



COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA A CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DOS ESTUDANTES EM ARQUIVOLOGIA DA UFPB

Ana Clara Palitot Dias de Lacerda

Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas pela Faculdade Internacional da Paraíba, Brasil. Bacharela em Arquivologia e em Administração pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: lacerdaclaradias@gmail.com

Rosilene Agapito da Silva Larena

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Professora da Universidade Estadual da Paraíba, Brasil.

E-mail: lenellarena@gmail.com

Resumo

Com o advento da explosão informacional, os indivíduos adquirem novas necessidades informacionais, e ao identificá-las remetem aos comportamentos que os levam a suprir essas necessidades. Para tanto, a construção de conhecimentos, habilidades e atitudes, pelo indivíduo, no campo informacional, poderá contribuir para que utilize dos recursos certos e necessários para lidar de maneira efetiva com suas necessidades, resolvendo seus problemas informacionais. À esta construção caracterizamos competência em informação assinalada por habilidades direcionadas à resolução de questões informacionais. No ambiente acadêmico, de nível superior, a busca por competência em informação ganha maior importância e os comportamentos de informação tornam-se comuns junto às necessidades de investigação. Nesse sentido, este estudo procura compreender a relação entre comportamento informacional e competências em informação por meio da análise realizada com os alunos do sétimo, oitavo e nono períodos do curso de Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba. Para tanto, desenvolveu-se revisão bibliográfica que abrange comportamento e competência em informação, com o intuito de dar embasamento à pesquisa descritiva de cunho qualitativo e quantitativo. Conclui que os alunos do curso de Bacharelado em Arquivologia conhecem sobre comportamento e competências em informação e estabelecem as devidas relações entre eles. Afirma que o curso propõe as condições básicas para adquirirem as competências em informação para sua formação, porém que necessitam de formação auxiliar para definir suas competências em informação para atuação em arquivos.

Palavras-chave: Comportamento Informacional. Competências em Informação. Necessidades informacionais. Arquivologia. Universidade Federal da Paraíba - UFPB.

INFORMATIONAL BEHAVIOR AND ITS CONTRIBUTION TO THE CONSTRUCTION OF INFORMATION LITERACY: AN ANALYSIS FROM THE STUDENTS OF UFPB

Abstract

With the advent of the informational expansion, the individuals acquire new informational needs, and, by identifying them, they proceed to behaviors that lead them to supply those needs. Therefore, the construction of knowledge, skills and attitudes, by the individual, in the informational field, may contribute to the use of the correct and necessary resources to effectively deal with their needs, solving their informational problems.

This construction is entitled information literacy, marked by abilities directed towards the resolution of informational questions. In the academic environment the search for information literacy becomes more important and informational behaviors become usual alongside to research needs. Therefore, this study seeks to understand the relationship between informational behavior and information literacy through the analysis performed with students of the seventh, eighth and ninth semesters of the Archival Science graduation program of the Federal University of Paraíba. In order to do so, it was performed a bibliographic review, that comprehends informational behavior and information literacy, with the intention of providing a basis for qualitative and quantitative descriptive research. It was concluded that the students of the Archival science graduation program are educated about informational behavior and information literacy and that they establish the proper relations between these concepts. They claim that the graduation program proposes the basic conditions to acquire the information literacy required to their education, however, they need complementary training to define their information literacy at proceeding with archives.

Keywords: Informational behavior. Information literacy. Informational needs. Archival Science. Federal University of Paraíba - UFPB.

1 INTRODUÇÃO

Com o advento da evolução dos meios de comunicação, principalmente com o surgimento da internet e seu maior acesso por parte da população, observa-se um novo fenômeno social: a explosão informacional. Constantemente, somos “bombardeados” de informações de diversos contextos e que, nem sempre possuem uma aplicabilidade ou alguma contribuição em nossas vidas. Nesse sentido, cabe ao próprio usuário, identificar quais são suas reais necessidades informacionais e como irá supri-las.

Essa “avalanche” de informações pode trazer certo desconforto no processo cognitivo do indivíduo remetendo-o a um sentimento de “falta” de informação ou de sua insuficiência. Segundo Belkin (1980), essa lacuna é algo que destoa no cognitivo, que irá remeter a uma necessidade informacional e provocar um comportamento informacional.

Tendo em vista a dissonância cognitiva gerada pela explosão informacional, é valoroso que seja proporcionado ao indivíduo não apenas a identificação das suas necessidades de informação, mas também, a maneira como supri-las e de forma autônoma. Para tanto, a construção de conhecimentos, habilidades e atitudes, pelo indivíduo, no campo informacional, poderá contribuir para que se utilize dos recursos certos e necessários para lidar de maneira efetiva com suas necessidades, resolvendo, assim, seus problemas informacionais. A esta construção caracteriza-se competência em informação. Em outras palavras, são habilidades direcionadas à resolução de questões informacionais.

No ambiente acadêmico, de nível superior, a busca por competência em informação ganha maior importância e os comportamentos de informação tornam-se comuns junto às necessidades de investigação de seus atores sociais. Nesse sentido, a Associação Americana de Bibliotecas (ALA), atribui competências e habilidades informacionais necessárias aos que compõem o ambiente acadêmico, essencialmente aos alunos:

1. Determinar a extensão da informação necessária;
2. Acessar a informação necessária efetivamente e eficientemente;
3. Avaliar criticamente a informação e suas fontes e incorporar a informação selecionada aos seus conhecimentos básicos;
4. Usar a informação efetivamente com um propósito específico;
5. Conhecer os aspectos econômicos, legais e sociais que cercam o uso da informação, acessar e usá-la eticamente (ALA apud LINS, 2007, p. 28-29).

Tais especificações constataam a responsabilidade dos atores de ambientes informacionais acadêmicos como usuários de informação, na identificação, classificação e avaliação das informações que podem satisfazer suas necessidades de investigação, reflexão e discussão.

Observado o disposto, dedicou-se nesta pesquisa, fazer um paralelo entre comportamento informacional e competências em informação, junto aos estudantes do curso de graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), do sétimo, oitavo e nono períodos, com o objetivo geral de identificar a relação do comportamento informacional desses alunos e a construção de suas competências em informação como futuros Arquivistas.

Para alcançar tal objetivo foram traçados os seguintes objetivos específicos: descrever os perfis dos alunos; identificar como se dá seu comportamento informacional; identificar as principais competências em informação percebidas por eles como futuros Arquivistas e construir um paralelo entre o comportamento informacional e as competências em informação indicados pelos alunos com vistas a sua atuação como Arquivista.

O Arquivista como profissional da informação é incumbido a desenvolver competências em informação que o permita reconhecer, buscar, recuperar, avaliar, organizar e usar a informação. Estas competências irão advir tanto da sua formação acadêmica como de suas experiências práticas, portanto, haverá contribuições para o surgimento destas competências, por meio da matriz curricular da graduação, assim como, do comportamento que estes profissionais possuem diante de suas necessidades e buscas informacionais. Desta maneira, este estudo procurou abordar alunos entre o sétimo e nono período do curso de Arquivologia da UFPB, pois, acredita-se que estes alunos cumpriram grande parte do currículo exigido para a formação do Arquivista e que alguns deles já possuam alguma prática na área por meio de estágios.

