

# A BUSCA DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA TELEVISÃO UNIVERSITÁRIA: análise apoiada em indicadores de competência da informação

*Luciane de Fátima Beckman Cavalcante\**

## RESUMO

Este artigo apresenta uma discussão voltada a busca da informação e a competência em informação no ambiente da televisão universitária. A coleta de dados se deu por meio de entrevistas, as quais foram analisadas tendo como base os elementos dos indicadores de competência em informação. Foi possível concluir que o processo de busca da informação no ambiente pesquisado é perpassado por elementos compreendidos pelos padrões e indicadores da competência em informação.

**Palavras-chave:** Busca da Informação. Competência em Informação. Televisão Universitária.

\* Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil. Professora Adjunta da Universidade Estadual de Londrina, Brasil. E-mail: lucifbc@gmail.com.

## I INTRODUÇÃO

O contexto de intensos fluxos informacionais com os quais os sujeitos lidam em suas atividades cotidianas reforça a necessidade de que devem possuir determinadas habilidades para manipular toda essa gama informacional, de modo a conseguir, com mais propriedade, buscar, encontrar e usufruir a informação. Em ambientes organizacionais este fator é dinamizado, uma vez que neles a informação tem valor estratégico e de extrema importância para a tomada de decisão. Logo, os sujeitos que atuam em espaços organizacionais devem saber executar o processo de busca da informação e todos os elementos que o atravessam, a fim de conseguir o melhor resultado.

Neste cenário, destacam-se as televisões universitárias como instituições organizacionais perpassadas por fluxos informacionais e constituídas por pessoas que precisam lidar adequadamente com tais fluxos.

A TV educativa, enquanto modalidade midiática inserida na universidade, é

considerada um espaço de reflexão, de ensino-aprendizagem, de difusão da ciência e da tecnologia, em decorrência da caracterização do ambiente universitário compreendido por pesquisa, ensino e extensão. "A Televisão Universitária proporciona a integração entre ensino, pesquisa, extensão e socializa seus atores principais, que são os alunos, os professores, os dirigentes, os funcionários e a comunidade onde atua", conforme argumenta Azambuja (2008, p. 25). Como a televisão universitária é mantida por uma instituição de ensino superior, ela possibilita o desenvolvimento de um dos tripés da universidade, que é a extensão, a qual, no âmbito da televisão universitária, atua para "possibilitar o acesso democrático à informação do que se produz na instituição", conforme explica Accioly (2006).

Pelo exposto, o artigo tem como proposta abordar os elementos referentes à competência em informação na esfera do comportamento de busca de informação dos profissionais que atuam em televisão universitária.

## 2 BUSCA DA INFORMAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

O estudo de comportamentos em relação à informação possui um direcionamento com enfoque na necessidade, na busca e no uso da informação de determinado sujeito. Ligadas ao indivíduo por meio de uma lacuna de informação e conhecimento, as necessidades de informação podem ser causadas tanto por fatores externos quanto internos.

O comportamento de busca da informação corresponde ao modo e aos meios pelos quais os indivíduos visam a alterar o seu estado inicial de conhecimento. Já o comportamento de uso da informação relaciona-se à seleção e ao processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação.

Choo (2003, p.156) argumenta que existem diferentes situações, emoções e percepções que os indivíduos enfrentam para atender às próprias necessidades informacionais, à busca e ao uso da informação. As pessoas não estão imunes ao ambiente que as cerca e nem às situações que nele são apresentadas. Nesse sentido, é possível inferir que as emoções e as percepções dos sujeitos também sofrem a influências do meio, o que certamente pode intervir no modo como determinada informação é percebida e interpretada pelos indivíduos, influenciando, por conseguinte, o estabelecimento das relações de busca e uso dessa informação.

O comportamento informacional diz respeito a todo comportamento em relação à informação, no contexto de fontes e canais de informação, sejam formais ou informais. Para Wilson (2000), o comportamento informacional relaciona-se a comportamentos interligados, como o de busca da informação (*information-seeking behavior*) e o de busca em sistemas de informação (*information searching behavior*). De modo geral, esses três campos são definidos da seguinte forma: Comportamento informacional (*information behavior*) – seria o escopo mais geral de investigação, ou seja, a totalidade de comportamentos com relação a fontes e canais de informação; Comportamento de busca da informação (*information-seeking behavior*) – refere-se aos estudos da busca da informação

em virtude de uma necessidade e, por fim, Comportamento de busca em sistemas de informação (*information searching behavior*), que está relacionado às interações entre homens e sistemas de computador.

Nesse sentido, é possível compreender que o comportamento informacional gira em torno das necessidades, busca e uso da informação, indicando, assim, que a partir de uma necessidade de informação poderá haver uma busca e uso da informação. Cabe destacar que tal comportamento pode acontecer no decorrer de qualquer atividade nos mais distintos contextos de relação do sujeito com a informação, com ou sem aportes das tecnologias de informação e comunicação.

Pelo exposto, o enfoque do presente artigo está ligado ao comportamento de busca da informação no contexto da televisão universitária e no relacionamento de tal comportamento com elementos relativos à competência em informação.

Nesse contexto, cabe destacar a relevância da competência em informação, uma vez ela está relacionada à habilidade de saber utilizar a informação e as suas fontes de modo pertinente e crítico. Para Doyle (1995, p. 1), a competência em informação compreende a “[...] habilidade para acessar, avaliar e usar informação de uma variedade de fontes de forma a utilizá-la de maneira eficiente e efetiva na solução de problemas e tomada de decisão”. Por sua vez, como argumentam Santos, Duarte e Prata (2008, p. 218), no “[...] contexto do trabalho a competência informacional é aquela que habilita os indivíduos para lidar com todas as fontes de informação, no sentido de organizar, filtrar e selecionar o que realmente é importante para a tomada de decisão [...]”.

