

BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO: UMA ABORDAGEM SOBRE AS HABILIDADES INFORMACIONAIS DE UNIVERSITÁRIOS

Ana Maria Mendes Miranda
Graduanda em Biblioteconomia – UEL
anamirandamm@gmail.com

Adriana Rosecler Alcará
Doutora em Psicologia
Professora do DCI – UEL
adrianaalcara@gmail.com

Recebido em 19/05/16 Aceito em 11/08/16
--

Resumo

O constante avanço das tecnologias de informação modifica e proporciona o desenvolvimento de diferentes ferramentas que contribuem para a evolução dos recursos informacionais. Diante desse contexto, a presente pesquisa objetiva investigar o processo de busca e uso da informação de universitários, tendo em vista a avaliação de suas habilidades informacionais. Para tanto, foi aplicado um questionário com questões fechadas e abertas, em uma amostra de 68 estudantes dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia, de uma universidade pública da região sul do Brasil. Os resultados apontaram que as fontes de informação mais utilizadas são os *sites* de busca, sendo o Google Acadêmico usado frequentemente, seguido dos livros. Quanto às estratégias de busca, a maioria dos participantes alegou usar frequentemente apenas as palavras-chave para realizar suas buscas. Já em relação aos critérios de qualidade para selecionar as fontes de informação destacam-se a confiabilidade e a atualidade da fonte. Um pouco mais da metade dos participantes mencionou que as vezes se depara com algumas dificuldades, estando entre elas o desconhecimento e a ausência de fontes de informação, bem como a falta de habilidades para o seu manuseio. Em síntese, os resultados indicam que os estudantes que participaram desta pesquisa dispõem de algumas habilidades informacionais, porém enfatiza-se a necessidade de um maior aprimoramento, principalmente em se tratando do acesso à fontes de informação mais diversificadas.

Palavras-chave: busca de informação, comportamento informacional, critérios para avaliação de fontes de informação.

1 INTRODUÇÃO

O constante avanço das tecnologias de informação modifica e proporciona o desenvolvimento de diferentes ferramentas que refletem na evolução dos recursos

informacionais. Esse contexto, associado ao aumento na produção científica, caracteriza o ambiente informacional atual e influencia o processo de produção, publicação e distribuição das fontes de informação, impactando também nas

formas do usuário acessar e usar a informação.

De acordo com Giordano e Biolchini (2012) na sociedade atual, caracterizada como sociedade da informação e do conhecimento, a diversidade nos novos recursos informacionais, assim como a facilidade de buscá-los e recuperá-los, especialmente em meio digital, facilitam o acesso à informação. Em contrapartida, essa disponibilidade ilimitada de recursos informacionais, bem como as diversas possibilidades para recuperá-los podem representar barreiras para alguns usuários da informação, uma vez que são requeridas novas e diversificadas habilidades para buscar e usar a informação. Aliado a isso, Blank e Gonçalves (2013) complementam que o crescimento exponencial de informação digital, bem como as diversas formas de busca e uso dessa informação, colaboraram para o surgimento de novas necessidades informacionais.

Frente a isso, esse novo ambiente informacional lança constantes desafios aos usuários da informação, intensificando o desenvolvimento de habilidades para a busca e a seleção de informações relevantes às suas demandas informacionais. É visível que as tecnologias de informação e os recursos digitais vêm sendo inseridos cada vez mais nos ambientes de busca e uso da informação.

Nesse sentido, buscar e usar informações de forma eficiente requer uma série de habilidades cognitivas para sua realização satisfatória. De acordo com Gasque (2008, p. 154) “A busca da informação relaciona-se ao modo como as pessoas buscam as informações que atendam suas necessidades.” Essa busca pode ser considerada ativa ou passiva, envolvendo estratégias como planejamento, motivação, avaliação, entre outras habilidades inerentes a realização do processo (GASQUE, 2011). O uso engloba as estratégias que o indivíduo se utiliza para apreender e transformar a informação em conhecimento, de forma a

utilizá-la para satisfazer suas necessidades. Esse processo compreende habilidades cognitivas como interpretação, estabelecimento de relações com informações já utilizadas anteriormente, inferências, entre outras (GASQUE, 2008).

Levando-se em conta todos os aspectos mencionados pode-se perceber que o processo de busca, uso e apropriação da informação envolvem ações bastante complexas, que demandam habilidades diversificadas. No caso específico dos universitários, em que a busca da informação é constante, são requeridas diferentes estratégias e habilidades, que serão a base para o eficiente uso da informação.

Em acréscimo, a grande quantidade de informações que está sendo produzida no ambiente digital, bem como a facilidade com que essas informações são disponibilizadas e modificadas requer dos estudantes o uso de critérios no momento de buscar e selecionar as informações. Nesse sentido, Tomaél, Alcará e Silva (2008) enfatizam que a autoridade, credibilidade, atualização, precisão e utilidade da fonte de informação são critérios que permitem avaliar a qualidade da informação durante o processo de seleção.

Assim, justifica-se a relevância da presente pesquisa, que investigou o processo de busca e uso da informação de estudantes universitários, tendo em vista a avaliação de habilidades informacionais. Para tanto, verificou-se quais os procedimentos (estratégias) utilizados para iniciar a busca de informações e as fontes de informação que os universitários mais usam. Complementar a isso, também se verificou os critérios de qualidade utilizados para a seleção das fontes de informação. Para atingir esses objetivos realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, tendo como participantes estudantes dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia, de uma

universidade pública da região sul do Brasil.

2 BUSCA DA INFORMAÇÃO

A busca sempre foi parte da condição humana. No passado, a busca por alimento era necessário para a sobrevivência da espécie. Também se tornou um meio imprescindível às descobertas de novos instrumentos para satisfazer as necessidades primordiais da sociedade. Hoje, ainda possui um papel importante, indo além, no entanto, das necessidades naturais e corroborando para resolução de problemas em diversos âmbitos da sociedade, incluindo os problemas de ordem informacional (GIORDANO; BIOLCHINI, 2012; PIERUCCINI, 2004).

Giordano e Biolchini (2012) complementam que a mudança nos paradigmas sociais levou as pessoas a buscar também a informação. Por sua vez, a disponibilidade da mesma na web, associada à sua produção frequente, produz uma falsa impressão de facilidade. São, no entanto, exatamente esses dois fatores que geram o surgimento de barreiras no momento de buscar. O indivíduo se depara com um número tão grande de fontes, muito diversas, que a imensidão de resultados disponíveis exige uma complicada peneira, a fim de, filtrar o que de útil há no universo informacional.

