

# CARACTERIZAÇÃO DO COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE: o modelo de Ellis aplicado ao estudo do comportamento informacional de pacientes<sup>1</sup>

Hamilton Rodrigues Tabosa\*  
Virgínia Bentes Pinto\*\*

## RESUMO

O objetivo deste artigo é analisar o comportamento informacional de pessoas leigas na área da Saúde por meio do modelo ampliado de busca e uso de informação de Ellis (1989), considerando a ampliação proposta posteriormente por outros autores. O estudo baseou-se na fenomenologia sociológica, corroborando o modelo ampliado de Ellis como uma ferramenta capaz de identificar regularidades quanto ao comportamento de busca e uso de informação de usuários não especializados na área da saúde, sendo também passível de aplicação no estudo de outros públicos-alvo. Essa afirmação decorre do fato de que nem todos os aspectos, fases e etapas do comportamento informacional dos sujeitos desta pesquisa se inserem (estão representados) no modelo ampliado de Ellis, no entanto, o modelo se apresenta bastante genérico e capaz de subsidiar estudos e pesquisas de outros grupos sociais.

**Palavras-chave:** Modelos de comportamento de busca e uso de informação. Comportamento informacional. Busca por informação. Uso de informação. Informação na área da Saúde.

\* Doutor em Ciências da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Mestre em Avaliação de Políticas Públicas pela Universidade Federal do Ceará, Brasil. Professor do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: hrtabosa@gmail.com>.

\*\* Doutorado em Sciences de l'Information et de la Communication na Université Stendhal-Grenoble-3, França. Mestrado em Ciências da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Professora do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: bentespinto@yahoo.com.br.

## I INTRODUÇÃO

Os termos informação e usuário de informação trazem, dentro da Ciência da Informação (CI), conceitos tão imbricados que a existência do primeiro implica, necessariamente, na presença do segundo, de modo que a informação altera o nível de conhecimento do usuário de informação.

Corroborando com essa ideia, Capurro (2003) argumenta que independentemente do marco histórico inicial que se adote para a CI, pode-se observar que ela sempre esteve voltada para o usuário: os estudos na área de

Representação e de Recuperação da Informação sempre tiveram forte ênfase em melhorar o atendimento das demandas e expectativas da comunidade usuária ou de grupos específicos de usuários.

Desconhecer as necessidades, os comportamentos de busca e uso de informação dos usuários dá margem à elaboração de produtos e serviços, bem como à realização de outros investimentos em termos tecnológicos ou mesmo infraestruturais, distantes das práticas e do consumo informacional efetivo, levando as unidades de informação, por exemplo, a oferecerem produtos para somente depois saber se foram consumidos, o que é sabidamente arriscado.

Conforme o citado autor, após o advento do paradigma cognitivo, a CI mergulhou ainda

<sup>1</sup> Extrato da tese de doutorado do primeiro autor.

mais profundamente nos estudos com base nos usuários de informação. Dentro do escopo da CI, essas investigações receberam a denominação de Estudos de Usuários da Informação.

Esses estudos, segundo Wilson (2002), podem ser considerados como uma metodologia de investigação científica de um fenômeno social que abrange o estudo das necessidades de informação, dos procedimentos de busca e os usos da informação em uma determinada comunidade, logo, esses estudos parecem estar voltados a investigar o comportamento informacional dessas comunidades, bem como dos diferentes grupos sociais que as compõem.

Conforme Gasque e Costa (2010), o termo comportamento informacional (*information behaviour*) tem sido bastante explorado no Arist<sup>2</sup> nas últimas décadas, em substituição à nomenclatura utilizada nos trabalhos anteriormente denominados “necessidades e uso de informação” ou “estudos de usuários”.

Mutshewa (2007) argumenta que, entre pesquisadores da CI, o uso do termo “comportamento informacional” não é consensual, pois alguns consideram que o termo seria gramaticalmente incorreto, uma vez que equivaleria reconhecer que é a informação que possui um determinado comportamento, o que não ocorre, já que quem possui um comportamento são os seres humanos e não a informação. Devido à falta de consenso, preferimos adotar, neste artigo, a terminologia comumente empregada para se referir aos estudos dessa área: estudos de usuários da informação.

Nas décadas de 1980 e 1990, proliferaram na CI as pesquisas de cunho cognitivista e, entre elas, as que se debruçaram sobre o estudo das necessidades de informação dos usuários e seus comportamentos de busca, bem como sobre o uso da informação. Entre esses estudos, destacamos aqueles que dizem respeito aos modelos ou padrões de comportamento de busca e uso da informação, especialmente os desenvolvidos por Ellis (1989), Krikelas (1983), Kuhlthau (1991), Taylor (1986) e Wilson (1981, 1996 e 1999). Cada

um desses modelos foi elaborado a partir de diferentes abordagens, tais como: cognitivista, construtivista, behaviorista, entre outras. Ou seja, tais modelos se propõem a estudar a realidade a partir de um determinado ponto de vista ou com uma ênfase diferente das demais, podendo ser complementares.

Sobre os modelos de comportamento de busca e uso de informação existentes, Wilson (1999) afirma que nem todos se propõem a descrever o mesmo conjunto de fenômenos ou atividades, sendo que alguns estão preocupados com padrões de comportamento na atividade de pesquisa real enquanto outros apresentam estágios de atividade, dentro dos quais podem ocorrer os diferentes padrões de comportamento.

O objetivo deste artigo é analisar o comportamento de busca e uso de informação por parte de indivíduos leigos na área de saúde, ou seja, os pacientes, excetuando-se os estudantes e profissionais da área, com base no modelo de comportamento de busca e uso de informação de Ellis (1989), considerando as ampliações que esse modelo recebeu e estão descritas na literatura científica da CI.

Em face disso, esta pesquisa se propõe a buscar uma possível resposta para a seguinte questão: Considerando o modelo de comportamento de busca e uso de informação de Ellis (1989), quais são os aspectos mais significativos desse modelo, o que deve ser considerado para o conhecimento e caracterização do comportamento de busca e uso de informação de usuários leigos na área da Saúde?