Miranda (2004, p. 121) explica que o “[...] desenvolvimento de competências informacionais pode tornar mais efetivo o trabalho de qualquer profissional no tocante às tarefas ligadas à informação, principalmente em atividades intensivas em informação”.

Entende-se que a competência em informação é inerente ao comportamento informacional, uma vez que ele somente será realizado com sucesso caso essa competência esteja desenvolvida no sujeito de modo a propiciar uma melhor assertividade no que tange aos comportamentos informacionais.

Entretanto, em um contexto de um processo de busca de informação, para que a informação seja recuperada de forma apropriada, é preciso que o sujeito saiba identificar quais fontes de informação são confiáveis e, a partir disso, conseguir selecionar e avaliar as informações encontradas.

Ressalta-se, no entanto, que sem a competência em informação desenvolvida, o sujeito tem prejudicada a sua capacidade de decorrer um comportamento informacional. A questão reside no fato de que, sem o desenvolvimento dessa competência, esse comportamento não se desenvolve em sua totalidade, o que pode ocasionar entraves ao contexto no qual aquele comportamento acontece, e, no caso de um ambiente organizacional, os problemas podem ser maiores, influenciando fluxos de informação e processos decisórios. Mais especificamente na esfera dessa pesquisa, tais elementos podem afetar não somente aqueles citados anteriormente, mas também o modo como a informação chega aos indivíduos e, por consequência, a criação de seu significado.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória realizada na Televisão Universitária da Universidade Federal do Paraná (UFPR TV). Os sujeitos da pesquisa foram cinco funcionários responsáveis pela produção de conteúdo da referida televisão. A coleta de dados se deu por meio de entrevista semiestruturada, cujo roteiro teve enfoque na necessidade de busca e uso da informação, bem como aos elementos correspondentes à competência que percorrem tais processos.

Entretanto, para este artigo, o enfoque se dá em relação ao processo de busca da informação. Nesse sentido, intentou-se identificar o processo de busca de informação realizado pelos sujeitos, verificando as suas relações com as fontes de informação nesse processo. A análise dos dados foi apoiada em fundamentos dos padrões e indicadores da ACRL (2000) adaptados por Belluzzo (2007) os quais posteriormente foram adaptados por Bassetto (2012), conforme aponta o quadro 1.

**Quadro 1 – Padrões básicos e/ou indicadores de competência em informação**

<b>PADRÃO 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação</b>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
1.1 Define e reconhece a necessidade de informação
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
1.1.1 Identifica um tópico de pesquisa ou outra informação necessária
1.1.2 Formula questões apropriadas baseadas na informação necessária ou no tópico de pesquisa
1.1.3 Usa fontes de informação gerais ou específicas para aumentar o seu conhecimento sobre o tópico
1.1.4 Modifica a informação necessária ou o tópico de pesquisa para concluir o foco sob controle.
1.1.5 Identifica conceitos e palavras-chave que representam a informação necessária ou o tópico de pesquisa/questão.

Indicador de Desempenho

1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais

Resultados desejáveis

1.2.1 Identifica o valor e as diferenças de potencialidades de fontes em uma variedade de formatos (documentos impressos e eletrônicos, pessoas, instituições, etc.)

1.2.2 Identifica o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes

1.2.3 Diferencia fontes primárias e secundárias, reconhecendo o seu uso e a sua importância para cada área específica

Indicador de Desempenho

1.3 Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária

Resultados desejáveis

1.3.1 Determina a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação e o uso de serviços de informação e qual a mídia adequada (por exemplo: intercâmbio, utilização de fontes locais, obtenção de imagens, vídeos, textos ou registros sonoros, etc.)

1.3.2 Determina um planejamento exequível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária.

## **PADRÃO 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade**

Indicador de Desempenho

2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.

Resultados desejáveis

2.1.1 Identifica os tipos de informação contidos em um sistema tradicional e os tipos de fontes indexadas eletronicamente

2.1.2 Seleciona apropriadamente os sistemas de recuperação de informação para pesquisar o problema/tópico baseado na investigação da sua abrangência, conteúdo, organização, e solicita ajuda para pesquisar em diferentes instrumentos, como as bases de dados, fontes de referência e outras.

2.1.3 Identifica outros métodos de pesquisa para obter a informação necessária, os quais podem não estar disponíveis por meio dos sistemas de recuperação da informação tradicionais e eletrônicos (por exemplo: necessidade de fazer entrevistas com especialistas, etc.)

Indicador de Desempenho

2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade.

Resultados desejáveis

2.2.1 Desenvolve um plano de pesquisa apropriado aos sistemas de recuperação da informação e/ou método de pesquisa.

2.2.2 Identifica palavras-chave, frases, sinônimos e termos relacionados com a informação necessária

2.2.3 Seleciona vocabulário controlado específico como instrumento de pesquisa e identifica quando o vocabulário controlado é usado em um item registrado e executa a pesquisa com sucesso usando adequadamente o vocabulário selecionado.

2.2.4 Constrói e implementa uma estratégia de busca usando códigos e comandos de acordo com o sistema de recuperação de informação utilizado (por exemplo: a lógica *booleana*, ordem alfabética de termos, referência cruzada, etc.)

2.2.5 Utiliza a autoajuda dos sistemas de recuperação e outros meios (por exemplo: profissionais da informação) para melhorar os seus resultados.

Indicador de Desempenho

2.3 Busca a informação via eletrônica ou com pessoas, utilizando uma variedade de métodos.

Resultados desejáveis

2.3.1 Usa vários sistemas de recuperação da informação em uma variedade de formatos (impressos e eletrônicos)

2.3.2 Distingue pelas citações os vários tipos de documentos (por exemplo: livros, periódicos, teses, etc.)

2.3.3 Utiliza vários esquemas de classificação ou outros sistemas para localizar as fontes de informação junto aos serviços de informação.