Apesar da definição da palavra busca comumente apenas se referir a procedimentos técnicos de localização, identificação, processamento e comunicação da informação, o termo possui tanto uma dimensão física quanto simbólica. Isso porque de acordo com Pieruccini (2007, p.30), a busca também engloba o ato de satisfazer uma necessidade anterior a ela, implicando tanto numa ação externa (física) quanto interna (simbólica) do sujeito. A busca, segundo a autora “[...] não se restringe simplesmente aos processos indicados, mas apresenta uma dimensão operatória complexa, constituída tanto dos aspectos

práticos como subjetivos e culturais.” A realização desta busca pressupõe uma série de passos organizados, assim como o domínio de diversas ferramentas necessárias ao acesso à informação, sendo esta uma condição importante para que se obtenham resultados satisfatórios.

Na perspectiva de Pieruccini (2007, p. 3, grifo do autor) “A busca [...] extrapola, portanto, os limites e etapas da pesquisa documentária ou informacional que se segue à formulação do questionamento pelo pesquisador.” Seu papel vai além de mera localização informacional, e consiste na capacidade de realizar atos como lembrar, imaginar, falar, refletir e pensar, e ao mesmo tempo estabelecer vínculos de relação entre os conteúdos. Assim sendo, de acordo com Pieruccini (2004), o domínio de ferramentas técnicas e tecnológicas; o domínio de linguagem; os comportamentos e atitudes de recepção; a iniciativa e capacidade de julgar e tomar decisões apropriadas ao fim desejado são habilidades necessárias para a utilização dos dispositivos de busca no contexto informacional.

Também relativo à busca da informação deve-se destacar a relevância das estratégias de busca, que se constituem em um conjunto de recursos e técnicas aplicáveis no momento do uso de uma base de dados ou outros recursos informacionais, tendo em vista resultados mais relevantes e consistentes. Volpato (2000) aponta que as estratégias de busca constituem-se em ferramenta para a pesquisa de registros em determinada base de dados. É um conjunto de expressões ligadas por operadores booleanos que permitem ampliar ou restringir os resultados, pode-se também utilizar sinais que auxiliem na operação ou melhore os resultados.

Outro aspecto a ser destacado refere-se às fontes de informação. Na concepção de Rodrigues e Blattman (2011, p. 48) as fontes de informação podem ser definidas como qualquer meio que disponibilize a informação e que responda a uma

necessidade informacional de um ou mais indivíduos. De acordo com os autores, entre as fontes de informação estão “[...] produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, sites e portais.” Petró (2008, p. 78) ainda elucida que “De forma geral, as fontes constituem suportes passíveis de serem acessados, podendo seu conteúdo informacional ser comunicado.”

A proliferação das tipologias de fontes de informação (principalmente digitais) dispõe aos usuários uma quantidade muitas vezes confusa de opções. A busca pode ser realizada em catálogos, base de dados, bibliografias, enciclopédias, dicionários, periódicos científicos, índices, repositórios, entre outros. Com essa diversidade de fontes de informação o usuário se depara com desafios a todo momento para desenvolver habilidades de identificação, localização e utilização das fontes apropriadas a sua necessidade (NOVELLI; HOFFMANN; GRACIOSO, 2014).

Como pode ser verificado, as fontes de informações são bem diversificadas e constituem-se em elementos essenciais para atender às necessidades informacionais dos estudantes. Ademais, pode-se também constatar, considerando a evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC), que a grande maioria dessas tipologias de fontes de informação estão hoje em formato digital e disponíveis na web. No entanto, é válido ressaltar que em muitas situações os usuários ficam mais sujeitos a recuperar qualquer informação com poucos recursos de filtragem, podendo, desta maneira, afetar a qualidade e veracidade da informação recuperada, assim como seu uso adequado. Deste modo, evidencia-se que a internet, como fonte, vem tendo seu foco na agilidade com que se recupera uma informação e não na qualidade da mesma. Estas fontes são organizadas com variações de grupos e graus de necessidade, que são evidenciados de

acordo com a finalidade e situação informacional (PETRÓ, 2008).

Assim, além de habilidades no uso das fontes de informação é requerido aos estudantes o domínio de critérios que permitem averiguar a qualidade das fontes selecionadas para a busca da informação. Tomaél, Alcará e Silva (2008) enfatizam que a qualidade da informação ou da fonte de informação relaciona-se diretamente às necessidades de uso e do usuário. Ademais, as autoras complementam que para determinar essa qualidade é preciso conhecer e aplicar indicadores e procedimentos para avaliar a fonte de informação que será utilizada.

Os indicadores apontados pelas autoras possuem critérios que permitem uma avaliação de cada item informacional, os quais serão descritos a seguir:

a) **Arquitetura da Informação:** esse indicador envolve a avaliação das mídias utilizadas na fonte de informação, a acessibilidade, usabilidade e navegação, a organização e rotulagem e os recursos para a busca da informação;

b) **Aspectos Intrínsecos:** nesse indicador é necessário avaliar a precisão e objetividade da informação disponibilizada, a consistência e relevância do conteúdo, a facilidade, a atualização, o alcance e a integridade da informação;

c) **Credibilidade:** refere-se a autoridade, confiabilidade e responsabilidade de autoria da fonte de informação;

d) **Aspectos Contextuais:** envolve a conveniência, estabilidade em relação à disponibilidade da informação, adequação e facilidade de manuseio durante a interação do usuário com a fonte de informação;

e) **Representação:** esse indicador leva em conta a concisão e consistência do formato, adequação e representação do assunto tratado na fonte, a clareza e precisão dos domínios;

f) **Aspectos de compartilhamento:** refere-se à arquitetura de participação e a interação com o usuário; recursos para produtor e consumidor da informação,

bem como a *Folksonomia* (recuperação por meio de palavras-chave).