É prudente considerar que, nas últimas décadas, devido ao modo cada vez mais democrático como a informação vem sendo produzida, distribuída e acessada, presenciamos uma mudança na maneira como interagimos com os artefatos tecnológicos, por exemplo, por meio dos quais recuperamos informação para o uso.

Ou seja, o comportamento de busca e uso de informação tem se alterado, acompanhando as transformações da sociedade em torno das facilidades proporcionadas pelas tecnologias da informação e da comunicação, o que levou Cronin (2001) a ponderar que os modelos de comportamento de busca e uso de informação elaborados no início dos anos 1980 deram lugar a tentativas de construção de modelos mais sofisticados, como o de Choo (2003), para

2 O Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), publicado anualmente pela Association for Information Science & Technology (ASIS&T), é uma publicação de referência dentro da comunidade da Ciência da Informação, que examina o panorama da ciência e da tecnologia da informação e fornece uma visão geral analítica das tendências e desenvolvimentos da área. Ver: <https://www.asis.org/Publications/ARIST/>

estudar e descrever macro comportamentos, ou seja, modelos que procuram dar conta da maior complexidade de que se investiu o comportamento de busca e uso de informação nas últimas décadas.

Observamos atualmente um aumento considerável na divulgação de informações no contexto da saúde, principalmente após o surgimento, desenvolvimento e popularização da *Internet*, devido ao desenvolvimento das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). Porém, a disponibilização e o uso da informação no contexto da saúde requerem atenção especial, dado o potencial de isso acarretar riscos ao bem-estar da população, por favorecer ou mesmo incitar a automedicação<sup>3</sup> entre outros fatores, o que justifica nossa preocupação e motivou esta pesquisa.

## 2 O MODELO DE COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO DE DAVID ELLIS (1989) E SUAS AMPLIAÇÕES POSTERIORES

Baseado em aspectos cognitivos do comportamento de busca e uso de informação, David Ellis elaborou um modelo de comportamento de busca da informação a partir de pesquisas empíricas. Após a publicação do modelo, ele foi novamente posto à prova por diversos pesquisadores que o aplicaram a diferentes grupos de usuários, referendando sua pertinência e, em alguns casos, propondo alterações, não no sentido de corrigi-lo, mas de ampliá-lo, conforme abordaremos mais adiante.

O modelo de Ellis (1989) é caracterizado por conter categorias gerais e independentes (atividades realizadas pelos usuários em qualquer situação de busca por informação), ou seja, elas não são lineares nem articuladas como fases que se sucedem em um processo. Dessa forma, o usuário pode repetir alguma ou algumas dessas atividades ou entrar no processo de busca

por informação partindo de qualquer uma das atividades que o compõem.

O modelo traz a vantagem de favorecer o conhecimento das atividades de busca e uso da informação postas em prática por determinados grupos de usuários com características semelhantes, pois, inevitavelmente, há diferenças na ordem como as atividades são realizadas, no grau de atenção que cada uma delas recebe, entre outras peculiaridades.

O modelo original apresentava seis atividades básicas do usuário durante a busca por informação, a saber:

- 1) A *inicialização* é quando o usuário começa propriamente a busca por informação, ou seja, a necessidade de informação já foi sentida e já houve algum mecanismo de ativação que motivou a busca. O usuário começa com uma visão panorâmica sobre o tema que procura e essa atividade pode indicar desdobramentos para o aprofundamento a *posteriori*. Como exemplo, podemos citar os usuários de informação técnico-científica para os quais essa atividade se refere ao levantamento bibliográfico, consultas a fontes secundárias de informação, entre outras etapas preliminares da pesquisa; para usuários não especialistas, pode-se considerar a iniciação como uma consulta a fontes informais de informação, por exemplo;
- 2) O *encadeamento* se refere à busca de aprofundamento que o usuário realiza em fontes indicadas pelas primeiras que encontrou, fazendo ligações e relações entre elas, ou seja, a partir de uma fonte, o usuário pode localizar outras. O encadeamento pode ser “para frente” ou “para trás”. Neste último, o usuário busca, a partir de uma fonte inicial, localizar as referências citadas. Quando é o contrário que ocorre, diz-se que se deu um encadeamento para frente;
- 3) A *navegação* que descreve uma busca semiestruturada, informal e não sistemática semelhante ao *browsing*, por exemplo, quando o usuário apenas caminha pela unidade de informação observando, sem muito rigor, as lombadas das obras, chagando a folheá-las rapidamente, realizando uma análise ainda

<sup>3</sup> Ferraz et al. (2008) definem automedicação como a utilização de medicamentos sem prescrição ou orientação médica e apontam como riscos decorrentes dessa prática, o aparecimento de efeitos indesejáveis ou mesmo ao desenvolvimento de outras enfermidades causadas pelos efeitos adversos da medicação. Quando a automedicação sucede um diagnóstico incorreto realizado pelo próprio indivíduo, as consequências podem ser ainda mais graves e preocupantes.

superficial dos documentos, procurando por itens que tenham probabilidade de satisfazer suas necessidades. Esta categoria é subdividida em duas atividades: a *familiarização*, quando o usuário ganha afinidade ou familiaridade com um tipo de obra, de mídia, de assunto, etc., deixando de se sentir um neófito e passando a um nível mais avançado de exigência com relação ao que busca; e a *diferenciação*, quando o usuário consegue, minimamente, classificar os itens informacionais que recupera;