2.3.4 Utiliza serviços *on-line* ou pessoas especializadas disponíveis na instituição para recuperar a informação necessária

Indicador de Desempenho

2.4 A pessoa competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário

Resultados desejáveis

2.4.1 Avalia quantidade, qualidade e relevância dos resultados da pesquisa para determinar sistemas alternativos de recuperação da informação ou métodos de pesquisa que ainda precisam ser usados.

2.4.2 Identifica lacunas na informação necessária face aos resultados da pesquisa

2.4.3 Revisa a estratégia de busca se for necessário obter mais informação.

Indicador de Desempenho

2.5 A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes

Resultados desejáveis

2.5.1 Registra todas as informações com as citações pertinentes para futura referência bibliográfica

2.5.2 Demonstra compreender como organizar e tratar a informação obtida

2.5.3 Diferencia entre os tipos de fontes citadas e compreende os elementos e a forma correta de citação para os vários tipos de fontes de acordo com as normas de documentação vigentes

**Padrão 3 – A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes**

Indicador de Desempenho

3. 1 Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida

Resultados desejáveis

3.1.1 Seleciona a informação relevante baseado na compreensão das ideias contidas nas fontes de informação

3.1.2 Reformula conceitos com suas próprias palavras

3.1.3 Identifica textualmente a informação que foi adequadamente transcrita ou parafraseada

Indicador de Desempenho

3.2 Articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes

Resultados desejáveis

3.2.1 Examina e compara a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências

3.2.2 Analisa a lógica da argumentação da informação obtida

3.2.3 Reconhece e descreve os vários aspectos de uma fonte, seus impactos e valor para o projeto de pesquisa, assim como as tendências e impactos relacionados a pressupostos de ordem cultural, geográfica ou histórica e/ou atualidade da fonte de informação

3.2.4 Demonstra a habilidade de encontrar a informação sobre a autoridade e qualificação de autores e/ou editores-produtores

3.2.5 Demonstra compreensão e habilidade para interpretar referências bibliográficas ou créditos encontrados nas fontes como meios de acessar informação precisa e válida

3.2.6 Demonstra compreensão da necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos

Indicador de Desempenho

**3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação**

Resultados desejáveis

3.3.1 Determina se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informação

3.3.2 Avalia se as fontes de informação são contraditórias

3.3.3 Compara a nova informação com o conhecimento próprio e outras fontes consideradas como autoridade no assunto para conclusões

3.3.4 Seleciona a informação que traz evidências para o problema/tópico de pesquisa ou outra informação necessária

**Padrão 4 – A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.**

Indicador de Desempenho

4.1 É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto

Resultados desejáveis

4.1.1 Organiza a informação, utilizando esquemas ou estruturas diversas

4.1.2 Demonstra compreender como usar as citações ou paráfrases de um autor ou texto para apoiar as ideias e/ou argumentos (ver também 3.1.2 e 3.1.3)

Indicador de Desempenho

4.2 Comunica os resultados do projeto com efetividade

Resultados desejáveis

4.2.1 Utiliza adequadamente as normas de documentação e o formato e o estilo apropriados para um projeto científico (ver também 5.3.1)

**Padrão 5 – A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente**

Indicador de Desempenho

5.1 Demonstra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia

Resultados desejáveis

5.1.1 Identifica e discute questões relacionadas ao livre acesso *versus* o acesso restrito e o pagamento de serviços de informação e comunicação

5.1.2 Demonstra compreensão acerca das questões ligadas ao direito nacional e internacional de propriedade intelectual e às leis de imprensa
5.1.3 Define e identifica exemplos de plágio
5.1.4 Demonstra conhecer as políticas institucionais sobre o plágio e os direitos autorais
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
5.2 Cumpre as leis, regulamentos, políticas institucionais e normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
5.2.1 Utiliza adequadamente os <i>passwords</i> para acesso às fontes de informação
5.2.2 Obedece às políticas institucionais de acesso às fontes de informação
5.2.3 Preserva a integridade das fontes de informação, equipamentos, sistemas e instrumentos disponibilizados para o acesso e uso da informação
5.2.4 Demonstra conhecimento do que é o plágio e como não usá-lo em suas comunicações
5.2.5 Obtém permissão para copiar textos, imagens ou sons incluídos em seu produto final
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Indicador de Desempenho
5.3 Indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou do resultados
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Resultados desejáveis
5.3.1 Utiliza estilo e forma de linguagem e de redação apropriados, com a indicação correta e consistente das fontes consultadas
5.3.2 Identifica elementos de citação para as fontes de informação consultadas em diferentes formatos
5.3.3 Demonstra compreensão das normas de documentação recomendadas para a sua área de pesquisa/estudo

Fonte: ACRL (2000) adaptado por Belluzzo (2007, p. 95-103) adaptado por Basseto (2012).

Pelo exposto, acredita-se que tais padrões e indicadores foram basilares à identificação de elementos da competência em informação no processo de busca da informação no ambiente da televisão universitária pesquisada, como será possível perceber na análise dos dados a seguir.

### 3.1 Análise dos dados

Em uma das questões, foram solicitados aos sujeitos que indicassem, por ordem de preferência, as três principais fontes de informação utilizadas quando da realização de atividade de pesquisa ou levantamento de informações, tanto para elaboração de pauta quanto para elaboração de determinada matéria ou programa.

Observou-se que unidades de informação e internet foram mencionadas duas vezes como sendo a primeira opção de fonte de informação recorrida pelos pesquisados; a fonte de notícias também ficou como primeira opção, porém assinalada somente por um sujeito. Colegas de trabalho, noticiários, internet e outras ferramentas foram assinaladas como a segunda opção de fonte de informação recorrida pelos sujeitos, sendo que colegas de trabalho e internet com uma indicação cada e internet e outras fontes com duas indicações. Já como terceira opção de fonte de informação aparece a assessoria de imprensa com duas indicações, fontes de notícias com uma, e internet com duas.