Portanto, observando a importância de identificar o comportamento informacional e as competências em informação compreendidas pelos alunos estudantes de Arquivologia, assim como, a sua relação buscou-se responder ao seguinte questionamento: Qual a percepção da relação entre comportamento informacional dos alunos do sétimo, oitavo e nono períodos de Arquivologia da UFPB e a construção de suas competências em informação como futuros Arquivistas?

Nesse sentido, considera-se a relevância da abordagem do tema como significativa, pois, trata-se da área de interesse de estudo da pesquisadora, tendo em vista sua formação em gestão e especialização em gestão estratégica de pessoas e a abordagem do tema competências em pesquisas anteriores nas áreas mencionadas, assim como, a literatura demonstra que a relação entre comportamento informacional e competências em informação, ainda não foi amplamente discutida. Portanto, espera-se que os dados da pesquisa contribuam para incentivar a produção científica sobre a temática em outros contextos, bem como, contribuir com a percepção por parte da academia em relação ao comportamento e competências em informação dos alunos do curso de bacharelado em Arquivologia no Brasil. Espera-se, também, que o estudo contribua para reflexões sobre os currículos e metodologias de ensino dos cursos de Arquivologia, e para a formação de perfis adequados ao mercado de trabalho arquivístico.

Além do exposto, este trabalho contempla um referencial voltado ao embasamento teórico do estudo, enfatizando reflexões sobre comportamento informacional, necessidades informacionais, comportamento de uso e busca da informação, competência em informação e a inter-relação entre comportamento informacional e competência em informação. A investigação também contempla os processos, metodológicos que promoveram sua viabilização e concretização, seguidos das análises dos dados coletados e conclusões do estudo.

2 COMPORTAMENTO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: REFLEXÕES, DEFINIÇÕES E INTERRELAÇÕES

Esta seção busca aportar, teoricamente, os principais conceitos que norteiam a problemática sugerida neste estudo. Versa sobre o que se pode entender a respeito do que é comportamento informacional, de como ocorrem as necessidades informacionais e o processo de busca informacional, assim como também do que significa competência em informação. Além disso, traz a relação entre comportamento informacional e competências em informação.

2.1 Comportamento Informacional

O comportamento informacional pode ser entendido como o efeito da identificação de uma necessidade informacional sobre algum assunto que se queira ter conhecimento. Para tanto, o indivíduo realiza atividades de busca de informação, com vistas a suprir a deficiência informacional. Entende-se a busca informacional como a atividade mais complexa dentro do comportamento informacional, justamente por englobar diferentes etapas e particularidades (WILSON, 1996).

Para o autor, comportamento informacional se trata de qualquer comportamento humano que esteja relacionado às fontes e canais de informação que englobe as etapas de busca ativa e passiva da informação, assim como o seu uso. A comunicação pessoal e presencial e a recepção passiva de informações, que são aquelas onde não há qualquer intenção específica em relação à informação fornecida, também estão inclusas no estudo do comportamento informacional. Portanto, trata-se de uma atividade complexa com etapas distintas e diversas.

Crespo (2005), aponta a complexidade da atividade do comportamento informacional, quando afirma que

[...] envolve vários aspectos, podendo ser analisada sob muitas formas, as quais podem apresentar alterações devido a fatores, como o direcionamento que cada área do conhecimento dá para suas pesquisas, a atividade que a pessoa exerce, em que etapa da vida profissional se encontra, entre outros. Esses fatores podem fazer com que o indivíduo utilize fontes de informação específicas e adote etapas e procedimentos diferenciados de outros indivíduos (CRESPO, 2005, p. 31).

De acordo com o autor, o comportamento informacional está intrinsecamente relacionado ao conjunto de conhecimentos e experiências acumulados durante a vida do indivíduo, o que nos permite refletir que cada usuário possui uma maneira própria de identificar sua necessidade informacional e de procurar supri-la. Portanto, para cada necessidade informacional emerge um comportamento próprio em busca de sua satisfação (CRESPO, 2005). Sendo assim, é de grande importância o entendimento sobre as necessidades informacionais para que possamos compreender como acontecem os comportamentos informacionais.

2.1.1 Necessidades Informacionais

Devido à característica de serem intrínsecas ao ser, as necessidades informacionais, não são visualmente identificáveis, não há como vermos suas “estruturas”, conforme afirma

Cooper (1971), a menos que, haja um processo de dedução com base na observação de um comportamento ou enunciação da pessoa que possui a necessidade.

Portanto, para o autor, a necessidade informacional é uma experiência subjetiva que acontece na mente de um indivíduo e que representa de maneira cognitiva a expressão da conquista de um desejo. Morgan e King citados por Wilson (1996), já apresentavam essa visão quando alegaram que poderiam ser advindas de três motivos: fisiológicos, desconhecimento e sociais. Com base nestes autores, Wilson em 1996, tipifica as necessidades informacionais em: cognitivas, afetivas e fisiológicas, e enfatiza que por trás de todo comportamento informacional existem motivos que levam a este comportamento.

Na literatura científica, pode-se identificar, outro tipo de posicionamento para conceituar necessidade informacional. Trata-se de não enxergá-la mais como um desejo com foco no subjetivo do ser, mas sim, uma condição objetiva. É o elo entre a informação e sua finalidade para o indivíduo, contribuindo para o propósito que a gerou (DERR, 1983).

O autor afirma que a falta ou desejo de informação não significa que há uma necessidade de informação, assim como, possuir a informação não significa que a necessidade de informação foi suprida. Portanto, nessa visão, a necessidade informacional ultrapassa o que o indivíduo acha que necessita para o que realmente será necessário, para que o propósito do uso da informação seja efetivo.