- 4) A *diferenciação* (mais sofisticada) não deve ser confundida com a subcategoria, de mesmo nome, da categoria navegação. Aqui o usuário é capaz de filtrar e selecionar as fontes de informação que, de fato, lhe interessam, por meio de critérios como qualidade da fonte, atualidade e autoria, por exemplo;
- 5) O *monitoramento* - por meio desta atividade, o usuário acompanha atualizações nas fontes de informação que sabe serem de seu interesse. Esse monitoramento engloba, por exemplo, a verificação da publicação de artigos de interesse em um determinado título de periódico, ou mesmo o acompanhamento do desenvolvimento de um campo do saber. Com o avanço das tecnologias da informação e da comunicação, tornou-se bastante fácil realizar o monitoramento em bancos ou bases de dados, pois vários deles oferecem o recurso de criação de um perfil de interesse do usuário, que a ferramenta utiliza para cotejar os metadados descritivos das novas aquisições com os interesses sinalizados pelo usuário, informando-o por e-mail quando da chegada de novos materiais potencialmente relevantes ao acervo; e
- 6) A *extração* acontece quando o usuário utiliza efetivamente a informação recuperada e julgada relevante, sendo a atividade mais focada e direta, na qual o usuário tende a permanecer mais tempo. Ellis (provavelmente pelas dificuldades que apontamos anteriormente) não se aprofundou no estudo dos modos como se dá o uso da informação, em que tempo, em quais quantidades, para que finalidade.

Em 1993, o modelo original de Ellis foi ampliado por ele em parceria com Cox e Hall. O modelo de 1989 foi elaborado a partir de pesquisas junto a cientistas sociais, enquanto a pesquisa que resultou na atualização realizada pelo trio teve como sujeitos acadêmicos da área de Física e Química. Como resultado, Ellis, Cox e Hall (1993) ampliaram o modelo de 1989 com a inserção de duas novas categorias: Verificação e Finalização.

A *verificação* diz respeito à conferência realizada pelo o usuário da veracidade das informações recuperadas. Naturalmente, é uma etapa que exige mais experiência e, nem sempre, pode ser executada por usuários catecúmenos, já que essa atividade demanda o cuidado de identificar possíveis erros ou inconsistência na informação, checar a confiabilidade da fonte, a completeza e a atualidade da informação.

A *finalização* acontece quando o usuário refaz todo o processo de busca ao final de um projeto, com o propósito, por exemplo, de verificar a existência (ou não) de um trabalho igual ou semelhante ao seu, ou mesmo de alguma nova publicação que possa alterar os resultados de sua pesquisa. Esta etapa torna-se automática caso um *monitoramento* criterioso tenha sido realizado.

A partir de 2005, novas pesquisas resultaram em mais ampliações ao modelo, que já contava com oito atividades e não mais seis, após a reformulação empreendida por Ellis, Cox e Hall (1993).

Crespo (2005), em sua pesquisa de mestrado, que versou sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores da área de Biologia Molecular e Biotecnologia, utilizou o modelo já atualizado em 1993 para averiguar se o comportamento de busca desses sujeitos é influenciado pela informação científica disponibilizada em meio digital, especificamente por periódicos científicos eletrônicos. Como um dos resultados da pesquisa, a autora propôs a inserção de mais uma categoria ao modelo: Personalização.

A *personalização* se verifica quando o usuário, na realidade, customiza ou interage com os recursos oferecidos por um buscador na *Web*, um banco de dados ou mesmo pelo próprio navegador de *Internet*, alterando o tamanho da fonte, a luminosidade do monitor,

editando preferências de navegação, adicionando uma página aos favoritos, destacando itens de interesse, entre outras possibilidades.

Outra pesquisa de mestrado que culminou em nova ampliação do modelo foi a realizada por Barros (2008) que, por alguma razão que desconhecemos, desconsiderou a atualização do modelo proposta por Crespo (2005) e analisou, com base no modelo de Ellis, Cox e Hall (1993) o comportamento de busca por informação dos usuários do Arquivo Público do Maranhão. Em meio aos outros resultados da sua investigação, ela descobriu uma nova categoria a ser incorporada ao modelo: a *transcrição*, que revela a atividade do usuário em transcrever dados e informações.

Barros (2008) chama atenção para o fato de que essa nova categoria é intrínseca à pesquisa em arquivos permanentes e/ou históricos, devido a existência de manuscritos e obras raras, tornando-se necessário, ou no mínimo desejável, que o usuário possua conhecimentos paleográficos. Por essa razão, a autora assinala um fator condicionante: “Na realidade, a inserção da transcrição como categoria no modelo de busca por informação de Ellis, Cox e Hall (1993), só é possível aos Arquivos Históricos pela própria peculiaridade da constituição de conjuntos documentais por manuscritos”. (BARROS, 2008, p. 139).

Acrescentamos que, considerando a natureza de alguns materiais arquivísticos, históricos ou obras raras, por razões de conservação, não podem ser manuseados, fotocopiados ou mesmo fotografados com uso de *flash*, obrigando o usuário a transcrever trechos que lhe interessam, sem que seja necessário um conhecimento paleográfico.

No entanto, acreditamos que a categoria *transcrição* poderia ser compreendida de modo mais abrangente, se considerarmos as transcrições de trechos (incluindo anotações nas margens, sublinhados ou grifos) que o usuário geralmente realiza na leitura de um documento qualquer, não necessariamente arquivístico ou histórico. Compreendendo essa categoria da forma como propomos, ela poderia ser agregada ao modelo sem a necessidade de ressalvas.

Tabosa e Bentes Pinto (2015), propuseram-se a investigar o modo como foram concebidos os estudos e pesquisas sobre comportamentos de busca e uso de informação nas dissertações

e teses defendidas nos Programas de Pós-Graduação em CI no período de 2000 a 2012, no Brasil. As dissertações e teses que compuseram o *corpus* da pesquisa por eles desenvolvida tiveram como sujeitos grupos sociais bastante variados, como por exemplo: sindicalistas, funcionários de indústrias e de fábricas, estudantes, empresários, pacientes da área da Saúde, entre outros.