Ressalta-se que, quando assinalada internet, foram indicados os *sites* da Universidade e *sites* especializados. Um sujeito

também apontou que pela internet o tipo de fonte é escolhido, dependendo do tema que será discutido no programa, e quando vai ser mencionado. Em relação à outra fonte de informação, foi indicado o SACI<sup>1</sup>.

Pelos dados apresentados, cabe destacar que, de certa forma, as unidades de informação não foram relegadas a segundo plano pelos sujeitos, até mesmo porque um dos pesquisados atua em um programa que visa divulgar as teses e dissertações elaboradas na UFPR, logo, ele precisa ter contato com as unidades de informação da Universidade. Obviamente, a internet não ficaria fora da menção dos sujeitos pesquisados, uma vez que se reconhece que ela é uma fonte de informação muito valiosa.

Entretanto, entende-se que, se atributos da competência em informação – no que se refere à busca e à recuperação da informação – não estiverem desenvolvidos, certamente essa fonte não será utilizada em sua potencialidade, por isso é importante que os gestores do cenário de uma emissora de televisão universitária procurem conhecer, compreender e dinamizar as competências em informação dos seus sujeitos organizacionais, visando a uma assertividade maior na elaboração dos programas.

Sobre facilidades durante a realização da pesquisa, os resultados indicados pelos sujeitos pesquisados demonstraram que todos concordaram totalmente e que, ao realizarem a busca pela informação nas fontes de notícias, apresentaram facilidades para poder modificar o tipo de informação necessária ou o tópico a ser pesquisado para alcançar o objetivo. Essa declaração unânime permite que afirmar que os profissionais têm a percepção necessária sobre o Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação, a partir do indicador “Modifica a informação necessária ou o tópico de pesquisa para concluir o foco sob controle”. Porém, durante a realização da pesquisa, quando indagados se identificam conceitos e palavras-chave que possam representar a informação necessária ou o tópico de pesquisa/ questão, quatro participantes responderam com a concordância total. Entretanto, um dos entrevistados não sabe se discorda ou se concorda em relação a essa identificação. Destaca-

se que a utilização de palavras-chave é um modo de representar a informação, facilitando sua recuperação por terceiros, de acordo com Melo e Araújo (2007, p. 198). Portanto, não conseguir identificar as palavras-chave pode acarretar na não recuperação da informação, bem como no desperdício de tempo no momento do processo de busca da mesma.

Em relação ao ambiente organizacional, também cabe destacar, conforme discorre Coelho (2011, p. 176), que, ao não reconhecer a necessidade informacional, há “aumento de custo para a organização que paga acesso a muitos bancos de dados e perde tempo para realizar a pesquisa sem objetivo bem definido, recuperando informação excessiva ou desnecessária”. Isso poderá estar ocorrendo no universo em foco – a UFPR TV.

No tocante ao indicador de desempenho do Padrão 1: Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais, um contraponto apresentado nas respostas foi que um sujeito assinalou discordar parcialmente em relação a *identificar o valor e as diferenças de potencialidade de fontes em uma variedade de formatos (documentos, audiovisual, pessoas, instituições, etc.)*, para a pesquisa; um *discordou parcialmente* em relação a identificar o propósito e o tipo de informação a que se destinam as fontes. Sobre esse aspecto, Coelho (2011, p. 176) argumenta que a incapacidade de recuperar a informação e o desconhecimento dos recursos disponíveis – as fontes de informação – para tal podem acarretar em “perda da qualidade de trabalho pela incapacidade de explorar recursos informacionais dos sistemas de informação organizados e desperdício de tempo, buscando informação de qualidade inferior em fontes inapropriadas”.

Em referência ao indicador desempenho, relacionado ao Padrão 3: Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária, apesar de dois terem concordado totalmente e um ter concordado parcialmente com relação a *determinar a disponibilidade da informação necessária e toma decisões sobre as estratégias de pesquisa da informação e o uso de serviços de informação e a mídias mais adequadas (por exemplo: intercâmbio, utilização de fontes locais, obtenção de imagens, vídeos, textos, material cartográfico, registros sonoros, etc.)*, pode-se verificar certa insegurança ao lidar com esses elementos.

1 Sistema de Apoio à Comunicação Integrada

Também nas questões foram verificadas que um deles afirmou discordar totalmente a respeito de determinar um planejamento factível e um cronograma adequado para a obtenção da informação necessária. Nesse contexto, ao passo que em organizações o processo decisório tem como fim uma ação, Choo (2003) destaca que o uso da informação está ligado à tomada de decisões nesse contexto, sendo importante que os sujeitos tenham claras as informações que serão utilizadas nesse processo, assim como o seu impacto junto às atividades organizacionais. Por isso, faz-se necessário um planejamento para a recuperação de tais informações para que seja possível filtrar e avaliar as informações, evitando, com isso, que muito tempo seja despendido, bem como que sejam utilizadas informações desnecessárias ou de fontes não confiáveis.

Em relação ao procedimento identificado como sendo correto para o levantamento de informações junto às fontes, pelas respostas dos participantes foi possível perceber indicadores relativos ao Padrão 2: A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade. Dessa forma, de tais dados, destaca-se que, no que concerne ao indicador de desempenho da competência em informação, qual seja, selecionar os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária, dois participantes indicaram não saber se concordam ou discordam quanto a *efetuar a seleção de tipos de formas de busca/recuperação da informação e da variedade de formatos de documentos impressos e eletrônicos*, um dado que contrapõe os cinco sujeitos que concordaram totalmente em relação a *avaliação a quantidade, qualidade e relevância dos resultados da pesquisa para determinar sistemas alternativos de busca/recuperação ou métodos de pesquisa que ainda precisam ser utilizados*. Uma vez que o sujeito não efetua uma seleção das fontes de informação, o processo de busca pode ser prejudicado, visto que demandará mais tempo para ser executado.