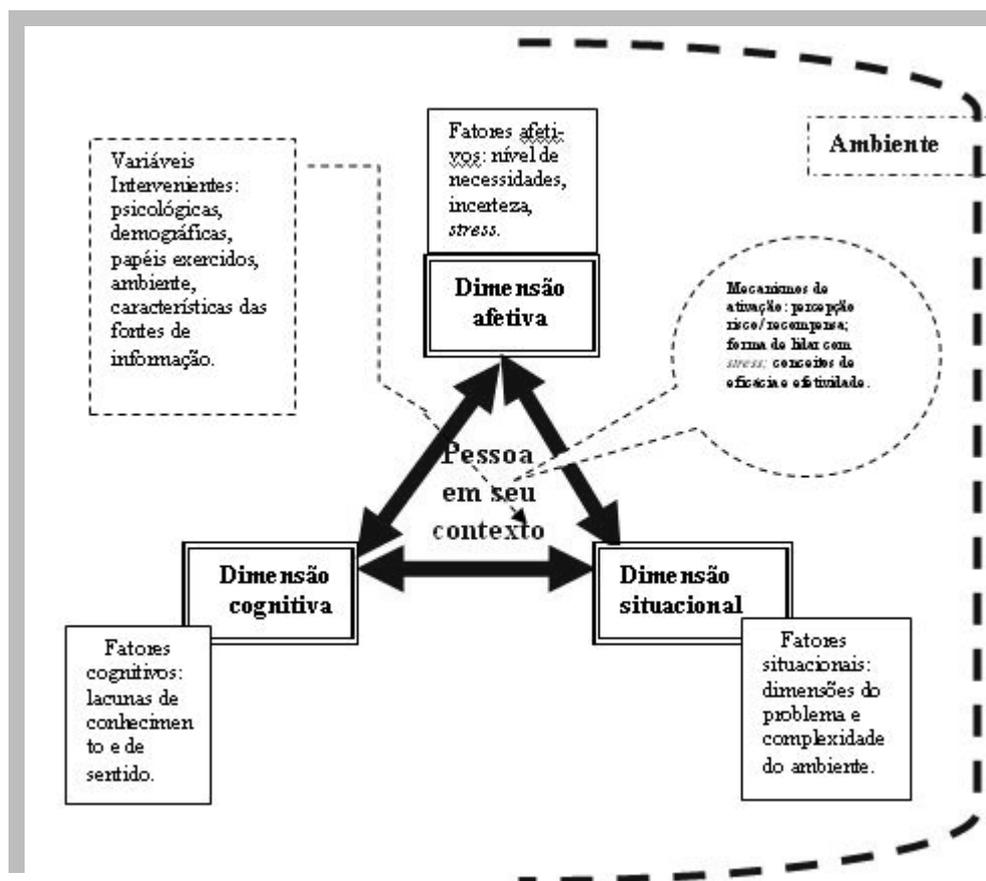
Destarte, para que haja a necessidade de informação, será necessária a determinação de um propósito para a informação e que esta possibilite o alcance deste propósito (DERR, 1983).

De acordo com o autor, o propósito do indivíduo em relação ao desejo de alguma informação deverá estar condicionado a uma análise da legitimidade desse desejo. Isso se dá para que se identifique se a informação servirá ou não a este propósito, para validar a informação no atingimento deste. Nesse sentido, seria necessário analisar a argúcia do raciocínio que levou a aceitação do propósito, e as evidências científicas sobre a efetiva contribuição de uma informação específica para alcançá-lo, pondo assim, a necessidade informacional, como caminho para atingir um propósito informacional legítimo.

Pode-se identificar facilmente na literatura científica a dualidade entre aspectos subjetivos e objetivos para se conceituar necessidade informacional, mas alguns aspectos são manifestos, como a identificação de que há sempre um motivo ou propósito implícito e que a necessidade informacional advém de um processo cognitivo que a diferencia das necessidades fisiológicas.

Para este estudo, optou-se por adotar o modelo de dimensões e elementos das necessidades informacionais desenvolvido por Miranda (2006), que faz uma junção entre a visão de dois autores: Choo e Wilson, relevantes em seus estudos sobre as necessidades informacionais. Miranda (2006) reúne os aspectos cognitivo, situacional e emocional colocados por Choo como abordagem alternativa para estudos de usuários e o aspecto ambiental como influenciador do indivíduo indicado por Wilson, para desenvolver o modelo apresentado na Figura 1:

Figura 1 – Dimensões e elementos das necessidades de informação individuais



Fonte: Miranda (2007)

No modelo proposto na Figura 1 por Miranda (2006), as dimensões cognitiva, situacional e afetiva estão implícitas dentro do processo de identificação e atendimento de uma necessidade informacional, observando que o indivíduo que demanda por informação está inserido em um contexto específico e envolto por um ambiente. A dimensão apontada como cognitiva, trata-se quando o indivíduo é demandado a efetuar algum trabalho e ao realizá-lo, ele identifica alguma lacuna em seu entendimento para desenvolver certas tarefas. Daí irá buscar suprir essa lacuna de conhecimento e sentido, por meio de fontes de informação das quais possua algum conhecimento prévio e, por suas experiências, em situações semelhantes, atuar na dimensão cognitiva de seu processo de necessidade informacional.

A segunda dimensão abordada por Miranda (2006), leva em consideração os papéis exercidos pelos indivíduos no ambiente o qual estão inseridos e a complexidade dos problemas que fazem parte deste ambiente. Estes fatores irão compor aspectos situacionais relacionados ao contexto onde se encontra o indivíduo, portanto, variáveis sociais, culturais, geográficas, financeiras entre outras, poderão determinar como e se as necessidades informacionais serão supridas.

A terceira dimensão abordada pela autora é relativa a uma característica intrínseca aos seres que são as emoções. Ao se identificar uma necessidade informacional o indivíduo é movido por sentimentos de necessidade e incerteza. Assim, sentimentos de segurança ou insegurança, perante a incerteza e complexidade da situação orienta o indivíduo a tomar decisões quanto a suprir determinadas necessidades informacionais.

As três dimensões abordadas por Miranda (2006) abrangem e determinam o processo de busca que suprem uma necessidade informacional. Esse processo refere-se a um determinado comportamento pelo indivíduo, portador dessa necessidade.

2.1.2 Processo de busca da Informação

A busca da informação refere-se a um comportamento propositado de encontrar a resposta para suprir uma necessidade informacional. Para Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996), existem dois fatores que influenciam esta busca: o primeiro são as fontes informacionais e o segundo o conhecimento é o que o indivíduo já detém sobre as fontes de informação. Estes dois fatores estão inter-relacionados às variáveis que intervêm no processo de busca informacional, que conforme Wilson (1996), são: pessoais; emocionais; educacionais; demográficas; sociais ou interpessoais; de meio ambiente; econômicas e relativas às fontes (acesso, credibilidade, canais de comunicação).

O autor afirma que, como o indivíduo que está em busca de informações encontra-se inserido em um contexto social, esta variável irá influenciar quais fontes de informação ele irá buscar, quais serão os conhecimentos prévios sobre as fontes de informação, assim como o mecanismo de busca.

Beaulieu (2003) indica que existem muitas mudanças no processo de busca informacional e que é necessário caracterizá-las. Tais mudanças estão relacionadas ao contexto situacional do usuário; aos problemas do usuário na busca da informação; à redução de incerteza; aos estados cognitivos e afetivos de usuários quanto a sucessivas buscas, e, por conseguinte, nas suas questões de estilos cognitivos.

Com tantos fatores e variáveis direcionando o indivíduo que está buscando informações, torna-se complexo para o profissional da informação ser efetivo no atendimento às necessidades de seu cliente que, muitas vezes, é especialista na área na qual busca a informação. Em contrapartida, profissional da informação, quanto intermediário nesta busca, não possui conhecimento aprofundado na área (DEVADASON; LINGA *apud* SILVA, 2013).

Para Wilson (1996), muitos dos estudos sobre busca de informação estão mais relacionados à maneira como o indivíduo utiliza os sistemas e serviços informacionais do que aos aspectos de seu comportamento de busca de informação. Quando se parte para o estudo voltado ao comportamento identificamos que a quantidade de informação que se recebe não é apenas em relação ao acúmulo de informações lidas, mas de uma correlação entre o conjunto de informações e os processos mentais de entendimento e integração das informações de acordo com a estrutura pessoal de conhecimento, o que remete à necessidade de levar em consideração o cognitivo do usuário como fator preponderante para identificar o comportamento de busca e uso das informações.