Muitos dos aspectos apresentados por Tomaél, Alcará e Silva (2008) são também apontados no trabalho de Calvo-Calvo (2014), que se basearam na proposta de Arencibia-Jiménez e Aibar-Remón (2007), para propor critérios de avaliação da qualidade da informação, a saber:

a) **Acessibilidade:** refere-se ao projeto e desenho do *site* (fonte de informação), que permite aos usuários a possibilidade de entender, navegar e interagir com as informações disponíveis;

b) **Usabilidade:** facilidade de navegação e manuseio, envolvendo o tempo de descarga do *site* (menor que cinco segundos); menu de navegação principal aberto em todas as páginas do *site*; ferramentas de busca simples e avançada; indicação do tamanho, formato e tempo de descarga dos arquivos; *links* externos a outros *sites* relacionados; descrição da URL e nome dos *links* externos, permitindo o acesso direto a eles; mapa do *site*;

c) **Interatividade e relacionamento com os usuários:** refere-se a existência de relação virtual entre a fonte de informação e os usuários, por meio de e-mail, espaço para sugestões, mídias sociais, entre outros;

d) **Conteúdos apresentados:** informações relevantes e de interesse para os usuários, tais como informações de acesso (endereço e mapa de localização da instituição responsável pela fonte), objetivo, visão e missão; organograma e dados da equipe que atua na instituição; outros dados e indicadores relacionados a assuntos de interesse dos usuários daquela fonte de informação;

e) **Atualização da informação:** disponibilização de data de edição e atualização dos conteúdos;

f) **Referências de qualidade:** adesão a algum selo que reconheça a qualidade das informações disponíveis no *site*.

Os critérios apresentados agem como uma forma de avaliação da fonte de

informação, que se torna cada dia mais importante com o crescimento da disponibilização informacional na *web*, ainda que não sejam critérios fixos a serem utilizados em todas as fontes, estes podem gerar um direcionamento de como se deve agir diante da seleção das fontes de informação, considerando-se o perfil e necessidade informacional dos usuários.

3 USO DA INFORMAÇÃO

O processo de busca e a transformação das informações obtidas em conteúdo aplicável para resolver um determinado problema, é chamado de uso da informação, sendo portanto a finalidade do processo informacional. Conforme aponta Choo (2003, p. 82) “O uso da informação é a seleção de mensagens relevantes no espaço mais amplo da informação, de modo que isso gere uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou em sua capacidade de agir.” Em seus estudos Choo (2003) admite uma dificuldade em definir satisfatoriamente o termo “uso da informação”. De maneira geral, o usuário seleciona uma mensagem entre muitas, que com mais precisão irá estabelecer uma relação de significado entre o conteúdo da mensagem e a necessidade que o motivou. O resultado desta ação, de acordo com o autor, é a mudança do estado de conhecimento do usuário, onde o mesmo após responder a pergunta inicial tem condições de resolver a situação que o motivou a iniciar o processo de busca.

Neste contexto Wilson (2000) aponta o uso da informação como um conjunto de atos físicos e mentais, que auxiliam na incorporação dos conhecimentos adquiridos aos conhecimentos já existentes do indivíduo. Envolvendo desta forma estratégias de aprendizagem, assim como critérios de avaliação da informação, organização, questões éticas, legais, socioeconômicas e socialização da pesquisa. Em concordância a isso Gasque (2012) ressalta que o uso da informação

envolve a identificação de critérios utilizados para realizar a avaliação, organização e aquisição das informações, assim como seus aspectos éticos, legais e de disseminação da pesquisa.

Na visão de Gasque (2012, p. 68) as ações relativas ao uso “[...] são ações integrantes da aprendizagem, visto que o pensamento se constrói na interação das novas informações com o conhecimento prévio e experiências humanas.” Em acréscimo, a autora afirma que os processos de busca e uso da informação envolvem valores pessoais, motivações, crenças, visão crítica e atitudes como a responsabilidade e a ética. Ainda, a reflexão, o controle e o monitoramento das próprias ações também são habilidades requeridas às pessoas no decorrer desses processos.

Portanto, passa-se de uma atividade meramente técnica e necessita-se de habilidades específicas. Estas habilidades possuem diferentes ordens e são adquiridas conforme o indivíduo se aprimora. O conjunto dessas habilidades pode ser chamado de competência em informação, que será abordada na próxima seção.

4 HABILIDADES INFORMACIONAIS E A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

As habilidades informacionais são fundamentais para o bom andamento do processo de busca e uso da informação. E, considerando o ambiente informacional atual, marcado pelo aumento e diversificação no processo de produção de informações, saber definir as necessidades, localizar, buscar e selecionar as fontes de informação pertinentes é condição para o estudante desenvolver suas atividades acadêmicas de forma adequada.

Essas habilidades, segundo Lau (2007), são fundamentais para a aprendizagem e se constituem em ferramentas importantes para a aquisição das metas educacionais dos estudantes. Elas se referem ao domínio que o estudante deve ter em relação à definição

de suas necessidades de informação, à busca e ao uso da informação. O autor ainda complementa que o desenvolvimento dessas habilidades deve acontecer no decorrer da vida e prioritariamente no período escolar.

Nessa perspectiva, Bernhard (2002) já havia alertado sobre a implementação de ações com o foco na formação, no desenvolvimento e no uso das habilidades informacionais. De acordo com ela existem inúmeras razões para que essas ações sejam promovidas, dentre as quais destacam-se o crescimento exponencial da informação, disponível e acessível em diversos formatos; a heterogeneidade da informação, exigindo cada vez mais cuidados com sua autenticidade, validade e credibilidade; a necessidade do estudante adquirir e desenvolver atitudes transferíveis e utilizáveis ao longo da vida (aprender a aprender); as necessidades de atualizações em relação às atividades mais recentes de pesquisa; a demanda de estudantes que dominem as tecnologias para buscar informações em fontes digitais e na internet; o impacto da formação no uso de informações, levando-se em consideração a continuidade dos estudos e o sucesso escolar; entre outros.

Gasque (2013) ao definir habilidade informacional como parte da competência em informação discorre que a mesma é a

[...] realização de cada ação específica e necessária para alcançar determinada competência. Para o aprendiz ser competente em identificar as próprias necessidades de informação, por exemplo, é necessário desenvolver habilidades de formular questões sobre o que deseja pesquisar, explorar fontes gerais de informação para ampliar o conhecimento sobre o assunto, delimitar o foco, identificar palavras-chave que descrevem a necessidade de informação, dentre outras.