Cabe ressaltar que, nesse sentido, para Sanches Días (2008, p. 13), as competências em informação relacionam-se a uma ação, “e [...] em mobilizar de forma combinada, todos os recursos para solucionar com êxito problemas e aprender a aprender, a partir da interação efetiva com a informação, sem delimitação de tipo, formato e suporte”. Entende-se que, uma vez havendo

dúvida em conseguir ou não efetuar a seleção nas fontes de informação para busca e recuperação da informação desejada, indica que o sujeito pode não dominar as habilidades necessárias para realizar essa seleção e, considerando-se o cenário pesquisado – a UFPR TV –, onde a informação e o conhecimento são matéria-prima essencial para o alcance de sua função junto à comunidade acadêmica e à sociedade em geral. Esse dado é relevante, ao passo que se deve saber explorar todos os tipos de fontes de informação de forma a contribuir para a elaboração do programa que será transmitido.

Com relação a *efetuar a seleção apropriada de formas de busca/recuperação de informação para pesquisar o problema/tópico da investigação a ser realizada, e solicitar ajuda para pesquisar em diferentes tipos de suportes informacionais (meios impressos, eletrônicos, etc.)*, novamente destaca-se um sujeito, que assinalou *não saber se concorda ou discorda*, o que indica que pode haver dificuldades no momento da seleção das formas para recuperar a informação. Infere-se que, em tais circunstâncias, conseqüentemente, haverá reflexo na recuperação da informação e em um contexto de informações dinâmicas e rápidas, como é o caso da TV universitária. Esse é um elemento preponderante, visto que pode impactar no fluxo informacional para a produção de um programa, interferindo sobremaneira em sua cadeia produtiva e no alcance da missão desse órgão de comunicação. A partir desse dado, também foi possível verificar uma contradição por parte dos participantes, visto que em outro item, três e dois participantes assinalaram, respectivamente, concordar totalmente e parcialmente quando da utilização de serviços de informação tradicionais (bibliotecas, por exemplo), eletrônicos ou pessoas especializadas para buscar/recuperar a informação necessária.

Outros dados identificados junto às respostas obtidas, no que tange à busca de informações, apontaram que a competência em informação referente a esse elemento ainda precisa ser desenvolvida, como se observa nas respostas dos sujeitos pesquisados com relação ao indicador de desempenho voltado ao Padrão 2: *constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade*, uma vez que um dos sujeitos não sabe se concorda ou discorda com relação a *identificar palavras-chave, frases, sinônimos e termos relacionados com a informação*

necessária. Destaca-se que, sem tais elementos, todo o processo de busca da informação fica prejudicado, uma vez que, segundo Ortoll (2003, p. 6), “a partir de habilidades para a busca, a obtenção e a análise da informação, é possível adquirir novos conhecimentos que agreguem valor à atividade realizada”. Destaca-se também que a não competência em informação nesse elemento pode acarretar em sobrecarga de informações, em decorrência dessa situação identificada junto ao universo de pesquisa em foco, isso porque, quando “O empregado não consegue manejar o excesso de informação, desperdiça tempo com tarefas que podem ser feitas pela tecnologia da informação e perde recursos informacionais importantes. Isto reduz oportunidade de trabalhar em tarefas que trazem resultados mais positivos.” (COELHO, 2011, p. 176)

Ainda, no âmbito do indicador de desempenho: Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade, mais especificamente no que se refere a *efetuar a construção e a implementação de uma estratégia de busca usando códigos e comandos de acordo com as formas de busca/recuperação de informação, usando, por exemplo, lógica booleana, ordem alfabética de termos, etc.*, um dos participantes assinalou não saber se concorda ou discorda, dois discordam parcialmente e dois discordam totalmente. São dados preocupantes, pois demonstram que os participantes não conseguem ou possuem alguma dificuldade em elaborar estratégias para a busca da informação e novamente isso tende a refletir em sua recuperação, a qual não ocorrerá de forma assertiva à demanda do contexto pesquisado. Nesse sentido, com relação a *efetuar a revisão da estratégia de busca/recuperação se for necessário obter mais informação*, também foi possível verificar certa indefinição por parte dos sujeitos pesquisados, uma vez que, para esse elemento, as respostas se distribuíram da forma como segue: dois concordam totalmente, um concorda em parte, um não sabe se concorda ou discorda e um discorda totalmente. Percebe-se, mais uma vez, o elemento “discordo totalmente” entre as respostas, o que permite inferir que os sujeitos que assinalaram tal alternativa tendem a aceitar os resultados de pesquisas advindas de um processo de busca da informação ou não se preocupam em fazer uma busca mais aprofundada da informação, aceitando

os resultados sem muito questionamento. Cabe ressaltar que a avaliação da informação também fica comprometida nesse contexto, podendo causar prejuízos, como por exemplo “fornecimento de soluções impróprias ou erradas aos clientes, o que pode causar perda de oportunidade de negócios”, como argumenta Coelho (2011, p. 176).