Kuhlthau citada por Costa e Pires (2014), nos apresenta um modelo do processo de busca e uso de informação, centrado no indivíduo, e na sua construção pessoal, intitulado de *Information Search Process* (ISP). Este modelo resultou de um trabalho desenvolvido pela pesquisadora com vistas a estudar os padrões dos processos de busca e uso de informações pelos estudantes de graduação durante seus trabalhos de conclusão de curso, levando em consideração os sentimentos, pensamentos e ações que ocorrem ao indivíduo durante o processo.

A autora (Kuhlthau) define o modelo como sendo uma sequência de atividades realizadas pelo indivíduo, com vistas a trazer sentido a uma informação e ampliar seus conhecimentos sobre um problema específico. A identificação de uma limitação de compreensão que traz um sentimento de incerteza em relação a um assunto ou situação problema é o “estopim” do processo.

O modelo é disposto em “[...] atividade de pesquisa em estágios conhecidos como: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleção e apresentação” (KUHLETHAU *apud* COSTA; PIRES, 2014, p, 45).

No estágio referente à iniciação, acontece processo de identificação da necessidade de entendimento ao conhecimento sobre algo. É um momento que traz um sentimento de incerteza, onde se busca informações gerais. A atividade de seleção trata-se de identificar e selecionar aspectos gerais que serão investigados ou identificados uma forma de consegui-los. Nesta etapa, existe certo sentimento de otimismo. Quanto à exploração, os sentimentos são de frustração, confusão e dúvida e a busca centra-se em informações relevantes. Na formulação, o sentimento de incerteza diminui e há mais confiança por parte do indivíduo, pois, já existe um direcionamento para a concretização do estudo. A fase da coleta proporciona uma interação maior entre o usuário e os sistemas de informação. Nesta etapa há uma consolidação do sentimento de confiança. Por último, a fase da apresentação conclui e fecha o processo trazendo sentimentos de alívio e/ou satisfação caso tenha sido bem-sucedido, ou no caso contrário, de frustração (COSTA; PIRES 2014).

A aplicação deste processo irá auxiliar o alcance da informação, por meio da sistematização dos aspectos cognitivos que resultam na alteração do conhecimento, contribuindo, portanto, para a geração de conteúdo de qualidade e para a formação de competências voltadas para a informação.

2.2 Competência em Informação

No campo da Ciência da Informação (CI), o conceito de competência vem atrelado ao estudo do próprio objeto desta ciência: a informação. Em 1970, surge pela primeira vez a expressão *information literacy*, com uma aplicação voltada para as habilidades informacionais dentro dos meios eletrônicos (CAMPELO, 2003). Diversos autores, de diversas nacionalidades, tentaram traduzi-la a fim de trazê-la significado. Neste trabalho, optou-se pela tradução do termo como competência em informação, seguindo autores brasileiros que utilizam a temática dentro da CI.

Os autores Hamelink e Owens, citados por Dudziak (2003), atribuíram ao termo *information literacy*, um significado mais complexo, quando o relacionaram dentro de um contexto político como meio de se chegar à cidadania. Essa ampliação do sentido, nos remete à Sociedade da Informação, tendo em vista a importância que é dada a informação para o melhoramento social, por meio do acesso do cidadão às informações.

Zurkowski *apud* Dudziak (2003) elucida que mudanças na sociedade trazem a importância da utilização de recursos informacionais como soluções para problemas no ambiente de trabalho e que o desenvolvimento e aplicação de habilidades no campo da informação poderiam solucioná-los.

Dado que o cidadão é o protagonista na produtividade de uma sociedade, Miranda (2004) indica que as condições para produzir na Sociedade da Informação devem ser redefinidas passando-se a exigir competências e não mais apenas meras qualificações para uma determinada atividade. Devem-se observar as características e capacidades das pessoas de maneira mais holística.

Santos citando a ALA (2010, p. 56) traz os atributos necessários para o indivíduo ser competente no âmbito informacional. Segundo a ALA, para ser competente em informação deve-se ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar a informação efetivamente.

Campello (2003), em seu trabalho intitulado de “O Movimento da competência informacional”, relaciona o conceito de competência em informação à aprendizagem como estratégia para desenvolver habilidades informacionais. Para a autora, competência em

informação é a reunião das habilidades necessárias para sobrevivência na Sociedade da Informação. Entre as habilidades citadas, podemos indicar as de resolução de problemas, de aprender independentemente, de aprender ao longo de toda a vida, de aprender a aprender, de questionamento e de pensamento lógico. Habilidades estas de ordem cognitiva e pensamento crítico.

Dudziak (2003), também se vale da relação entre competência em informação e aprendizado, desta vez, fazendo uma ponte com o aprendizado contínuo. Sendo assim, ela define o termo como

[...] o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação, permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2003, p. 28).

A definição trazida por Dudziak (2003), nos remete ao significado da palavra competência, que engloba o conjunto de conhecimentos, atitudes e habilidades do indivíduo. Nesta linha, Miranda (2006), exemplifica tais dimensões dentro da CI como sendo as de

[...] **conhecimentos** sobre a arquitetura e o ciclo da informação; como obter produtos e serviços de informação; como selecionar fontes, canais contextos e tecnologia adequados de informação para solucionar problemas específicos de usuários de informação específicos; **habilidades** de detectar necessidades; avaliar custo/benefício da busca e uso da informação para solucionar problemas; lidar com a TI; **atitudes** de integridade, controle e compartilhamento, transparência, proatividade – uma “cultura informacional” rica e positiva capaz de avaliar o valor da informação para cada usuário, no intuito de atender suas necessidade (MIRANDA, 2006, p.110, grifo do autor).

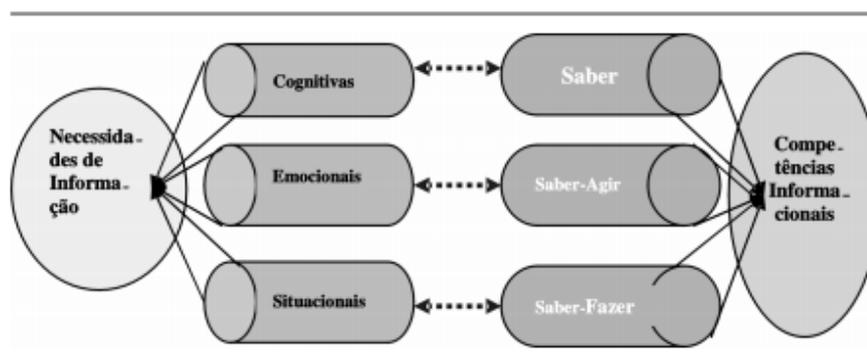
A relação entre estas dimensões demonstra que o comportamento informacional pode levar o indivíduo a adquirir competências em informação que podem preencher lacunas informacionais impostas, constantemente, pela sociedade da informação.

