconhecidas para contribuir no entendimento da realidade empírica.

O nível da pesquisa concordou com o ‘**descritivo**’, que, segundo Manzato e Santos (2012), observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Os autores endossam que a pesquisa de nível descritivo procura descobrir, com precisão possível, a frequência que os fenômenos acontecem, procurando conhecer as diversas situações e relações que ocorrem nas instâncias sociais, políticas, econômicas, assim como determinados aspectos do comportamento humano, como inferências de indivíduos isolados ou agrupados em comunidades complexas; com o intuito de recuperar conteúdos não registrados em documentos.

Para a coleta de dados e informações, procuraram-se empreender uma análise do ambiente empírico e, conseqüentemente, dos profissionais bibliotecários vinculados ao Sistema. O referido levantamento ocorreu a partir de pesquisa no *site* da instituição, que procurou conhecer a estrutura organizacional do SIBI, as bibliotecas universitárias e setoriais. Assim, estruturaram-se um **questionário eletrônico**, com as prerrogativas normativas do processo de consentimento livre e esclarecido, conteúdos essenciais para informar os profissionais convidados. A partir do universo de profissionais da informação vinculados ao SIBI (88 bibliotecários), os pesquisadores conseguiram alcançar 52 respostas no período de setembro a novembro de 2019.

5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No aspecto pautado na formação acadêmica e profissional, as respostas dos bibliotecários revelaram que 48,6% concluíram uma pós-graduação *lato sensu* (especialização, MBA) e 43,2% finalizaram uma pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado). A autoria infere que a formação intelectual e profissional continuada constitui uma estrutura substancial ao aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo Sistema. Na pesquisa realizada, considerou-se também o aumento salarial (delta) incentivado pela instituição (UFBA) à permanência ‘capacitação’ dos servidores.

No quesito associado às interferências da formação acadêmica/profissional no cumprimento das atividades desenvolvidas no SIBI/UFBA, 83,8% responderam que a formação interfere e coopera, substancialmente, com as atividades desenvolvidas no Sistema – em contraponto com 16,2% que afirmaram que a formação interfere parcialmente, ou nada interfere, no desenvolvimento das atividades profissionais. Em destaque, os resultados evidenciaram que a formação acadêmica/profissional interfere positivamente no

cumprimento das atividades desenvolvidas no SIBI/UFBA, consideração observada nos estudos de T. D. Wilson (1996; 1999) ao concordar que operações associadas ao comportamento informacional devem alinhar às necessidades de informação do indivíduo. O profissional da informação qualificado desenvolverá adequadamente as atividades previstas na profissão.

As necessidades informacionais são superadas com métodos variados, pautados em fontes de informação diversificadas, mas sempre considerando as demandas apresentadas pelos usuários e os conteúdos essenciais ao atendimento de expectativas anunciadas. Na esteira das considerações indicadas, Santos e Souza (2020) apontam que as necessidades informacionais, independente dos indivíduos analisados em investigações estruturadas na CI, procuram cumprir lacunas práticas e intelectivas, a partir da disponibilidade de conhecimento em sistemas informacionais, considerando a competência dos sujeitos que os examinam.

No pergunta relacionada ao “comportamento de procura e recuperação da informação” dos bibliotecários do SIBI, 51,1% dos admitiram que o ambiente institucional contribui, satisfatoriamente, com o cumprimento dos serviços inscritos no Sistema; 29,7% responderam que o ambiente institucional e os colegas de profissão contribuem razoavelmente, ou muito pouco com as atividades; 8,1% revelaram que o ambiente institucional e profissionais da informação não colaboram na orientação de procura e recuperação de conteúdos, e; 8,1% não souberam responder.

As análises e discussões empreendidas nos dados descritos anteriormente permitem revelar que o comportamento informacional dos bibliotecários do SIBI/UFBA foi considerado satisfatório no cumprimento dos serviços disponibilizados pela instituição. Contudo, o indicativo de 8,1% relativos a não cooperação profissional pode conduzir a considerações importantes no âmbito do Sistema, como explicitar o *modus* de colaboração e possíveis políticas para cooptar os servidores do SIBI à sensibilização do trabalho coletivo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com os resultados apresentados, considerou-se SIBI/UFBA como um ambiente profícuo ao desenvolvimento de investigações de diversas naturezas, devido às permanentes transformações operadas no Sistema. Entretanto, a investigação também apresentou limitações, como a impossibilidade de acompanhar *in loco* a dinâmica dos serviços e atividades desenvolvidas pelos bibliotecários, com anotações na agenda de campo e conversa de

sondagem com usuários circulantes. O impedimento aconteceu devido ao distanciamento social ocasionado pela pandemia da Covid-19.

Como agenda de pesquisas futuras, a autoria sugere ampliar o escopo da investigação, incluindo, assim, os profissionais da arquivologia, os profissionais técnicos administrativos atuantes nas unidades de informação da UFBA e os assistentes de bibliotecas. A proposta visará a compreender os múltiplos mecanismos que os citados profissionais empreendem no SIBI, reforçando as práticas comportamentais de sucesso e regulando as atitudes frágeis, que mitigam a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

REFERÊNCIAS

FERREIRA, Grazielle Magnólia Nogueira; CENDÓN, Beatriz Valadares. Tendências nas pesquisas internacionais sobre comportamento informacional humano. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 9, n. 1, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/120463>. Acesso em: 26 maio 2021.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, Abr. 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000100002&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 30 nov. 2020

MANZATO, Antonio José e; SANTOS, Adriana Barbosa. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa**. Disponível em: http://www.inf.ufsc.br/~verav/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PESQUISA_QUANTITATIVA.pdf. Acesso em: 21 abr. 2021.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de Caso: Uma Estratégia de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2012.

PAULA, Silvio Luiz de; SOUZA, Bruno Campello de. Recurso informacional de jogadores de videogame. **Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends**. 13:1, p.21-32, 2019.

SANTOS, José Carlos Sales dos; SOUZA, Marco Tulio Moreira. Informação em saúde pública e comportamento de portadores do vírus da imunodeficiência humana em redes sociais. **Revista Fontes Documentais**, v. 3, p. 339-350, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/151148>. Acesso em: 26 maio 2021.

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

_____. Models in Information Behaviour Research. **Journal of Documentation**, London, v.55, n. 3, p. 249-270, jun. 1999. Disponível em:

http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis610/TDWilson_Only_1999.pdf. Acesso em: 27 abr. 2020.

_____. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Brookman, 2001.