Outro dado de importância observado nas respostas obtidas centra-se no total de três participantes que assinalaram discordar totalmente em relação ao indicador de competência voltado ao Padrão 2, qual seja: Constrói e implementa estratégias de busca delineadas com efetividade, quando assinalaram discordar totalmente quanto a *utilização da autoajuda das formas de busca/recuperação de informação e outros meios, como por exemplo profissionais da informação para melhorar os seus resultados de pesquisa*. Aqui cabe mencionar que a UFPR TV não possui um profissional da informação – bibliotecário ou arquivista – atuando na emissora, o que justificaria a não procura pelo profissional no contexto do ambiente interno. No entanto, as fontes de informação não estão somente no ambiente interno, o que não justifica a não utilização da autoajuda propiciada por algumas fontes eletrônicas de informação, como *sites* e bases de dados, ao passo que questões anteriores sugerem existir dificuldade no processo de busca da informação por parte dos participantes da pesquisa. OK

Destaca-se que, com relação ao indicador de desempenho da competência voltado ao Padrão 2: Busca a informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos, dois dos participantes assinalaram que discordam parcialmente em relação à *utilização de alguma classificação e/ou outras formas para localizar as fontes de notícia/informação*, o que também pode ser prejudicial ao contexto pesquisado, ao passo que se faz necessária uma estruturação e uma sistematização de tais fontes, justamente para dinamizar o processo de busca e recuperação da informação, assim como tornar o processo mais objetivo Destaca-se ainda que o sujeito acaba por não desenvolver alguns atributos relacionados à competência em informação, como “identificar fontes potenciais de informação e desenvolver com sucesso estratégias para busca de informação”, como argumenta Doyle (1994, p. 15-25).

O indicador de desempenho para a competência em informação situa que a “A pessoa competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca quando necessário”. Nesse sentido, dos sujeitos pesquisados, cinco concordam totalmente *que identificam lacunas ou necessidade de complementar a notícia/informação face aos resultados obtidos*, o que vai ao encontro do que preconiza o Padrão 1 para competência em informação, ou seja, a identificação da necessidade de informação, um fator importante, uma vez que no cenário jornalístico a informação deve ser o mais apurada possível e a identificação de tais lacunas propiciam e tencionam a uma melhor averiguação das informações que serão transmitidas posteriormente. Ressalta-se, ainda, que identificar as lacunas relacionadas à informação propicia a construção de conhecimento, uma vez que “a produção de sentido é constituída durante o movimento do ser humano em busca de informação para romper barreiras e suprir lacunas” (RABELO, 2010, p. 115).

No que diz respeito ao indicador de desempenho: A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes, três sujeitos assinalaram não saber se discordam ou concordam quanto a *efetuar a anotação das fontes de pesquisa para identificação de autoria, de acordo com normas da ABNT, quando necessário*. Uma justificativa para tal dado se deve ao fato da maioria trabalhar com informação audiovisual, não utilizando tantos elementos bibliográficos. Dessa forma, entende-se, pelo dado observado, que alguns sujeitos de pesquisa conhecem a ABNT, mas ela não é demandada no momento da execução das atividades relacionadas ao campo de atuação desses participantes na UFPR TV. Além disso, cabe ressaltar que um dos participantes discorda parcialmente e um discorda totalmente. Sobre esse último valor, vale afirmar que, no momento da entrevista, um dos sujeitos foi enfático ao dizer “eu não uso isso no meu trabalho”.

Por fim, os cinco sujeitos pesquisados afirmaram concordar totalmente quanto a compreender a necessidade de organização e tratamento da informação obtida, o que se revela importante ao passo que, uma vez organizada, a informação pode ser recuperada de forma mais precisa para realização de um trabalho posterior ou quando houver necessidade de elaboração

de novo programa ou complementação de informações. Contudo, mesmo concordando que a informação obtida precisa ser organizada e tratada, dos entrevistados, como visto anteriormente, dois não reportam essa mesma afirmação no que concerne às fontes de informação quando afirmam não utilizar uma classificação para as mesmas, por exemplo. É importante esclarecer que, nesse cenário, a organização das informações, bem como a classificação das fontes de informação propicia um controle da informação de modo a “[...] organizar, filtrar e selecionar o que realmente é importante para a tomada de decisão [...]”, como argumentam Santos, Duarte e Prata (2008, p. 218).

Foi possível verificar pelas respostas dos sujeitos pesquisados o que é feito (uso da informação) após a realização da pesquisa e obtenção da informação. Nesse sentido, destacam-se elementos condizentes ao Padrão 3: A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes, acham-se identificados. Com relação ao indicador de desempenho, atrelado ao referido padrão: Demonstra conhecimento da maior parte das ideias da informação obtida, quatro sujeitos afirmaram concordar totalmente, enquanto um não sabe se concorda ou discorda quanto a *selecionar a informação relevante baseado na compreensão das ideias e dos princípios contidos nas fontes de notícia/informação*. Ressalta-se, neste em particular, o que Wolton (2004, p. 21 apud CÔL; BELLUZZO, 2011, p. 15), mencionou. Segundo ele, “ao lidar com a informação, o jornalista está diante de um bem infinitamente compartilhável, que não se esgota com o uso, ao contrário, se multiplica por meio de operações de síntese, análise, combinação”. Logo, é imprescindível que esse profissional consiga efetuar a seleção das informações. Percebe-se certa insegurança por parte dos sujeitos, o que pode remeter à compreensão de que, diante do fluxo informacional presente no ambiente de trabalho e demandado no decorrer do desenvolvimento das atividades relacionadas ao mesmo (produção, edição e divulgação), obviamente os sujeitos podem sentir certa ansiedade em saber lidar com o referido fluxo, requerendo atenção especial dos gestores da TV universitária para uma aprendizagem contínua nesse sentido.

Ao serem questionados sobre a *reformulação de conceitos com suas próprias palavras*

dois sujeitos concordam totalmente, um concorda parcialmente, um não sabe se concorda ou discorda e um discorda totalmente. A partir das respostas obtidas, pode-se visualizar certa dispersão. Na verdade, destaca-se que uma parte dos sujeitos realiza esse tipo de reformulação justamente para adequar a linguagem do que foi dito por uma fonte ou por um entrevistado ao contexto jornalístico ou ao público a que se destina o programa, inserindo, obviamente, os créditos do discurso inicial, o que não caracteriza plágio, ou seja, não significa copiar ou assinar uma obra com partes ou totalmente reproduzida de outra pessoa, dizendo que é sua própria.