2.3 Interrelação entre Comportamento Informacional e Competência em Informação

Para suprir as necessidades informacionais, preenchendo as lacunas de conhecimento e obtendo mais clareza para resolução de problemas informacionais, Miranda (2006) indica ser necessário que o indivíduo esteja aberto a desenvolver algumas competências. Estas seriam alocadas em dois principais grupos: o das competências voltadas aos aspectos interacionais ou de comunicação e o das competências voltadas à capacidade de diagnóstico, permitindo que o profissional se torne pleno em suas atividades informacionais.

De acordo com Miranda (2006), no processo de satisfação das necessidades informacionais a competência em informação pode ser considerada como uma construção social e, portanto, seria um conjunto de possibilidades adotadas por um indivíduo com o objetivo de construir suas ações no contexto ambiental no qual está inserido, relacionando o seu conhecimento com a forma que irá aplicá-lo. Assim, a competência em informação também pode ser percebida por fatores de natureza cognitiva, psicológica e social, comparados ao conjunto de conhecimentos (saber/cognitivo), habilidades (saber fazer/social) e atitudes (saber agir/psicológicas) que um indivíduo venha a ter mediante sua tentativa de suprir necessidades informacionais. A Figura 2, demonstra essa relação.

Figura 2 - Ligação possível entre as dimensões das necessidades de informação e das competências



Fonte: Miranda (2006)

Observa-se na Figura 2, que as necessidades de informação e as competências comungam de dimensões semelhantes em seus constructos. O saber, ou dimensão cognitiva, pode ser construído tanto por relações internas ao indivíduo quanto por suas experiências com o meio externo. As situações pelas quais ele passa, que demandam a resolução de problemas, podem ser as responsáveis pelo surgimento de habilidades específicas que serão transformadas em experiência e assimiladas para aplicação em situações similares no futuro. As emoções resultantes do processo cognitivo e de aquisição de habilidades poderão influenciar as atitudes dos indivíduos em diversos contextos.

Miranda (2006) enfatiza que

[...] uma lacuna “prática” na literatura sobre necessidades informacionais é a busca da construção de um cenário que habilite um usuário de informação a atender a suas necessidades com seus próprios recursos. O desenvolvimento da competência informacional é uma opção que poderia preencher essa lacuna (MIRANDA, 2006, p.15).

Em resumo, a construção de competências relativas ao trabalho informacional pode ser uma possibilidade de construir um cenário que possibilite o reconhecimento de uma necessidade informacional e de como buscá-la e atendê-la, dotando o indivíduo de conhecimentos, habilidades e atitudes que o qualifiquem a tomar um comportamento informacional efetivo para o alcance de suas necessidades informacionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se da exposição dos caminhos e procedimentos metodológicos seguidos na pesquisa, com o propósito de proporcionar o alcance dos objetivos propostos, auxiliar a interpretação dos resultados obtidos assegurando cientificidade. Gil (2002, p. 17), enfatiza que as produções só possuem caráter científico, se houver a aplicação “[...] mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos [...]”. Portanto, a metodologia auxilia o pesquisador a legitimar o conhecimento adquirido empiricamente, propiciando que a repetição da investigação por outros pesquisadores possa gerar um resultado semelhante.

Para a classificação da pesquisa, tomou-se como base a classificação apresentada por Vergara (2007), qualificando-a em dois aspectos: quanto aos fins e aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa é caracterizada como descritiva, seu caráter descritivo proporcionou a elucidação das realidades que evocam as percepções dos estudantes em Arquivologia da UFPB em relação às suas competências e comportamentos informacionais, objetivando descrever as características de determinada população ou fenômeno, estabelecendo-se dessa maneira relação entre variáveis (VERGARA 2007).

Quanto aos meios, a pesquisa foi pautada em uma revisão bibliográfica onde houve um levantamento de aportes teóricos utilizando-se de fontes e suportes informacionais diferenciados para atender as necessidades de pesquisa. Assim como, em um estudo de caso, pois, se utiliza de uma perspectiva interpretativa de um grupo específico, como é o caso dos estudantes do curso de Arquivologia da UFPB, procurando entender os aspectos abordados do ponto de vista dos participantes.

A pesquisa configura-se como quali-quantitativa quanto ao problema, recorrendo a uma abordagem interpretativa da realidade social, ao tempo que recorre à estatística para explicação dos dados. Essa dualidade não comina em uma contradição e sim em uma complementaridade (MINAYO; SANCHES, 1993).

O universo deste estudo abrange os alunos entre sétimo e nono períodos do curso de Bacharelado em Arquivologia da UFPB, situado em seu Campus I. O curso faz parte do conjunto de cursos alocados no Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA). Foi criado no ano de 2008 no período noturno e possui duração mínima de dez períodos, sendo o último reservado ao desenvolvimento do Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) (COORDENAÇÃO DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA, 2017).

A amostra adotada nesse estudo foi definida como não-probabilística e por acessibilidade e tipicidade. Vergara (2007, p. 51), tem por acessibilidade: “selecionar elementos pela facilidade de acesso a eles” e Oliveira (2005), afirma que amostra não probabilística é aquela em que o pesquisador determina a quantidade de elementos ou números de pessoas aptas a responder um questionário. Vergara (2007) ainda acrescenta o critério da tipicidade que é constituído pela seleção de elementos que o pesquisador considera representativos da população-alvo.

Os três períodos estudados possuem juntos 68 alunos ativos e 7 inativos (alunos que estão com a matrícula do curso trancada). Esse universo resultou em uma amostra de aproximadamente 29,4% do universo de alunos ativos, matriculados em uma disciplina comum, o que corresponde a 20 alunos.

Segundo Gil (2002) os dados de uma pesquisa podem ser primários quando coletados em primeira mão, nesta pesquisa optou-se pela aplicação de um questionário com perguntas abertas, com vistas a colher o máximo de informações que os respondentes poderiam oferecer, deixando-os à vontade para discorrer sobre as temáticas abordadas.

Vergara (2007) caracteriza o questionário como uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito. “O questionário pode ser aberto, pouco ou não estruturado, ou fechado estruturado” (p. 54), sendo que no primeiro as respostas são dadas pelo respondente e no fechado o respondente faz escolha ou examina as alternativas apresentadas.

O instrumento foi dividido em três categorias: a **primeira** refere-se à identificação dos alunos, a **segunda** categoria do questionário é composta por oito questões abertas, referentes ao que os alunos entendem por comportamento informacional. A **terceira** e última categoria do questionário, é composta por sete questões abertas referentes ao que os alunos entendem por competências em informação.

O processo de análise aconteceu de forma dinâmica buscando representar analiticamente as informações fornecidas pelos questionários. Dessa forma, conforme observa Gil (2002), o processo de análise de dados envolveu diversos procedimentos: codificação das respostas, tabulação de dados e cálculos estatísticos e a interpretação dos dados, que consistiu

fundamentalmente no estabelecimento de ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos relacionando-os às reflexões dos autores estudados no referencial teórico.