Eles argumentam que essa pluralidade de sujeitos traz como consequência um quadro bastante propício ao conhecimento generalista do modo como os usuários buscam e usam informação na atualidade e, como um dos resultados de sua pesquisa, alvidram mais uma categoria ao modelo: o *Compartilhamento* que, na realidade, refere-se a um tipo de uso da informação. Os autores frisam que, por compartilhamento, deve-se entender a divulgação da informação de maneira geral, como para treinar empregados, lecionar, transmitir a outrem, veicular em meios de comunicação, disseminar em redes sociais na *Internet*, dentre outras possibilidades.

Eis, então, que o modelo de comportamento de busca e uso da informação de Ellis (que aqui chamamos de Modelo Ampliado de Ellis) passa a conter onze categorias, sendo elas: inicialização, encadeamento, navegação, diferenciação, monitoramento, extração, verificação, finalização, personalização, transcrição e compartilhamento, sendo esse o modelo que foi utilizado em nossa pesquisa junto aos sujeitos deste estudo.

### 3 PERCURSOS METODOLÓGICOS

Considerando a base teórico-conceitual e os objetivos da pesquisa, elegemos a Fenomenologia Sociológica como o método capaz de guiar nossas reflexões. Na fenomenologia sociológica proposta por Schutz (1943, 1945, 1979) percebe-se uma congruência da sociologia compreensiva de Weber com a fenomenologia de Husserl, cujo principal pressuposto é a não aceitação de que a racionalidade do real seja vista de modo integral.

Segundo Castro (2012), Schutz busca uma fenomenologia da atitude natural ou, mais ainda, uma ontologia do mundo da vida e explica que ele articula essa teoria fenomenológica por meio de três noções:

- a) as reservas de experiência, que se referem à sedimentação dos saberes herdados pelo indivíduo, seja por meio de suas experiências próprias, seja por meio de seus educadores;
- b) a tipicidade da vida cotidiana, que se relaciona estreitamente com a primeira noção, referindo-se ao modo pelo qual as diversas experiências sociais se conformam com base num modelo anteriormente estabelecido; e
- c) as estruturas de pertinência, que se referem às formas de controle, pelos indivíduos, das diversas situações sociais.

Bernardes (1991) afirma que uma base fenomenológica sociológica tem o mérito de sistematizar dados qualitativos, propiciando a apreensão de como os sujeitos da pesquisa vivem, percebem, pensam e sentem suas vivências, tomando como ponto de partida a expressão pessoal desse processo.

Assim, a fenomenologia sociológica de Shutz (1979) baseia-se em processos da subjetividade humana crendo que verdades essenciais sobre a realidade fundam-se na experiência vivida. Desse modo, para atender aos requisitos de uma pesquisa com base na fenomenologia sociológica, na coleta e análise de dados, é preciso conhecer aspectos situacionais e históricos dos sujeitos da pesquisa. Assim, nosso foco de interesse foi a narração da experiência vivida no cotidiano desses sujeitos.

Com base nesses argumentos, produzimos uma descrição concreta e detalhada das experiências específicas dos usuários de informação não especializados na área da Saúde, na busca da aplicação da fenomenologia sociológica na condução da pesquisa, tendo optado pela entrevista semiestruturada como instrumento de coleta de dados.

A entrevista fenomenológica sociológica viabiliza a compreensão intuitiva do vivido, com o objetivo de apreender as experiências do mundo social narradas pelos sujeitos da pesquisa. Esse expediente possibilita que os sujeitos que vivenciam o(s) fenômeno(s) externem os significados da sua ação desenvolvida no cotidiano. (JESUS, 2013).

Foram entrevistados, durante o primeiro semestre de 2015, quarenta pacientes. A abordagem aos sujeitos foi realizada nas salas de

espera dos ambulatórios do Hospital Geral Dr. César Carls de Oliveira, em Fortaleza-CE.

Como critério de seleção e número de informantes, levamos em conta o perfil definido anteriormente, considerando que, em geral, na pesquisa qualitativa a quantificação não é prioridade. Ela está mais interessada na compreensão, na explicação e inferência do fenômeno estudado. Desse modo, ela não se interessa numa amostra estatisticamente representativa, pois busca a descrição e análise que as respostas viabilizaram.

Por sua vez, Sadala (2014) afirma que essa compreensão coaduna com o método fenomenológico, que exige a substituição das correlações estatísticas pelas descrições individuais e as conexões causais por interpretações oriundas das experiências vividas.

Utilizamos um roteiro para entrevistas em profundidade, caracterizadas por Mattar (1999) pela pouca estruturação, sendo composto por perguntas abertas e fechadas, o que nos deu condições de sermos pontuais nas questões que assim o exigirem, bem como de fazermos uma análise qualitativa das respostas às perguntas abertas.

Adaptando-se à abordagem fenomenológica que norteou esta pesquisa, junto às entrevistas, e ainda na senda de obtermos uma descrição detalhada das experiências específicas junto aos usuários de informação na área da saúde, aplicamos a técnica do incidente crítico de acordo com Flanagan (1973) e Dela Coleta (1974), por crermos na sua conveniência para o estudo do comportamento de busca e uso de informação, pois conforme Flanagan (1973, p. 99), a técnica “consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano [...]”, no sentido de reportar uma amostra do comportamento de um indivíduo ou de um grupo.

Nas palavras de Dela Coleta (1974, p. 37), por incidente entende-se “qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato”. Para ser crítico um incidente deve “ocorrer em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador e onde suas consequências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos”. Conforme Flanagan

(1973), para que um incidente seja considerado “crítico”, o comportamento do entrevistado deve ser descrito ao pesquisador considerando-se o contexto em que o incidente ocorreu, ou seja, para os objetivos desta tese, será necessário que o incidente crítico relatado esteja claramente vinculado a uma necessidade de informação sentida pelos sujeitos da pesquisa, tendo motivado comportamentos de busca por informação.