De forma, mais genérica, quando buscamos a definição da palavra competência, vimos que ela pode ser

encontrada na Idade Média, quando pertenceu especificamente a área jurídica, sendo considerada “[...] a faculdade atribuída há um órgão ou pessoa que o tornava capaz de julgar determinadas questões”. Em consequência o termo acabou por designar reconhecimento sobre a capacidade de alguém diante de um assunto específico (BELLUZO, 2005, p.43). Perrenoud (1999) afirma ainda que, a competência é a capacidade de agir eficazmente em uma determinada situação, apoiada em conhecimentos já existentes sobre o assunto. Desta forma, ser competente inclui mobilizar conhecimentos de diversas áreas, a fim de facilitar a resolução de uma tarefa, seja ela em âmbito acadêmico ou não.

Belluzo (2005) aponta três classes de habilidades indispensáveis no momento da busca, sendo elas: Digital, enfatizando a tecnologia da informação e da comunicação; a Informacional, enfatizando os processos cognitivos da busca; e a Social enfatizando a inclusão social, criando uma visão integrada de aprendizagem.

Borges *et al.* (2012) seguem a mesma linha de Belluzo (2005), utilizam-se, no entanto, da expressão habilidades infocomunicacionais para definir esse novo modelo de habilidades, que engloba três tipos ações: operacionais, informacionais e comunicacionais. Segundo os autores cada uma delas cumpre seu papel no processo de informação do indivíduo. As habilidades operacionais tratam da utilização de *hardware* e *software* e demanda uma capacidade mais que operativa dos usuários, pois é necessário que o mesmo molde os equipamentos de acordo com suas necessidades. As habilidades informacionais são parte da necessidade que indivíduo possui de assimilar e selecionar o conteúdo que lhe é importante. A recuperação da informação será garantida pelas habilidades operacionais, entretanto, é necessário saber quais dessas informações serão

utilizadas, quais se tornam repetitivas, ou não são de fontes confiáveis. Para essa parte do processo informacional é necessário o indivíduo desenvolver um juízo de valor sobre o tema tratado, facilitando assim sua seleção e assimilação.

E por fim, as habilidades comunicacionais são compreendidas como habilidades que propiciam ao indivíduo a interação com o outro. Essas habilidades unidas às ferramentas atuais de comunicação abrem uma nova perspectiva comunicacional, no entanto, o uso dessas ferramentas sem o domínio do usuário pode se tornar um empecilho para evolução das habilidades comunicacionais. Entende-se desta forma que as habilidades comunicacionais envolvem interação, argumentação, partilha, trabalho colaborativo etc, de acordo com as necessidades pré-estabelecidas.

Diante disso, pode-se perceber que o estudante (usuário da informação) precisa aprender a conhecer suas próprias necessidades, identificar suas dificuldades e assim desenvolver estratégias que o auxiliem em suas carências informacionais, utilizando-se prioritariamente de suas competências já existentes. E neste processo, construir novas habilidades que poderão lhe auxiliar em operações futuras. A competência deve ser vista como mais do que um processo meramente mecânico, já que envolve diversas habilidades. Habilidades essas, que são desenvolvidas em vários âmbitos, sendo compostas por artifícios mecânicos e mentais que devem ser utilizados no processo informacional. Desta forma, o conjunto dessas habilidades informacionais e digitais que o estudante possui é que caracteriza a sua competência em informação.

A competência em informação pode ser considerada a capacidade que o estudante possui em utilizar seus próprios conhecimentos para agir em determinada situação. Ao longo do processo de busca são desenvolvidas habilidades a fim de

identificar as necessidades de informação, assim como, avaliá-la, buscá-la e utilizá-la de maneira eficaz, considerando diversos aspectos éticos, legais econômicos etc. (GASQUE, 2013). Dudziak (2008) coloca um posicionamento semelhante afirmando que a competência em informação refere-se a um processo de interiorização de valores, de conhecimentos e de habilidades relacionadas ao universo informacional.

Conforme a definição da *Association of College and Research Libraries* (ACRL) divulgada em 2000, a competência em informação é um conjunto de habilidades que as pessoas precisam ter para reconhecer quando a informação é necessária, aliada à capacidade de localizar, avaliar e utilizar eficazmente a informação necessária. A ACRL ainda aponta a competência em informação como a base de toda aprendizagem, e parte de todas as disciplinas e ambientes de aprendizagem. Ela permite ao estudante dominar o conteúdo e expandir suas investigações de forma a tornar-se mais autossuficiente, assumindo um maior controle sobre sua própria aprendizagem. De acordo com a ACRL (2000) um indivíduo com competência em informação tem como capacidades: determinar a extensão da informação necessária; Acessar as informações necessárias de forma eficaz e eficiente; Avaliar a informação e suas fontes criticamente; Incorporar informações selecionadas em uma base de conhecimento; Usar informações de forma eficaz para realizar um propósito específico; Compreender as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso de informações e acesso e uso da informação de forma ética e legalmente.

Para Cavalcante (2006), nas universidades o conhecimento se constrói entre fatores decorrentes das áreas sociais, culturais, educacionais e econômicas, cujas dificuldades são bem observadas, devido às exigências da sociedade contemporânea. “A sociedade da

informação exige espaços de aprendizagem cada vez mais abertos, seja na escola, universidade ou em ambientes informacionais de educação.” (CAVALCANTE, 2006, p.60). Complementar a isso a autora salienta que as situações de aprendizagem são trabalhadas para que o indivíduo possa de fato compreender suas necessidades informacionais. Esse processo se dá de forma gradual e ao longo da vida, pois se trata mais do que competências tecnológicas, mas de um processo investigativo, crítico e reflexivo que influencia no uso adequado das novas tecnologias e sua disponibilidade informacional.

A ACRL (2000) enfatiza também que a enorme quantidade de informações não irá, por si só criar um indivíduo mais informado, sem um conjunto complementar de habilidades necessárias para utilizar a informação de forma eficaz. Neste contexto a *American Library Association* (ALA) em conjunto com a *Association of College and Research Libraries* (ACRL) elaborou no ano de 2000, um documento apresentando os padrões de Competência em Informação para Estudantes do Ensino Superior (*Information Literacy Competency Standards for Higher Education*). Esse documento, já bastante difundido na literatura, apresenta cinco padrões, sendo que cada um deles apresenta indicadores que permitem avaliar as habilidades informacionais do estudante e sua consequente competência em informação.