4 RESULTADOS DE PESQUISA

Nesta seção serão abordados os dados da pesquisa, provenientes da aplicação de questionário aberto, com os citados alunos do curso de Arquivologia da UFPB. A análise está dividida em categorias que abrangem as temáticas deste estudo.

A primeira categoria refere-se aos dados de caracterização dos sujeitos da pesquisa. Tivemos um total de 20 respondentes. Entre eles identificamos que 65% são do sexo feminino; 50% estão cursando o 9º período, 20% estão cursando o 8º período e 30% o sétimo período, 95% ingressaram no curso por meio do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) (porcentagem restante através de ingresso de graduados). Também identificamos que: 45% já possuem outra graduação dentre elas: Biblioteconomia, Relações Internacionais e Fonoaudiologia; 60% não trabalham formalmente e nem exercem outro tipo de atividade remunerada; 50% já possuem alguma prática laboral em Arquivo e 80% da prática adquirida foi por meio de estágios na área. Quando indagados sobre o que os levaram a optar pelo curso, as respostas foram variadas, desde a identificação com a área, indicação de conhecidos, até por enxergarem que o curso é novo e promissor para o mercado privado e para a esfera pública.

A segunda categoria abordada no questionário buscou identificar, a percepção dos respondentes quanto ao tema comportamento informacional. Nela, a primeira questão versou sobre o que eles entendiam por comportamento informacional. Os respondentes indicaram que se trata dos procedimentos, maneiras, ações, atitudes, processos de busca de uma informação para satisfazer uma necessidade. Percebe-se a proximidade do conceito dado pelos alunos com os dos autores abordados no referencial teórico deste estudo, essencialmente a visão trazida pelo autor Wilson (1996). De maneira mais objetiva, porém, nota-se o entendimento basilar do conceito.

A segunda questão sobre comportamento informacional procurou perceber como os alunos identificam suas necessidades informacionais. Os respondentes indicaram que eles as reconhecem quando há a dificuldade em responder algo, entender sobre algo, quando as informações disponíveis não são satisfatórias, quando ocorre o desejo de sanar uma dúvida na área acadêmica e/ou pessoal. A perspectiva indicada pelos alunos de identificarem as necessidades informacionais como um desejo, nos remete a característica subjetiva das necessidades informacionais. Essa é uma confirmação do que já foi posto por Cooper (1971) na literatura do tema, que aborda as necessidades informacionais como uma experiência intrínseca ao indivíduo que a detêm.

Ainda na segunda categoria foram abordadas questões que englobaram qual o processo de busca de informações seguido pelos alunos, assim como, quais os principais meios pelos quais eles costumam realizar suas buscas. Eles informaram que o processo de busca da informação irá depender do tipo de necessidade, que geralmente se dá por meio de pesquisas e que se deve primeiro selecionar os instrumentos de busca da informação. Alguns respondentes indicaram que seu primeiro passo é buscar fontes de informações que estejam próximas, enquanto outros procuram buscar em ambientes físicos ou virtuais que lhe tragam a sensação de segurança e credibilidade. Tais fatores estão diretamente relacionados à competência em informação de avaliar criticamente a informação e suas fontes, assim como às variáveis relativas às fontes que intervêm na busca informacional citadas por Wilson (1996) que são acesso, credibilidade e canais de comunicação.

Os meios de busca da informação mais citados foram: *internet* (*sites*, repositórios, *google*, plataformas digitais e periódicos), livros, jornais e artigos. Segundo os respondentes, essas consultas são feitas principalmente em suas residências, na própria Universidade e em

Bibliotecas. Desse modo, entendendo-se que os respondentes são universitários, confirmamos que as atividades que o indivíduo exerce em cada etapa da vida em que se encontra, entre outros fatores do meio social, influenciam a escolha das fontes de informação, conforme afirmado por Crespo (2005).

Quanto à frequência de prática do mesmo comportamento de busca informacional, 60% dos respondentes declararam que repetem o mesmo comportamento de busca em suas pesquisas, pois acreditam que sejam as mais viáveis e eficazes. Afirmam que o fato de terem se reportado a fontes que supriram, anteriormente, suas necessidades trazem sensação de segurança e credibilidade. Outros afirmaram que esse comportamento repetitivo em busca de soluções para suas necessidades de informações pode ser considerado como força do hábito. Miranda (2006) aponta essas características quando disserta sobre a dimensão cognitiva que influencia o processo de suprir as necessidades informacionais, indicando que os indivíduos buscam suprir a lacuna de conhecimento e sentido, por meio de fontes de informação das quais possuam algum conhecimento prévio e, por suas experiências, em situações semelhantes.

Quanto à viabilidade, alguns respondentes citaram que se utilizam com mais frequência de fontes virtuais, devido à distância geográfica dos espaços físicos, pela comodidade e por sua familiaridade com as ferramentas. Um dos respondentes enfatizou que a sua busca informacional dependerá dos recursos disponíveis por ele no momento em que surge a necessidade e que isso irá influenciá-lo quanto sua escolha das fontes de informação. Observa-se que nas escolhas das fontes de informação pelos alunos, estão presentes as dimensões das necessidades de informações individuais citadas por Miranda (2006), dimensão cognitiva devido ao critério de escolha familiaridade, o que implica que este indivíduo já possui um conhecimento prévio da fonte, dimensão situacional quando indicam que se utilizam das fontes de informações virtuais devido à distância geográfica em podem se encontrarem as fontes físicas, assim como, quando apontam que a busca informacional dependerá dos recursos disponíveis por eles no momento em que surge a necessidade informacional, e por último a dimensão afetiva ou emocional quando os respondentes indicam que as fontes virtuais, geram comodidade, que têm haver com a facilidade de manuseio, assim como, com o sentimento de conforto e bem-estar que orientam o indivíduo a utilizá-las.

Apenas 30% dos respondentes afirmaram que, geralmente, alguém os auxiliam nas buscas pelas informações que necessitam e que recorrem à ajuda dos colegas de curso, seguidos por professores e bibliotecários. O fato de recorrerem a outros para suprirem suas necessidades informacionais, pode estar ligado à insegurança dos mesmos de efetuarem as buscas com base no seu conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, assim como, na segurança que possam perceber, quando são assistidos por outras pessoas, sejam elas do seu convívio e que transmita credibilidade e segurança, ou profissionais, o que nos remete mais uma vez a influência da dimensão emocional ou afetiva, indicada na busca de suprir as necessidades informacionais indicada por Miranda (2006).

Os questionamentos que finalizaram a abordagem que tratou sobre comportamento informacional foram: Quais atitudes poderiam ajudá-los a satisfazerem suas necessidades informacionais? E, quando eles consideram que suas necessidades foram satisfeitas?

Quanto as atitudes, a maioria dos alunos respondeu de maneira genérica ou fugiram ao assunto. O que podemos confirmar pelas respostas a seguir: “qualquer uma que possa resolver o meu problema”; “atitudes na busca, no uso e na localização da informação”; “quando as informações estão bem estruturadas para minhas questões”, assim como, é relevante resaltar que 30% dos respondentes deixaram a questão em branco ou indicaram que não sabiam responder.