Operacionalmente, a técnica exige fazer que o entrevistado lembre e descreva, com a maior minúcia possível uma situação real vivida por ele e que julgue extremamente relevante para exemplificar, no caso, uma necessidade de informação e a forma como ele procedeu para buscar uma possível solução. Pudemos, conforme a necessidade, pedir mais detalhes ou fazer perguntas sobre alguns pontos que o entrevistado não julgou relevante mencionar, mas que foram importantes para a consecução dos objetivos da pesquisa.

A respeito da adoção da Fenomenologia para embasar pesquisas científicas, Giorgi (2010) nos recomenda orientar à adoção de procedimentos fenomenológicos a serem utilizados nas cinco etapas comuns à maioria das pesquisas qualitativas, quais sejam:

- a) coleta dos dados verbais: os dados podem ser coletados por meio de uma descrição ou de uma entrevista, ou ambas. Quanto a este ponto, já esclarecemos sobre os procedimentos de coleta de dados empregados nesta pesquisa;
- b) leitura dos dados: deve ser realizada uma leitura total dos dados antes de iniciar a análise, de modo a se identificar o sentido global dos dados coletados e de suas partes componentes. Sobre essa leitura geral dos dados que coletamos junto aos pacientes, corroboramos sua importância, pois ela se mostrou esclarecedora quanto aos aspectos principais que identificam seu comportamento de busca e uso de informação, bem como foi fundamental para uma primeira apreensão das regularidades que são verificadas quanto ao fenômeno estudado;
- c) divisão dos dados em unidades de significação: tais unidades não estão contidas nas descrições, nos discursos dos entrevistados, mas são resultado

das particularidades da disciplina e da atividade do pesquisador, razão pela qual decidimos dividir nossos dados em três unidades, tal como foram arranjadas as partes que compuseram nosso roteiro de entrevistas: Unidade 1 – Identificação das necessidades de informação, Unidade 2 – Comportamento de busca por informação e Unidade 3 – Comportamento de uso da informação;

- d) organização e enunciação dos dados brutos na linguagem da disciplina: ou seja, as respostas dos entrevistados não devem ser transcritas e apresentadas tal como foram verbalizadas ao pesquisador, que deverá traduzir esses textos para a linguagem científica própria de sua disciplina e assim explicitá-los;
- e) síntese dos resultados: o pesquisador deve apresentar uma estrutura típica, ou uma essência, baseada na coleta e análise de dados de um ou mais sujeitos. Possivelmente, alguns estudos demandam que seja elaborada mais de uma estrutura representativa da coletividade pesquisada, no entanto, o pesquisador deve, preferencialmente, embora não obrigatoriamente, elaborar uma única estrutura. Tal estrutura, naturalmente, deve ser expressa na linguagem apropriada à disciplina de onde procede o pesquisador.

É possível se verificar a semelhança entre essa síntese de resultados, que deve ser expressa em uma ou mais estruturas representativas da visão de mundo dos sujeitos entrevistados, e a técnica de análise e de síntese de dados chamada de Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), razão pela qual decidimos utilizá-la, com o fim de melhor operacionalizar essa fase da pesquisa.

Para Lefèvre et al. (2003), o DSC objetiva chegar a uma soma de pensamentos na forma de conteúdo discursivo, o que veio ao encontro dos interesses do método fenomenológico empregado nesta investigação.

O DSC é utilizado para a apresentação e análise de dados provenientes de pesquisas qualitativas, em que os discursos dos informantes são o insumo, a matéria sobre a qual o pesquisador lança sua interpretação, o que resulta em um ou vários discursos-síntese

(equivalentes às estruturas representativas da coletividade), escritos na primeira pessoa do singular, grafados em itálico para indicar que se trata de uma fala ou depoimento coletivo, onde o pensamento de um grupo aparece como discurso individual, não separando os discursos individuais dos coletivos, mas unindo-os em um.

Quanto à descoberta da essência/estrutura aqui objetivada nos discursos coletivos representativos do comportamento de busca e uso de informação dos sujeitos desta pesquisa, ela se baseou, evidentemente e sobretudo, nas regularidades encontradas, ou seja, nos elementos invariantes ou majoritariamente reincidentes nas respostas dadas a nossa entrevista.

Tendo pormenorizado a base fenomenológica sobre a qual se erigiu esta pesquisa, devemos elucidar que, como de praxe, o primeiro passo tomado na direção da consecução de nossos objetivos foi a realização de um levantamento bibliográfico, através do qual tivemos condições de estabelecer categorias de análise para o problema proposto, que o identificamos em quatro etapas principais: a identificação e análise das necessidades informacionais dos sujeitos, do comportamento de busca, do comportamento de uso da informação e a análise de todo o comportamento de busca e uso de informação pela perspectiva ampliada do modelo de Ellis (1989).

#### **4 SOBRE A PERTINÊNCIA DAS ONZE CATEGORIAS DO MODELO (AMPLIADO) DE ELLIS PARA A CARACTERIZAÇÃO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS PACIENTES DA ÁREA DE SAÚDE**

Tendo realizado a busca pelos elementos invariantes no discurso do sujeito coletivo dos nossos entrevistados, trazemos abaixo as categorias do modelo ampliado de Ellis com a análise realizada a partir dos dados coletados.

- Inicialização: busca pelas primeiras fontes ainda sem muito foco ou clareza.

Os depoimentos obtidos com as entrevistas realizadas confirmam que os usuários não especializados de informação na área da saúde sim, iniciam o processo de busca por informação

sem muito foco ou clareza, passando a conhecer melhor o problema informacional e a descrevê-lo com mais precisão ao longo dos procedimentos de busca, quando aprendem mais termos e se familiarizam não só com a linguagem com que a informação em saúde é veiculada, mas também com os mecanismos de busca e recuperação da informação.

- Encadeamento: identificação de outra(s) fonte(s) a partir da(s) primeira(s).

Essa categoria também se confirmou como pertencente ao modelo de comportamento de busca e uso de informação dos sujeitos desta pesquisa, pois, outras fontes de informação foram localizadas e acessadas a partir das primeiras fontes consultadas, principalmente quando o usuário busca informação na *Web* e navega pelos *hiperlinks* sugeridos pelas páginas consultadas.