Com relação ao indicador de desempenho Articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes, três dos sujeitos pesquisados *concordam totalmente*, um *concorda em parte* e um *não sabe se concorda ou discorda*, no que tange a *examinar e comparar a informação de várias fontes para avaliar a sua confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou tendências*, contradizendo, assim, os cinco sujeitos que responderam “concordo totalmente” quando foram questionados se *comparam a nova informação com o conhecimento próprio e outras fontes consideradas como autoridade no assunto para conclusões* e também *quando todos afirmaram compreender a necessidade de verificar a precisão e completeza de dados ou fatos*.

Nesse sentido, acredita-se que as opções “concordo em parte” e “não sei se concordo ou discordo” foram assinaladas tendo em vista o cenário dinâmico de produção de um programa, em que muitas vezes não se tem uma equipe e tampouco tempo hábil para que seja feita uma verificação mais apurada das informações. Isso foi observado quando, em outra questão deste instrumento de pesquisa foi perguntado sobre as dificuldades enfrentadas no processo de busca e uso da informação.

Naquela oportunidade, um dos sujeitos pesquisados respondeu que a maior dificuldade era “equipe reduzida, tempo reduzido e equipamentos reduzidos”, ou seja, às vezes o sujeito até intenciona examinar e comparar a informação em diversas fontes, entretanto, limita-se ao tempo e ao número de profissionais que tem à sua disposição para fazer esse tipo de atividade, realizando somente aquilo que cabe no momento. Entende-se, aqui, que este é um ponto relevante, ao passo que, nesse cenário,

é de extrema importância examinar, avaliar, comparar as informações com outras fontes, justamente visando a verificar a confiabilidade das informações que chegarão ao telespectador. É importante frisar que, aqui, não está sendo indicado que isso não seja feito pela emissora pesquisada e, sim, que talvez não seja efetuada com a efetividade necessária ao contexto.

Dos sujeitos pesquisados, quatro concordam totalmente e um não sabe se concorda ou discorda *no que tange a analisar a lógica da argumentação da notícia/informação obtida*. Novamente, aqui um sujeito apresenta certa insegurança, remetendo também ao argumento da questão anterior. Isso tem importância porque irá se refletir em sua produtividade e influenciar os resultados a serem produzidos e divulgados, conforme menciona Coelho (2011), ao identificar lacunas e suas consequências no tocante à competência em informação.

Quando questionados sobre *reconhecer e descrever os vários aspectos de uma fonte e seu valor para a execução das atividades ligadas à sua função, assim como as tendências e os impactos relacionados a pressupostos de ordem social, cultural, histórica, geográfica e/ou atualidade da fonte de informação*, dois sujeitos assinalaram *concordo totalmente*, dois, *concordo em parte*, e um, *não sei se concordo ou discordo*. Destaca-se este último sujeito que não sabe se concorda ou discorda, remetendo a uma preocupação, considerando ser a televisão universitária uma mídia formadora de opinião, e, obviamente, que quem atua nela e principalmente na sua produção de conteúdo que será veiculado, podendo propiciar a criação de conhecimento a quem assiste, tem que ter claros os impactos atrelados a determinadas informações. Vale lembrar a concepção de Paviani (apud DE CARLI, TRENTIN, 1998, p. 18), ao mencionar que é uma organização cujo perfil “tem a função de estender o ensino, a pesquisa e a cultura a toda a comunidade acadêmica e à sociedade e, em consequência, de realizar plenamente os fins da universidade”.

Dentre os sujeitos participantes da pesquisa, dois concordam totalmente, dois concordam parcialmente e um não sabe se concorda ou discorda quanto a *reconhecer a habilidade para encontrar a informação procurando obter sempre a autoridade e qualificação de autores e ou editores – produtores da notícia/informação obtida*. Nota-se que a maioria das respostas parece indicar que os sujeitos pes-

quisados têm dúvidas em relação à importância da preocupação com a questão da autoridade e da qualificação dos autores quando buscam encontrar a informação. Isso pode ser um problema para produção, edição e divulgação de conteúdos televisivos na universidade, local onde a ciência e a tecnologia são preponderantes e o desenvolvimento e a inovação dependem de informação de qualidade, confiável e que agregue valor ao mérito científico. Essa afirmativa corrobora com a opinião de Calligaro (2013, p. 30) para quem “a programação poderia ser organizada, considerando os preceitos éticos, a divulgação da ciência produzida nas universidades e a valorização da cidadania”.

No que diz respeito a reconhecer a *habilidade para interpretar referências bibliográficas ou créditos encontrados nas fontes como meios para acessar informação precisa e válida, quatro concordam totalmente e 1 um concorda em parte*, apesar de assinalarem em questão anterior, referente à ABNT, não saber se concordavam ou discordavam.

Dentre as respostas que estavam atreladas ao padrão 3, percebeu-se que com relação ao indicador de desempenho para o referido padrão: *Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação*, todos os participantes concordam totalmente em relação a determinar se a informação obtida é suficiente e adequada ou se é necessário obter mais informação.