Porém, ainda indicaram que é necessário ter uma atitude de transmitir, durante a busca, a informação de maneira clara e objetiva de modo a focar nas informações que de fato são necessárias. Segundo um dos respondentes deve-se levar em consideração a quantidade

de informações disponíveis: “acredito que o foco naquilo que pesquiso tendo em vista que devido a gama de informação, por vezes perco o fio da meada”, quando os respondentes indicam que é importante uma atitude informacional voltada à obtenção das informações que de fato são necessárias ao atendimento de suas necessidades informacionais, identifica-se o posicionamento objetivo do autor Derr (1983), que disserta sobre a importância de identificar efetivamente a informação que irá atender a uma necessidade informacional específica de maneira a se atingir um propósito informacional legítimo.

Por fim, os respondentes afirmaram que consideram que suas necessidades informacionais são satisfeitas quando atendem as expectativas iniciais da busca, esclarecem as dúvidas e os auxiliam na conclusão de suas atividades, resolvendo os seus problemas informacionais.

A terceira categoria versou sobre a identificação da percepção dos alunos, quanto à temática competência em informação. A primeira questão visava identificar o que os alunos entendem por competência em informação. As respostas englobaram as seguintes percepções: capacidade pessoal de buscar, utilizar e disseminar informações; habilidades, conhecimentos e qualidades que o profissional da informação deve possuir; conhecimentos adquiridos sobre determinada área; mecanismos de identificação de necessidades informacionais; atributos relacionados com a busca de informações.

As respostas dadas pelos alunos refletem a semelhança com o que já foi elucidado no referencial teórico, pode-se observar que eles citam o conceito compartilhado pelas autoras Dudziak (2003) e Miranda (2006), que entendem as competências em informação como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes no campo informacional. Assim como, vão mais além, e indicam que as competências em informação, são mecanismos de identificação de necessidades informacionais, desta maneira pode-se perceber a inter-relação entre os dois temas, comportamento informacional e competências em informação, exposta pelos alunos e presente no modelo desenvolvido por Miranda (2006), que reflete a ligação entre as dimensões das necessidades de informação e das competências.

A segunda questão da terceira categoria buscou detectar quais competências em informação um arquivista deve adquirir ao longo da sua formação profissional. As mais citadas pelos respondentes foram: ser ético; saber tomar decisões; saber liderar uma equipe; saber de todos os processos técnicos de um arquivo; entender das etapas da gestão documental e princípios arquivísticos e conhecer a legislação vigente da área; ser ágil, localizar de forma rápida e confiável as informações; saber gerir e disseminar informações; ter conhecimento da realidade das instituições e saber verificar a legitimidade das informações. Identifica-se que as competências citadas pelos alunos não refletem apenas as informacionais, mas as relacionadas ao amplo desempenho das funções do profissional Arquivista. Mas, também, observa-se que as competências citadas se enquadram nas dimensões saber, saber fazer e saber agir das competências, que estão relacionados com as dimensões cognitiva, situacional e afetiva do modelo de identificação de necessidades informacionais proposto por Miranda (2006).

As questões que se seguiram na categoria sobre competência em informação, abordaram a temática com o intuito de identificar, sob a ótica dos alunos, quais competências em informação o curso de Arquivologia da UFPB oferece por meio de sua proposta curricular, quais destas foram adquiridas, se eles se sentem aptos a atuar no mercado de trabalho com as competências em informação adquiridas ao longo do curso de Arquivologia da UFPB. E, ainda, quais competências eles entendem que ainda precisam adquirir para atuar no mercado e como eles podem adquiri-las.

Quanto às competências em informação oferecidas pelo curso, os respondentes entendem que as disciplinas da matriz curricular abrangem competências que são necessárias ao desempenho da profissão. Englobam, também, as competências previstas em legislação própria da área. Algumas dessas competências citadas foram: ética; organização e

disponibilização de informações; avaliação, seleção e preservação de documentos; formação de gestores; empreendedorismo; marketing; gestão da qualidade de produtos e serviços informacionais. Novamente percebe-se que os alunos não refletem apenas as informacionais, mas as relacionadas ao amplo desempenho das funções do profissional Arquivista.

Quanto ao questionamento sobre quais competências em informação eles adquiriram durante o curso, as respostas demonstraram a insegurança dos alunos em afirmarem quais seriam, percebeu-se a dificuldade em elencar tais competências, foram respostas genéricas, indicando que teriam adquirido algumas, poucas, ou praticamente nenhuma, apenas as vinculadas ao conhecimento básico, que precisavam aprimorar. Seguem algumas das respostas que elucidam o que foi afirmado anteriormente: “algumas, só que preciso estudar bastante”; “não consegui aprender”; “nenhuma praticamente, apenas conhecimento básico”; “no momento não consigo elencar”, “poucas”.

Diante do exposto nas respostas anteriores e da percepção de insegurança quanto às competências em informação adquiridas ao longo do curso de Arquivologia da UFPB, 80% dos alunos não se sentem aptos para atuar no mercado de trabalho, eles justificaram tal afirmação indicando que as disciplinas são ministradas com foco apenas em metodologias teóricas e sentem a necessidade de experiências práticas que reforcem sua formação profissional, podemos constatar tal afirmação mediante as respostas a seguir dadas pelos alunos: “não, o curso precisa proporcionar ao estudante maior aporte prático que o capacite para atuar no mercado de trabalho”; “não, apenas com as adquiridas no curso não, o estágio me ajudou bastante”; “não, apesar de ótimas competências todas foram transmitidas teoricamente”; “não, não fiz estágios e só teoria não ajuda”; “não, a grade curricular bem como a metodologia deixaram muito a desejar”, “infelizmente não, a proposta como dito anteriormente é demasiadamente teórica, dificultando o exercício prático do fazer arquivístico”.

Quanto às competências em informação que ainda precisam adquirir, 50% dos respondentes revelaram que necessitam ainda desenvolver diversas competências, além de intensificarem as já adquiridas, que percebem a necessidade de se desenvolverem melhor teoricamente por meio de revisão a bibliografia do curso, assim como 40% manifestaram que sentem a necessidade de aplicação da prática para adquirir as competências em informação necessárias para atuarem no mercado.

Pontualmente, 10% dos respondentes, citaram que percebem dificuldades quanto a sua atuação em meios digitais e utilização de tecnologias. Indicando que, uma pequena porcentagem dos alunos abordados nesta pesquisa, consideram estes meios obstáculos para atenderem suas necessidades informacionais.

Para suprirem as insuficiências que percebem possuir quanto às competências em informação necessárias ao profissional da área, os alunos indicaram que devem buscar mais aprofundamento teórico e vivência prática da área através de meios alternativos como: outras formações, palestras, minicursos, especializações e eventos da área, assim como, recorrer a profissionais especializados.