- Navegação: busca superficial em alguns documentos, procurando encontrar algo relevante.

Essa categoria de Ellis (1989) refere-se à busca por informações relevantes sobre o tema que motivou a busca, com a intensão de aumentar sua compreensão sobre ele.

Os usuários não especializados de informação em saúde, iniciando suas buscas sabidamente sem muito foco ou clareza, certamente realizaram buscas superficiais nas primeiras fontes encontradas, na expectativa de recuperar informação relevante.

Confirmamos a previsão de Kuhlthau (1991), de que esse momento é carregado de sensações de confusão, incerteza e dúvida. Durante essa navegação, no entanto, acontece, paralelamente, a etapa de aprendizado já mencionada, na qual o sujeito toma conhecimento de sinônimos, termos técnicos ou científicos, de outras fontes e de assuntos correlatos, de estratégias de busca mais ou menos eficazes, etc. A partir desse aprendizado, ele vai se tornando mais competente nas buscas e capaz de realizar com menos dificuldade, as atividades que se seguem.

- Diferenciação: capacidade de filtrar e selecionar as fontes de informação que, de fato, interessam.



Essa categoria de Ellis (1989) relaciona-se à verificação se o sujeito identificou e selecionou o tema geral a ser investigado ou a abordagem a ser perseguida.

Como já comentado anteriormente, a triagem da informação considerada satisfatória para sanar as necessidades dos usuários está atrelada ao seu aparecimento em mais de uma fonte. Ou seja, por comparação, os usuários filtram e selecionam a informação que se repete em mais de uma fonte, dado seu desconhecimento e incapacidade de julgar a relevância, a atualidade e a veracidade da informação por meio de um crivo técnico-científico. Uma minoria absolutamente não representativa dos entrevistados foi capaz de diferenciar uma fonte confiável de outra não confiável baseada no critério de autoridade de quem divulga a informação.

As etapas de inicialização, encadeamento e navegação possibilitaram que o usuário compreendesse melhor sua própria necessidade de informação e apreendesse mais sobre os meios de saná-la, tornando-o mais confiante e seguro quanto ao processo de busca de informação relevante.

É salutar ponderar sobre esse método de avaliação empregado pelos sujeitos desta pesquisa, tendo em vista que a presença de determinada informação em mais de uma fonte não necessariamente atesta sua confiabilidade e atualidade, considerando que algumas delas são oriundas de autores não especializados, capazes de replicar informações incorretas e/ou incompletas sem que tenham passado por um crivo técnico-científico que, efetivamente, as valide.

- Monitoramento: acompanhamento de atualizações nas fontes de informação de interesse?

Essa categoria não se aplica aos usuários não especializados de informação na área da Saúde. Como vimos, a necessidade de informação de um paciente é imediata: tão logo perceba a necessidade de informação, ele se lança no processo de busca por informação, que finda, normalmente, com o uso da informação recuperada para fins práticos imediatistas.

Nenhum dos entrevistados afirmou ter voltado a alguma fonte de informação em busca

de atualizações. Conforme supramencionamos, eles nem se lembram de qual fonte fizeram uso na última vez em que se viram numa situação de busca por informação. Como poderiam voltar a alguma delas? Nas ocasiões em que se fez necessário, os usuários voltaram ao Google para refazer todo o processo de busca, ocasião em que localizaram, dentre outras, algumas fontes que já haviam consultado, mas não as consultaram à procura de atualizações.

Possivelmente, outros usuários de informação na área da Saúde, como profissionais e estudantes, realizem monitoramento das fontes em busca de atualizações, já que se configuram com outro tipo de necessidades de informação: os estudantes para fins de aprendizado, principalmente os de pós-graduação, que se detêm ao estudo de um objeto de estudo específico por um determinado período de tempo; e os profissionais, por razões óbvias, precisam estar atualizados constantemente com os avanços da ciência nas suas respectivas áreas de atuação.

- Verificação: conferência da veracidade das informações recuperadas.

- Aqui trazemos uma revelação preocupante. Sabemos que a grande maioria dos usuários afirmou fazer comparações entre as informações recuperadas para avaliar sua confiabilidade, mas quanto à veracidade das informações, percebemos um comportamento totalmente inadequado por parte dos sujeitos da pesquisa, independentemente do nível de escolaridade: a verificação da veracidade da informação é feita empiricamente, ou seja, recomendações de procedimentos e medicamentos são seguidas à risca na tentativa de que surtam efeitos curativos.

Os usuários relataram que se a fonte de informação descreve sintomas que eles de fato sentiram, provavelmente o tratamento também deverá ser o mesmo. Outros informaram que experimentam indiscriminadamente no próprio corpo e no de seus filhos (ou outro tipo de dependentes) qualquer indicação de tratamento encontrada na *Internet*. A maioria dos sujeitos afirmou que só procuram atendimento médico quando essa tentativa perigosa não surte efeito ou quando são acometidos pelos efeitos colaterais da medicação auto-administrada de maneira incorreta.

- Finalização: revisão de todo o processo de busca ao final de um projeto.

dispensando ter de realizar uma busca na Internet novamente.

Nenhum dos entrevistados sinalizou ter realizado essa atividade, pelo que concluímos que ela não se aplica aos sujeitos desta pesquisa. Tão logo tenham acesso à informação considerada relevante, os usuários não especializados de informação em Saúde passam imediatamente ao uso, sem se deter em refazer todo o processo de busca até chegarem no ponto em que se encontram. Quando o usuário se vê novamente em situação de necessidade de informação, ele se lança em novas buscas, não em refazer um percurso já trilhado. Novamente, acreditamos que estudantes e profissionais da área da Saúde é que se dedicariam a esse tipo de comportamento informacional, dada a diferença que se verifica na aplicação da informação recuperada após a busca.