O primeiro padrão – *O indivíduo é capaz de determinar a natureza e extensão das informações necessárias* – enfatiza que para ser competente em informação, o estudante precisa definir e articular sua necessidade de informação; identificar uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais de informação; levar em conta os custos e os benefícios para adquirir as informações necessárias e reavaliar a natureza e extensão da necessidade de informação. No segundo

padrão – *O indivíduo é capaz de acessar as informações necessárias de forma eficaz e eficiente* – é destacado que o estudante precisa selecionar métodos de investigação ou sistemas de informação adequados, implementar estratégias de busca e usar uma variedade de métodos. O terceiro padrão – *O indivíduo avalia as informações e suas fontes de forma crítica e incorpora as informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores* – refere-se às habilidades para elaborar resumos das principais ideias para construção de novos conceitos, avaliar tanto a informação quanto a fonte.

O quarto padrão – *O indivíduo sozinho ou em um grupo, usa a informação de forma eficaz para cumprir um propósito específico* – requer habilidades para aplicar a informação nova antes da concepção e criação de um produto ou serviço, revisar o processo de desenvolvimento e comunicar novos produtos de forma eficaz aos outros. No quinto padrão – *O indivíduo compreende muitas das questões econômicas, jurídicas e sociais que envolvem o uso de informações e acessa e utiliza informações de forma ética e legal* – compreende as questões éticas, legais e socioeconômicas que cercam a informação, o indivíduo deve seguir as políticas relacionadas com o acesso e utilização de recursos informacionais e reconhecer o uso das fontes de informação na comunicação do produto.

Vale acrescentar que esses padrões e seus indicadores constituem-se em importante instrumento para a avaliação da competência em informação de universitários, além de orientar o planejamento e desenvolvimento de ações e programas voltados para a promoção e aprimoramento de habilidades informacionais. Na sequência serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa se caracteriza como descritiva, com abordagem quantitativa. De acordo com Gil (2012) as pesquisas descritivas são utilizadas para descrever as características de uma população, suas experiências ou fenômenos que a envolvem. De forma geral, as pesquisas descritivas utilizam-se de instrumentos padronizados para a coleta de dados, que no caso deste estudo foi o questionário, com questões fechadas e abertas. Em relação à abordagem, vale destacar que a quantitativa enfatiza os indicadores numéricos e percentuais a respeito do objeto pesquisado, sendo que os dados são apresentados em gráficos e tabelas. Os participantes desta pesquisa foram os estudantes do 1º. ao 4º. ano dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia da Universidade Estadual de Londrina. Dos 217 estudantes matriculados (117 Arquivologia e 100 Biblioteconomia), constituiu-se amostra desta pesquisa 68 estudantes (33 de Arquivologia e 35 de Biblioteconomia), que foram os estudantes que responderam ao instrumento.

Foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário eletrônico, elaborado com questões fechadas e abertas e disponibilizado no *Drive*, do Google, a todos os participantes. O questionário foi composto de 41 questões, sendo 31 fechadas, com opção de resposta em relação à frequência (nunca, raramente, as vezes, frequentemente e sempre) e 10 com espaço para respostas abertas. Antes da aplicação do questionário foi realizado um pré-teste com cinco estudantes dos cursos que não constituíram a amostra da pesquisa para avaliar e validar a clareza do instrumento.

Após o pré-teste foram realizadas pequenas alterações na redação de alguns itens do instrumento, conforme apontado pelos respondentes do pré-teste. Em seguida, o *link* do questionário, juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), foi enviado para o e-mail dos participantes (todos os estudantes

matriculados), sendo solicitado o retorno no prazo de sete dias.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

6.1 Caracterização dos participantes

Os participantes deste estudo foram em sua maioria do 1º e 2º anos dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia, sendo esses os sujeitos que mais deram retorno ao instrumento aplicado. Distribuindo os estudantes pelos anos de ambos os cursos obteve-se o seguinte resultado: 41,1% do 1º. ano, 35,2% do 2º.ano, 13,3% do 3º. ano e 10,3% do 4º. ano.

Quanto ao sexo, houve predominância do feminino (70,6%). Já em relação à faixa etária predominante, pode-se notar um maior número de estudantes com 18 a 23 anos, totalizando um percentual de 36.8%. As faixas etárias que mais aparecem seguidas a essa são: de 24 a 29 anos, com 17,6% dos estudantes entrevistados, em terceiro lugar entre 30 a 35 anos com uma porcentagem de 16,2%, 36 a 40 e acima de 40 anos com 14,7% do participantes.

6.2 Procedimentos utilizados para o processo de busca e uso da informação

Inicialmente foi questionado aos participantes com qual frequência buscavam informação para sanar suas necessidades. Dos 68 estudantes entrevistados 53% responderam que sempre buscam informações, 40,9% buscam frequentemente, e apenas 6,1% responderam às vezes. Quanto à opção nunca ou raramente busca informações, não houve incidência de resposta. Quanto ao uso da biblioteca da universidade para adquirir informações para a realização dos trabalhos e pesquisas acadêmicas, 34,3% dos estudantes disseram utilizá-las às vezes, 29,9% frequentemente, 22,3% raramente, 9% sempre e 4,5% nunca utilizam a bibliotecas para buscar informações. Esses dados apontam que os participantes que mais utilizam a

biblioteca perfazem menos da metade da amostra (aproximadamente 39%), indicando uma frequência baixa no uso da biblioteca da universidade. Ainda relativo ao uso da biblioteca, os estudantes deveriam responder com que frequência recorrem ao bibliotecário para buscar informação quando estão na biblioteca. Às vezes foi a opção com maior incidência (53,6%), seguida de raramente (29,9%), frequentemente e sempre aparecem juntas com 6% cada e nunca com 4,5% dos participantes. Juntando as opções nunca, raramente e às vezes tem-se um total de 88% dos participantes, o que pode ser um indicativo de que esses estudantes que utilizam a biblioteca tem autonomia no uso dos recursos informacionais disponibilizados.

O uso do catálogo na biblioteca também foi verificado, sendo que as opções por ordem de incidência foram as seguintes: 31,7% sempre, 25,5% às vezes, 19% raramente, 19% frequentemente e 4,8% nunca utilizam o catálogo dentro da biblioteca. Os resultados apontam que praticamente metade dos estudantes que usam a biblioteca utilizam o catálogo para consultas. Quando comparados os dados de uso do catálogo na biblioteca com o uso do catálogo *online* (fora da biblioteca) as respostas foram semelhantes, já que os estudantes que indicaram usar frequentemente (36,4%) e sempre (19,7) % representaram um pouco mais que a metade (56,1%). As demais opções nesse quesito obtiveram os seguintes percentuais: às vezes 19,7%, raramente 15,1% e nunca 9,1%. De forma bastante similar o catálogo *online* da biblioteca, teve como respostas mais escolhida as opções frequentemente e sempre. Essa semelhança no uso das duas formas de acesso ao catálogo (dentro ou fora da biblioteca), chamou a atenção, uma vez que, apesar da facilidade do catálogo *online*, praticamente metade dos estudantes têm preferido ir até a biblioteca para consultá-lo.