Em relação à discussão das informações obtidas com sua equipe de trabalho, quatro assinalaram concordar totalmente e um assinalou concordar parcialmente. Nesse sentido, evidencia-se a questão do compartilhamento de informações, que é “o ato voluntário de colocá-las à disposição de outros, ressaltando que compartilhar não deve ser confundido com relatar, que é uma troca involuntária de informações de maneira estruturada e rotineira” (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p.115). Nesse contexto, entende-se que as informações são discutidas, mas da mesma forma que ocorreu quando foram citados outros elementos apontados até o momento. O tempo para a execução das atividades na UFPR TV, algumas vezes, não permite que isso seja realizado com afinco, elemento este que foi abordado na fala de alguns pesquisados, ao afirmarem “olha isso é feito, mas muitas vezes devido ao tempo não

é feito da forma como devia ser”. A discussão das informações obtidas com os membros da equipe em um ambiente de trabalho é relevante para que informações sejam alinhadas, dúvidas sejam sanadas, novos *insights* que contribuirão no desenvolvimento do programa possam surgir para auxiliar no fluxo informacional e comunicacional no cenário da televisão, enquanto uma organização produtiva.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todo ciclo informacional decorrente de uma necessidade de informação demanda habilidades específicas para sua recuperação. Assim, a competência em informação é um elemento de transversalidade no contexto da busca da informação podendo interferir em tal processo e, por conseguinte, interferir nos resultados da busca da informação e em seu provável uso. No plano organizacional, a competência em informação circula por todos os processos organizacionais que intencionam o melhor aproveitamento da informação nesse cenário.

Com relação à competência em informação, foi possível compreender que ela está situada dentre as acepções básicas ao desenvolvimento do ser humano em qualquer ambiência. O “ser” competente em informação implica muito mais que somente saber fazer uma busca adequada de determinada informação em um tipo de suporte ou fonte, por exemplo. A pessoa competente em informação consegue lidar com toda gama informacional de forma macro, analisando, criticando, utilizando adequadamente os dispositivos informacionais – sejam quais forem – de forma autônoma e crítica. Nesse cenário, destaca-se a relevância do contexto atuando sobre as competências, uma vez que o sujeito não está alheio às interferências advindas do meio, pois ele é fruto de uma construção social.

Dessa forma, percebe-se que os sujeitos pesquisados, em relação ao comportamento de busca da informação possuem alguns elementos inerentes aos padrões e indicadores de competência em informação, entretanto, acredita-se ser necessária uma intervenção para elucidar as questões que dizem respeito à competência em informação, ao seu impacto no ambiente organizacional e na cadeia produtiva da emissora de televisão universitária pesquisada.

Artigo recebido em 23/09/2016 e aceito para publicação em 28/11/2016

**THE SEARCH OF INFORMATION IN THE  
CONTEXT OF UNIVERSITY TELEVISION:  
analysis based on information competence indicators**

**ABSTRACT** *Presents discussion focused information seeking and information literacy in university tv. The data collection was carried out through interviews, which were analyzed based on the elements of indicators in information literacy. It was concluded that the information search process of the search environment is evolved by elements comprised by the standards and indicators of information literacy.*

**Key words:** *Information Seeking. Information Literacy. University Television*

**REFERÊNCIAS**

- ACCIOLY, D. C. da S. TV Universitária: A Televisão da Universidade. In: Intercom 2009 - XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2009, Curitiba. **Intercom 2009** - Comunicação, Educação e Cultura na Era Digital, 2009.
- ASSOCIATION FOR COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Information literacy competency standards for higher education: standards, performance, indicators, and outcomes. **ACRL Board**, January. 2000. Disponível em: Acesso em: 20 out 2010.
- AZAMBUJA, C. N. de. **Jornalismo educativo: da teoria à prática na tv universitária**. Minho: 2008. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Estácio de Sá. Rio de Janeiro, 2008.
- BASSETO, C.L. **A inter-relação entre competência em informação e a construção de conhecimento corporativo em ambiência de redes organizacionais**: Um estudo no SEBRAE-SP/Escritório Regional De Bauru, 2012. 206 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Faculdade de Filosofia e Ciências - Universidade Estadual Paulista (UNESP).
- BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e** comunicação. 2ed. Bauru: Cá entre Nós, 2007. v. 1. 111p
- CALLIGARO, D. TVs universitárias: em busca de identidade e autonomia financeira. Dossiê da TV Universitária: 45 anos de experiência. **Revista Brasileira de Associação de Televisão Universitária**, nº 0, 2013, p. 27-31. Disponível em: <http://abtu.org.br/site/wp-content/uploads/2013/07/Revista-ABTU-00.pdf> Acesso em: 20 jan 2014.
- COELHO, M. M. Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do bibliotecário de órgão público. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 170-196, mar. 2011.
- CÓL. A.S; BELLUZZO. Competências em informação: um fator crítico para a comunicação na atualidade. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.21, n.1, p. 13-25, jan./abr. 2011
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac São Paulo, 2003. 425p.
- DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.
- DE CARLI, A. M. S., TRENTIN, A. N. (Org). **A TV da Universidade**. Caxias do Sul: UCS, 1998.

- DOYLE, C. S. **Information literacy in an information society: a concept for the information age**. New York: ERIC, 1994.
- MELO, A.V. C. de; ARAÚJO, E. A. de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 185-201, maio/ago. 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000200012&script=sci\\_arttext&tlng=ene](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000200012&script=sci_arttext&tlng=ene)>. Acesso em: 28 dez 2013.
- MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.
- ORTOLL, E. **Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo**, 2003. Disponível em: <<http://www.uoc.edu/dt/20343/>>. Acesso em 10 dez. 2013
- RABELO, Ernane Corrêa. Ambiente informacional de estudantes de jornalismo. **Revista de Ciências Humanas**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 1, p.113-124, 2010.
- SANCHEZ DIAZ, Marlery. Las competencias desde la perspectiva informacional: apuntes introductorios a nivel terminológico y conceptual, escenarios e iniciativas. **Ci. Inf.** [online]. 2008, vol.37, n.1, pp. 107-120
- SANTOS, Elisangela Marina dos; DUARTE, Elizabeth Andrade; PRATA, Nilson Vidal. Cidadania e trabalho na sociedade da informação: uma abordagem baseada na competência informacional. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 13, n. 3, p. 208-222, Dec. 2008
- WILSON, T. D. Human information behavior: **Informing Science Research, Colorado**, v.3, n.2, 2000.