- Personalização: customização ou interação com os recursos oferecidos por um buscador na *Web*, um banco de dados ou mesmo pelo próprio navegador de *Internet*.

Essa categoria também não se realiza entre os usuários de informação estudados nesta pesquisa. Menos de 20% dos entrevistados informou aumentar o tamanho da fonte do navegador para melhorar a legibilidade da página.

- Transcrição: transcrição de dados e informações.

Os dados da pesquisa mostram que os sujeitos entrevistados transcrevem informações para um editor de textos no computador ou em papel. Normalmente as informações transcritas se referem ao passo-a-passo de alguma indicação de procedimento curativo ou tratamento e a nomes de remédios, conforme se observa no discurso-síntese que reflete o pensamento da maioria dos entrevistados, conforme segue:

Quando localizo informação sobre recomendações de procedimentos e tratamentos, ou nomes de remédios, eu transcrevo tais informações em papel ou mesmo em um editor de textos, de modo a tornar o acesso futuro mais fácil,

Tendo os sujeitos da pesquisa manifestado que efetivamente utilizaram a informação recuperada (para a tomada de uma ação ou não), essas constatações sobre o uso da informação por parte dos usuários não especializados de informação na área da Saúde assegura a pertinência das categorias:

- Extração - quando o usuário utiliza efetivamente a informação recuperada e julgada relevante; e da categoria
- Compartilhamento - conforme a contribuição de Tabosa e Bentes Pinto (2015) ao modelo de Ellis (1989). Os dados da pesquisa empírica apontam que um dos usos da informação na área da Saúde por parte dos sujeitos investigados diz respeito ao compartilhamento com parentes e amigos, prioritariamente, e em menor escala com um médico ou outro profissional de saúde.

No primeiro caso, o paciente conversa com a família e/ou com amigos mais próximos sobre as características da doença, sobre sua evolução, tratamentos e remédios encontrados na *Web*. Parece ser nessas conversas informais que eles amadurecem a ideia e se encorajam para a tomada de atitude que resulta na automedicação.

Já no segundo caso, um grupo menor de entrevistados revelou que compartilhou as informações recuperadas com o médico, exatamente aquele grupo de usuários que já havíamos identificado como sendo os que buscam informação antes de se dirigir ao consultório médico e que procurou informações para melhor compreender o discurso do profissional.

O caso é que uma parcela mínima de sujeitos entrevistados não compartilhou o que encontrou com outras pessoas, restringindo a informação recuperada ao uso de cunho estritamente pessoal. Outra parcela não significativa de entrevistados indicou que fez o compartilhamento da informação que reputou significativa por meio da divulgação em redes sociais na *Web*.

Embora não represente o comportamento da maioria dos sujeitos, esse procedimento nos

chamou atenção porque o uso das redes sociais encontra-se tão em evidência nos dias atuais (ROMERI, 2014)<sup>4</sup>, sendo de tão alto alcance em termos etários e geográficos que, em se tratando da divulgação de informação na área da Saúde e sabendo que os usuários se satisfazem com informação encontrada em fontes duvidosas e mesmo de conteúdo não confiável, esse uso da informação pode representar um problema, se considerarmos seu poder de divulgar informação incorreta, incompleta ou desatualizada.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como se pôde observar, esta pesquisa corrobora estudos anteriores sobre o comportamento de determinados grupos sociais no que diz respeito à necessidade de ampliação do modelo clássico de Ellis (1989), onde havia apenas seis categorias ou previsões de atividades independentes que são passíveis de adoção por usuários de informação de qualquer área do conhecimento.

Nesta pesquisa, verificamos que as categorias Monitoramento, Finalização e Personalização, não se aplicam ao comportamento informacional dos sujeitos desta pesquisa, já que nenhum dos entrevistados (no caso das categorias Monitoramento e Finalização) ou uma minoria não significativa (no caso da categoria Personalização) afirmou realizar tais tarefas.

Podemos atribuir isso ao fato de que o estudo foi realizado dentro de uma instituição hospitalar pública, cujos pacientes são, em sua maioria, pouco escolarizados. A categoria Monitoramento, por exemplo, descreve com mais propriedade a rotina de um tipo de usuário mais experiente ou que esteja se dedicando ao estudo de um tema específico por um tempo relativamente longo, típico de pesquisadores acadêmicos, por exemplo. O mesmo se pode afirmar da categoria Finalização.

A categoria Personalização, por sua vez, presume o conhecimento técnico mais sofisticado ou especializado dos recursos de um navegador Web, o que obviamente não encontramos junto aos usuários de informação com as restrições à instrução que entrevistamos no HGCC.

Destarte, recomendamos manter todas as categorias do modelo ampliado de Ellis, pelo fato de que ele não se propõe a ser utilizado exclusivamente para o estudo do comportamento de busca e uso de informação por parte de usuários não especializados na área da Saúde, já que outros usuários de informação nessa área do conhecimento ou mesmo em outras áreas, poderão desenvolver um comportamento informacional que contemple tais categorias.

Quando os sujeitos desta pesquisa foram eleitos para a realização desta pesquisa, entre tantos outros grupos sociais e comunidades de usuários possíveis, já se sabia que qualquer grupo de usuários retraria um comportamento informacional peculiar. Por isso se faz importante manter as atuais onze categorias do modelo ampliado de Ellis, para que ele tenha o potencial de fornecer uma visão mais abrangente da realidade sobre o comportamento informacional de quaisquer grupos e tipologias de usuários de informação em qualquer área do conhecimento.

---

<sup>4</sup> Segundo Romeri (2014), 72% de todos os usuários da Internet estão ativos em mídias sociais; 89% das pessoas entre 18 e 29 anos são usuários de redes sociais; 72% dos indivíduos com idades entre 30 a 49 são usuários de redes sociais; 60% das pessoas entre 50 a 60 anos são usuários de redes sociais; 43% das pessoas acima de 65 anos e acima estão engajados nas redes sociais; 71% dos usuários acessam as mídias sociais a partir de um dispositivo móvel (smartphone ou tablet).