Ainda sobre a busca de informação 76,1% dos estudantes alegaram sempre utilizar a internet para satisfazer suas necessidades informacionais. Nas outras opções as respostas foram: frequentemente 17,9%, às vezes e raramente 3% para cada

opção e nenhum estudante respondeu nunca usar a internet. Os participantes também foram questionados sobre as fontes de informação mais utilizadas para buscar informação, suas respostas podem ser visualizadas na Tabela 1:

Tabela 1 - Fontes de informação mais utilizadas

Fontes/Frequência	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Dicionários e enciclopédias	3%	31,3%	37,3%	22,4%	6%
Livros	1,5%	7,6%	25,8%	33,3%	31,8%
Periódicos eletrônicos	17,9%	14,9%	23,9%	25,4%	17,9%
Sites de busca	0%	3%	9%	34,3%	53,7%
Base de dados	46%	19%	20,6%	6,3%	7,9%

Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se perceber uma maior incidência de uso para os *sites* de busca (opções sempre e frequentemente totalizando 88%), seguido dos livros (sempre e frequentemente com 65,1%). Os periódicos eletrônicos foram indicados por menos da metade dos participantes nas opções sempre e frequentemente (43,3%). Na pesquisa de Funaro, Victoretti e Uehara (2008), realizada com estudantes do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP), obteve-se dados bastante diversos quanto ao uso de periódicos eletrônicos, em que quase 100% dos estudantes mencionaram utilizá-los como principal fonte de informação. Já neste estudo nem 50% dos estudantes disseram utilizar os periódicos com frequência. Em se tratando dos livros, os percentuais obtidos nesta pesquisa também foram diferentes quando comparados aos dos autores supracitados, evidenciando no presente estudo maior uso dessas fontes de informação.

Quanto aos periódicos, bases de dados e *sites* de busca haviam questões abertas para que os participantes listassem alguns exemplos dessas fontes que mais utilizam. Entre os periódicos que mais foram citados como fontes de busca dos estudantes de

arquivologia e biblioteconomia está o periódico eletrônico Informação & Informação, seguido por DataGramazero e Em Questão. Os *sites* de buscas mais mencionados foram Google (apontado pela grande maioria como principal buscador eletrônico), seguido do Yahoo. Quanto ao Google Acadêmico 47,7% dos estudantes utilizam frequentemente ou sempre, seguidos de raramente (13,4%), nunca (16,4%) e as vezes (22,4%). Em se tratando das bases de dados, as mais utilizadas pelos universitários foram BRAPCI, seguida da SCIELO e do Portal de Periódicos da CAPES. Alguns estudantes também alegaram utilizar repositórios de instituições, no entanto não citaram quais.

O Google, aparentemente, tornou-se uma ferramenta indispensável quando qualquer tipo de pesquisa se faz necessária, mesmo não sendo considerada uma biblioteca ou uma fonte totalmente confiável de informação. A velocidade do crescimento, o aperfeiçoamento da ferramenta Google e o acesso fácil à informação, a tornam menos enigmática e burocrática, o que a deixa atraente e descomplicada, mudando a cada dia e acompanhando o crescimento da humanidade (OLIVEIRA et al., 2012, p.54)

Quando questionados se utilizavam mídias sociais para obter informação 22,4% indicaram usar às vezes, 17,9% nunca, 25,4% raramente, 17,9% frequentemente e 16,4% sempre. Procurou-se, também, identificar quais dessas mídias são mais relevantes no processo informacional dos estudantes universitários. A rede social *Facebook* e o aplicativo de mensagens *Whatsapp* foram listados em quase todas as respostas, apenas um estudante listou a rede de currículos *Linkedin*. De acordo com Silva (2011, p.31) “As redes sociais podem ser utilizadas com diversas finalidades, tais como: divulgar e compartilhar experiências, promover maior interação entre alunos e professores, ampliar a divulgação de informações, propiciar interações entre leitores e escritores [...]”.

Ainda que haja diversas ferramentas que podem ser utilizadas nas redes sociais,

percebe-se que apesar de responderem que geralmente não utilizam as redes sociais como fontes, muitos citaram as diversas redes que utilizam, no entanto não as reconhecem como fonte de informação, e sim como um meio de entretenimento. Quanto aos blogs, 46,3% dos estudantes disseram nunca utilizá-los para buscar informação, em segundo lugar aparece às vezes e raramente com 23,9% das respostas para cada opção e frequentemente e sempre somou 6% das respostas. Apenas um estudante citou um blog na área de arquivologia, o restante disse se utilizar de blogs ligados especificamente ao tema da pesquisa.

Ao serem questionados sobre a utilização de estratégias para realizar uma busca satisfatória os participantes apresentaram as seguintes respostas, que podem ser visualizadas na Tabela 2:

Tabela 2 - Estratégias de buscas mais utilizadas

Estratégia/Frequência	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Palavras-chaves	3%	9.1%	19.7%	36.4%	31.8%
Operadores booleanos	43.1%	21.5%	20%	13.8%	1.5%

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados obtidos seguem na mesma linha do estudo realizado por Funaro, Victoretti e Uehara (2008, p.38), no qual foi indicado que quase 50% dos estudantes utilizavam palavras-chave no momento da busca. Segundo essas autoras, “O sucesso no resultado de uma pesquisa em buscadores, bases de dados ou outra ferramenta de recuperação disponível na web depende da qualidade da estratégia de busca utilizada”. O mesmo estudo também aponta o uso de operadores booleanos, neste aspecto há divergência entre as pesquisas, pois as autoras realizaram seu estudo com estudantes do sétimo semestre, o qual equivale ao quarto ano do curso e mais de 70% utilizavam os operadores booleanos em suas pesquisas. Em

contrapartida a presente pesquisa apresenta uma minoria de representantes do último ano, sendo a maioria dos pesquisados, conforme já enfatizado, estudantes do primeiro e segundo ano de ambos os cursos, fase do curso em que ainda estão iniciando as disciplinas que exploram os diferentes recursos das fontes de informação bibliográficas, entre eles o uso de operadores booleanos, o que justifica o uso menor desses recursos.

Com a finalidade de verificar quais critérios tinham mais relevância no momento de escolha das fontes de informação, questionou-se os estudantes quanto à frequência de uso dos critérios apresentados (Tabela 3).

Tabela 3 - Critérios de qualidade mais utilizados

Critério de qualidade/Frequência	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Objetividade	3.1%	6.2%	27.7%	43.1%	20%
Atualização	1.5%	15.4%	33.8%	21.5%	27.7%
Confiabilidade	0%	4.6%	26.2%	27.7%	41.5%
Facilidade de manuseio	3%	6.1%	37.9%	28.8%	24.2%

Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser verificado na Tabela 3, a confiabilidade, a atualização e a facilidade no manuseio da fonte (critérios de avaliação de fontes de informação propostos por Tomaél, Alcará e Silva, 2008) foram os critérios mais apontados pelos estudantes. Quando questionados sobre quais outros critérios eles utilizavam para selecionar uma fonte de informação, a maioria disse não ter outros critérios além dos apresentados no questionário, porém uma grande quantidade de estudantes citou que recorre às referências da fonte, assim como ligações institucionais buscando garantias de que a informação é verdadeira e atual. Esse resultado mostra que os critérios – confiabilidade, atualização e facilidade no manuseio da fonte – adotados pelos estudantes estão entre os indicados por Tomaél, Alcará e Silva (2008) e Calvo-Calvo (2014). Os achados evidenciam também que os estudantes estão

conscientes quanto à relevância de se avaliar a qualidade das fontes de informação que utilizam em suas pesquisas.

6.4 Dificuldades para buscar a informação

Procurando definir quais as maiores dificuldades encontradas pelos graduandos na área de Ciência da Informação, perguntou-se com que frequência eles encontram dificuldades para buscar informação, sendo que 57,8% dos estudantes afirmaram que às vezes encontram dificuldades, 25% dos participantes raramente, 9,4% frequentemente, 6,6% sempre e apenas 1,6% dos participantes alegaram nunca encontrar nenhuma dificuldade na busca informacional (Tabela 4).

Tabela 4 - Maiores dificuldades encontradas no momento da busca

Dificuldade/Frequência	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Desconhecimento das fontes de informação adequadas	4.6%	18.5%	49.2%	21.5%	6.2%
Dificuldades para manusear as fontes de informação	3.1%	38.5%	43.1%	9.2%	6.2%
Ausência ou deficiência de fontes de informação adequadas	3.2%	17.5%	65.1%	12.7%	1.6%

Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser visto na Tabela 4, as dificuldades com maior incidência foram o desconhecimento e a ausência de fontes de

informação, bem como a falta de habilidades para o seu manuseio. Quando solicitado aos estudantes que indicassem

quais outras dificuldades encontravam no momento da busca de informação obteve-se uma maior incidência de dificuldades com as palavras-chave, seguida de fontes confiáveis ou objetivas nas quais possam buscar a informação.

Esses dados, embora sendo incidentes em sua maioria na opção *às vezes*, parecem um pouco conflitantes com os já mostrados anteriormente. Isso porque quando questionados sobre o uso de fontes de informação, por exemplo, títulos de periódicos relevantes da área, redes sociais que disseminam informação, base de dados, entre outros, os estudantes mencionaram exemplos dessas fontes, no entanto, o desconhecimento e ausência de fontes de informação aparece como principal dificuldade. Entende-se dessa forma que há uma dificuldade entre os estudantes em reconhecer as fontes de informação, apesar de conhecê-las, não as utilizam com frequência. Esse também pode ser o motivo pelo qual muitos disseram ter dificuldade para o manuseio das fontes de informação, pois sem utilizá-las é difícil ter conhecimento de sua interface e conteúdo.

Saber selecionar as fontes de informações pertinentes à necessidade informacional integra as habilidades informacionais para a competência em informação. E, conforme já mencionado anteriormente, essas habilidades, na perspectiva de Lau (2007), se constituem em recursos importantes para a aprendizagem e aquisição do conhecimento e devem ser desenvolvidas no período escolar e ao longo da vida dos indivíduos.

Ainda, retomando a dificuldade apresentada pelos participantes quanto ao desconhecimento de fontes de informação, bem como a falta de habilidades para o seu manuseio, tem-se que novamente refletir sobre competência em informação dos estudantes. Isso porque o conhecimento e o domínio no uso de diferentes tipos de fontes de informação são habilidades incluídas nos padrões um e dois da ACRL

(2000) para se determinar a competência em informação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados desta pesquisa pode-se ter uma visualização das principais características dos estudantes quanto ao processo de busca da informação. De forma geral, foi possível perceber que as principais fontes de informação utilizadas para a busca informacional são os *sites* de busca, seguido dos livros. Quanto às estratégias de busca a maioria dos estudantes apontou usar com mais frequência as palavras-chave do assunto a ser pesquisado, sendo que os operadores booleanos foram pouco indicados como recursos para realizar suas buscas. Esse resultado é justificável, uma vez que a amostra desta pesquisa foi constituída principalmente por estudantes da primeira e segunda série dos cursos e nessa fase eles estão ainda iniciando o contato com as disciplinas que focalizam o ensino quanto à elaboração de estratégias de busca. Já em relação aos critérios de qualidade para selecionar as fontes de informação destacaram-se a confiabilidade e a atualidade da fonte. As dificuldades encontradas durante o processo de busca da informação também foram investigadas, sendo que um pouco mais da metade dos participantes mencionaram que as vezes se deparam com algumas dificuldades, estando entre elas o desconhecimento e a ausência de fontes de informação, bem como a falta de habilidades para o seu manuseio.

Em síntese, os resultados mostram que os estudantes que participaram desta pesquisa já dispõem de algumas habilidades informacionais importantes, principalmente em se tratando dos critérios de qualidade para avaliação e seleção de fontes de informação. Esse pode ser um indicativo de que os estudantes tem a preocupação em avaliar adequadamente as fontes de informação que subsidiam as suas pesquisas.