**CHARACTERISTICS OF THE SEARCH BEHAVIOR  
AND USE OF INFORMATION IN THE HEALTH AREA:  
the Ellis model behavior applied to the study of patients informational behavior**

**ABSTRACT** *The purpose of this article is to analyze the information behavior of lay people in the field of Health through the expanded search model and use of information Ellis (1989), considering the expansion proposal later by other authors. The study was based on sociological phenomenology, corroborating the expanded model of Ellis as a tool to identify regularities about the search behavior and use of user information not specialized in health, also being capable of application to the study of other public-target. This statement stems from the fact that not all aspects, phases and stages of the information behavior of the subjects in this study fall (are represented) in the expanded model of Ellis, however, the model presents quite generic and able to support studies and research other social groups.*

**Keywords:** *search behavior models and use of information. information behavior. Search for information. Using information. Information in healthcare.*

**REFERÊNCIAS**

BARROS, D. S. **Dimensões metacognitivas no comportamento de busca de informação:** Estudo de usuário no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM). 2008. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

BERNARDES, N. M. G. Análise compreensiva de base fenomenológica e o estudo da experiência vivida de crianças e adultos. **Educação**, Porto Alegre, ano XIV, n. 20, 1991.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.

CASTRO, F. F. A sociologia fenomenológica de Alfred Schutz. **Ciências Sociais Unisinos**, v. 48, n. 1, p. 52-60, jan./abr. 2012. Disponível em: <<http://migre.me/tm2Yw>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para

criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

CRESPO, I. M. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia:** impactos do periódico científico eletrônico. 2005. 121 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação)-Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

CRONIN, B. T. D. Wilson: an appreciation. **Journal of Documentation**, v. 57, n. 1, p. 1-5, 2001.

DELA COLETA, J. A. A técnica dos incidentes críticos: aplicações e resultados. **Arq. bras. psic. apl.**, v. 26, n. 2, p. 35-58, abr./jun. 1974.

ELLIS, D. A behavioral model for information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989.

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

FERRAZ, S. T. et al. Comportamento de uma amostra da população urbana de Juiz de Fora -

- MG perante a automedicação. **HU Revista**, v. 34, n. 3, p. 185-190, jul.-set. 2008.
- FLANAGAN, J. C. A técnica do incidente crítico. **Arq. Bras. Psic. Apl.**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 2, p. 99-141, abr./jun. 1973.
- GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília,, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr., 2010.
- GIORGI, A. Sobre o método fenomenológico utilizado como modo de pesquisa qualitativa nas ciências humanas: teoria, prática e avaliação. In: POUPART, J. et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis: Vozes, 2010.
- JESUS, M. C. P. et al. A fenomenologia social de Alfred Schütz e sua contribuição para a enfermagem. **Rev. esc. enferm.**, v. 47, n. 3, jun. 2013.
- KRIKELAS, J. Information-seeking behavior: patterns and concepts. **Drexel Library Quarterly**, v. 19, n. 2, p. 5-20, 1983.
- KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em: <<http://comminfo.rutgers.edu/~belkin/612-05/kuhlthau-jasist-91.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2013.
- LEFÈVRE, A. M. C. et al. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativa dos cursos de especialização "Capacitação e desenvolvimento de Recursos Humanos em Saúde-CADRHU". **Saúde e Sociedade**, v.12, n. 2, p. 68-75, jul./dez. 2003.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. v. 1.
- MUTSHEWA, A. A theoretical exploration of information behaviour: a power perspective. **Aslib Proceedings: new information**, v. 59, n. 3, 2007, p. 249-263. Disponível em: <<http://migre.me/kXlcQ>>. Acesso em: 11 ago. 2014.
- ROMERI, M. J. **New social media statistics you need to know**. 2014. Disponível em: <<http://zip.net/bqr4kf>>. Acesso em: 22 set. 2015.
- SADALA, M. L. A. **A Fenomenologia como método para investigar a experiência vivida uma perspectiva do pensamento de Husserl e de Merleau Ponty**. Disponível em: <<http://zip.net/btpmY>>. Acesso em: 30 ago. 2014.
- SCHUTZ, A. The problem of rationality in the social world. **Economica**, New Series, v. 10, n. 38, p. 130-149, 1943. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.2307/2549460>>. Acesso em: 26 mar. 2016.
- \_\_\_\_\_. On multiple realities. **Philosophy and Phenomenological Research**, v. 5, p. 533-576, 1945. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.2307/2102818>>. Acesso em: 26 mar. 2016.
- \_\_\_\_\_. O cenário cognitivo no Mundo da Vida. In: WAGNER, H. R. (Org). **Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz**. Rio de Janeiro, ZAHAR, 1979.
- TABOSA, H. R.; BENTES PINTO, V. Análise dos modelos de comportamento de busca e uso de informação nas dissertações e teses dos PPGCI: uma proposta de ampliação ao modelo de Ellis. **Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información**, v. 65, 2015.
- TAYLOR, R. S. Information use environments. In: DERVIN, B.; VOIGOT, M. J. **Progress in communication science**. Norwood: Ablex Publishing, 1991.
- WILSON, T. D. Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SEEKING IN CONTEXT, 4., 2002. **Anais...** Lisboa: Universidade Lusíada, 2002. Disponível em: <<http://information.net/tdw/publ/papers/schutz02.html>>. Acesso em: 11 abr. 2014.

\_\_\_\_\_. Information needs and uses: fifty years of progress? In: VICKERY, B. C. (Org.). **Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review**. Londres: Association for Information Management, 1996. p. 15-51. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994FiftyYears.html>>. Acesso em: 11 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n.

3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 22 maio 2014.

\_\_\_\_\_. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <<http://migre.me/llLgf>>. Acesso em: 11 ago. 2014. Artigo republicado na íntegra no *Journal of Documentation*, v. 62, n. 6, p. 658-670, 2006.