Em contrapartida, a pesquisa mostra a necessidade de promover melhores habilidades quando se tratar do acesso e manuseio das fontes de informação. Isso porque uma boa parte dos estudantes mencionou não utilizar com frequência os periódicos científicos, que são considerados importantes fontes de informação, já que disseminam os resultados de estudos recentes. Muito embora, alguns dos participantes listaram alguns periódicos que conhecem, porém ainda não estão incorporados como recursos informacionais em suas pesquisas. Da mesma forma, as dificuldades apontadas pelos estudantes – desconhecimento de fontes de informação e falta de habilidades para o seu manuseio

– também revelam a necessidade de ações nesse sentido. Assim sendo, entende-se que os resultados alcançados atendem ao objetivo proposto para este estudo, que consistiu em investigar o processo de busca e uso da informação de estudantes universitários, tendo em vista a avaliação das habilidades informacionais.

Para finalizar, vale enfatizar que esses resultados têm importantes implicações educacionais e evidenciam a relevância de se desenvolver ações no âmbito das atividades curriculares e extracurriculares, tendo em vista a diversidade de recursos e fontes de informação disponíveis atualmente e as habilidades necessárias para o seu manuseio.

SEARCH AND USE OF INFORMATION: AN APPROACH ON THE SKILLS INFORMATIONAL IN UNIVERSITY

Abstract

The steady advance in information technology changes and provides the development of different tools that reflect the evolution of information resources. In this context, the following research aims to investigate the process of search and use of information in university, with a view to assessing their information skill. Thus, it was administered questionnaire with closed and open questions in a sample of 68 undergraduate students of Archival and Library, a public university in southern Brazil region. The results showed that the most frequently used sources of information are the search engines, with Google Scholar used often, followed by books. As for the search strategies, most participants claimed often use keywords to conduct their searches. In relation to quality criteria for selecting the sources of information include the reliability and timeliness of supply. The difficulties encountered during the information search process were also investigated, with a little over half of the participants mentioned that sometimes encounter some difficulties, being among them the ignorance and lack of information sources, and lack skills for handling. In summary, the results indicate that students who participated in this research had some information literacy, but emphasize the need for further improving these, especially regarding access to more diverse sources of information.

Keywords: *information search, information behavior, criteria for evaluation of information sources.*

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY

ASSOCIATION. **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago, ACRL/ALA, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>>. Acesso em: 19 maio. 2016.

ARENCIBIA-JIMÉNEZ, M.; AIBAR-REMÓN, C. Páginas web de hospitales. Realidad virtual o... ¿son realmente un medio útil para la difusión de información para sus usuarios? **Revista de Calidad Asistencial**, v. 22, n.3, p.118-127, 2007.

BORGES, J. *et al.* Competências infocomunicacionais: um conceito em desenvolvimento. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.5, n.1, 2012.

BELLUZZO, R. C. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v.6, n.2, p.30-50, jun. 2005.

BERNHARD, P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. **Anales de Documentación**, n. 5, 2002, p. 409-435.

BLANK, C. K.; GONÇALVES, R. B. A busca de informações por adolescentes de baixa renda: um estudo sob a ótica da competência informacional. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 104-127, 2013. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/13438/9593>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

CALVO-CALVO, M. Calidad y características de los sitios web de los hospitales españoles de gran tamaño. **Revista Española de Documentación**

Científica, Madrid, v.37, n.1, p.1-19, enero-marzo, 2014.

CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v.2, n.2, p.47-62, dez. 2006. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/17>>. Acesso em: 10 maio 2016.

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

DUDZIAK, E. A. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.18, n.2, p. 41-53, maio/ago. 2008.

FUNARO, V. M. B. O.; VICTORETTI, A.; UEHARA, B. Busca de informação por alunos do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da FESPSP. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 32-42, jul. 2008. Disponível em: <<http://www.revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/41/42>>. Acesso em: 29 abr. 2016.

GASQUE, K. C. G. D. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41315/25246>>. Acesso em: 10 maio 2016.

GASQUE, K. C. G. D. **Letramento Informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, 2012. Disponível em:

<http://leunb.bce.unb.br/bitstream/handle/123456789/22/Letramento_Informacional.pdf?sequence=3>. Acesso em: 10 maio 2016.

GASQUE, K. C. G. D. O papel da experiência na aprendizagem: perspectiva na busca e no uso da informação.

Transinformação, Campinas, v. 20, n.2, p.149-158, maio/ago., 2008. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v20n2/03.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2016

GASQUE, K. C. G. D. Pesquisas na pós-graduação: o uso do pensamento reflexivo no letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p.22-37, jan./abr., 2011. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a02v40n1.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. reimp. São Paulo: Atlas, 2012.

GIORDANO, R. B.; BIOLCHINI, J. C. de A. Busca e recuperação da informação científica na web: comportamento informacional de profissionais da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n.1, p. 125-145, jan./jun. 2012. Disponível em:<<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42374/46045>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

LAU, J. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Boca del Rio, Veracruz, México: IFLA, 2007.

NOVELLI, V. A. M.; HOFFMANN, W. A. M.; GRACIOSO, L. de S. Ferramentas para mediação de fontes de informação: avaliação sobre seus usos em bibliotecas universitárias nacionais e internacionais.

Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.19, n.3,

p.30-51 jul./set. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v19n3/a03v19n3.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2016.

OLIVEIRA, E. S. M. *et al.* Google: um fenômeno informacional? **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 54-65, jan. 2012. Disponível em:

<<http://revista.crb8.org.br>>. Acesso em: 26 abr. 2016

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

PETRÓ, B. **Análise do fluxo informacional dos gestores turísticos da unidade de conservação Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta – SC**. 2008. 184 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

PIERUCCINI, I. **A ordem informacional dialógica: estudo sobre a busca de informação em Educação**. 232f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2004.

PIERUCCINI, I. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8., 2007, Salvador, Bahia. **Anais...** Salvador: UFBA, 2007.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 43-58, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/9999/6922>>. Acesso em: 24 abr. 2016.

SILVA, I. M. M. Tecnologias e letramento digital: navegando rumo aos

desafios. **Educ. Tem. Dig.**, Campinas, v.13, n.1, p.27-43, jul./dez. 2011.

Disponível em:

<<http://ojs.fe.unicamp.br/ged/etd/article/view/2348/2643>>. Acesso em: 10 maio 2016.

TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; SILVA, T. E. Fontes de informação na internet: critérios de qualidade. In: TOMAÉL, M. I. (Org.). **Fontes de**

informação na internet. Londrina: EDUEL, 2008. Cap.1, p.3-28

VOLPATO, E. S. N. Pesquisa bibliográfica em ciências biomédicas. **J. Pneumologia**, São Paulo, v. 26, n. 2, abr. 2000.

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