Com a exposição dos resultados e as devidas considerações, entende-se que os alunos do curso de Bacharelado em Arquivologia conhecem sobre comportamento e competências em informação e estabelecem as devidas relações entre eles. Afirmam que o curso propõe as condições básicas para adquirirem as competências em informação próprias para sua formação, porém que necessitam de formação auxiliar para definir suas competências em informação para atuação em arquivos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo se propôs a identificar a relação do comportamento informacional dos alunos do curso de Bacharelado em Arquivologia pela UFPB e a construção de suas competências em

informação como futuros Arquivistas, tendo em vista a constatação de poucas pesquisas realizadas acerca da relação entre estas temáticas no Brasil e pelo fato da pesquisadora fazer parte do espaço amostral abordado, percebeu-se a importância de efetuar a pesquisa, com a finalidade de dar um retorno ao curso sobre o comportamento e percepção dos alunos em relação às temáticas abordadas, que muito se relacionam ao que é proposto pela graduação com a finalidade de formação de profissionais da área.

Os resultados da pesquisa indicaram que os alunos compreendem o conceito de comportamento informacional, e que estes identificam o surgimento de uma necessidade informacional quando precisam entender sobre algo para responder uma questão que surge em âmbito acadêmico e/ou pessoal.

Os alunos indicaram que o processo adotado por eles para satisfazer suas necessidades informacionais, se dão principalmente por meio de pesquisas e que o primeiro passo é selecionar os instrumentos de busca da informação e as fontes informacionais próximas que lhe proporcionem uma sensação de segurança e credibilidade.

Conforme exposto nos resultados, os meios de busca de informação mais citados foram: Internet (sites, repositórios, *Google*, plataformas digitais e periódicos), livros, jornais, artigos. Observamos que a escolha destes meios é caracterizada pelo o contexto social onde estão inclusos os respondentes.

O fato de 60% dos respondentes apresentarem o mesmo comportamento de busca em suas pesquisas, confirma que os indivíduos geralmente recorrem a fontes de informações das quais possuam um conhecimento prévio e por suas experiências em situações semelhantes, remetendo a dimensão cognitiva para satisfazer uma necessidade informacional.

Quanto à temática competência em informação, percebemos a paridade entre as definições dadas pelos alunos e a presente no aporte teórico sobre o tema, assim como, pode-se identificar a relação feita pelos próprios alunos entre comportamento informacional e competências em informação, quando eles afirmam que as competências são mecanismos de identificação das necessidades informacionais e atributos relacionados à busca de informações.

Em relação às competências em informação elegidas pelos alunos, como necessárias ao desenvolvimento da profissão constata-se que eles elencaram competências gerais não apenas as informacionais. Dentre elas estão: ser ético; saber tomar decisões; saber liderar uma equipe; saber de todos os processos técnicos de um arquivo; entender das etapas da gestão documental e princípios arquivísticos e conhecer a legislação vigente da área; ser ágil, localizar de forma rápida e confiável as informações; saber gerir e disseminar informações; ter conhecimento da realidade das instituições e saber verificar a legitimidade das informações, enquadrando-se em saber, saber fazer e saber agir, que estão relacionados com as dimensões cognitiva, situacional e afetiva do modelo de identificação de necessidades informacionais proposto por Miranda (2006).

Deve-se dar enfoque à porcentagem significativa de 80% de alunos que indicou não se sentirem aptos a atuar no mercado de trabalho com as competências em informação adquiridas ao longo do curso de Arquivologia da UFPB. Estes expuseram que entendem que a matriz curricular abrange disciplinas que podem auxiliar no desenvolvimento das competências em informação, porém que a metodologia de enfoque teórico sem o auxílio da prática, os deixam com sentimento de insegurança para atuarem como Arquivistas. Este dado poderá contribuir para que o curso reavalie as metodologias abordadas na matriz curricular, e possa em seu projeto político pedagógico, focar em práticas que estimulem o surgimento das competências em informação necessárias para uma formação em excelência dos alunos, com vistas a sua atuação no mercado.

Para tentar minimizar essa insuficiência apontada pelos alunos, eles citaram que precisam se aprimorar via meios alternativos que os proporcionem maior aprofundamento

teórico e vivência prática, a exemplo de formações, palestras, minicursos, especializações e eventos da área, assim como, recorrer a profissionais especializados. Esses meios, poderão auxiliá-los no alcance de conhecimentos, habilidades e atitudes voltadas ao alcance de necessidades informacionais, que serão de relevância não apenas para a conquista da resolução dos seus próprios problemas informacionais, mas que vão além, os tornando aptos a auxiliar outros na consecução de suas necessidades informacionais, visto que serão os profissionais habilitados para tal ofício.

REFERÊNCIAS

BEAULIEU, Micheline. Approaches to user-based studies in information seeking and retrieval: a Sheffield perspective. **Journal of Information Science**, Sheffield, v. 29, n. 4, Aug. 2003. Disponível em: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/>. Acesso em: 14 out. 2017.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, v. 5, p. 133-143, May 1980. Disponível em: <http://tefkos.cominfo.rutgers.edu/Courses/612/Articles/BelkinAnomalous.pdf>. Acesso em: 30 set. 2017.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, 2003.

COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. **Information Storage and Retrieval**, v. 7, n. 1, p. 21-29, 1971. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000127&pid=S0100-1965200700020001200007&lng=pt. Acesso em: 30 set. 2017.

COORDENAÇÃO do curso de Arquivologia: Apresentação e matriz curricular do curso de arquivologia da UFPB. Disponível em: <http://www.ccsa.ufpb.br/arqv>. Acesso em: 13 nov 2017.

COSTA, E. S.; PIRES, E. A. N. O comportamento no processo de busca da informação por meio das tecnologias da informação e comunicação: um estudo de caso sobre os discentes da Faculdade de Biblioteconomia no Estado do Pará. **Perspect. ciênc. inf.**, v.19, n.3, p.149-188, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/1896>.

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) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2005.

DERR, R. L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing and Management**, 1983. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000129&pid=S0100-1965200700020001200008&lng=pt. Acesso em: 06 out. 2017.

DEVADASON, F. J.; LINGA, P. P. **A methodology for the identification of information needs of users**. In: IFLA GENERAL CONFERENCE, 62., 1996. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000137&pid=S0100-1965200700020001200012&lng=pt. Acesso em: 14 out. 2017.

DUDZIAK, E. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1. 2003.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. **Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers**. Disponível em: <http://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/602864>. Acesso em: 06 out. 2017.

LINS, G. S. **Inclusão do tema competência informacional, e aspectos tecnológicos relacionados, nos currículos de biblioteconomia e ciência da informação**. Brasília: UnB, 2007.

MINAYO, M. C. S; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul./sep. 1993.

MIRANDA, S. V. Identificando Competências Informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 2. 2004.

MIRANDA, S. V. Como as Necessidades de Informação Podem se Relacionar com as Competências Informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 3. 2006.

MIRANDA, S. V. **Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras no Brasil**. 2007. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Recife: Bagaço, 2005.

SANTOS, M. P. **Competência informacional: um estudo com os Professores Associados I do Centro de Tecnologia da UFPB**. João Pessoa: UFPB, 2010.

SILVA, J. L. C. Necessidades de informação e satisfação: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 8, n. 1, 2013.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WILSON, T. D.; WALSH, C. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996. Disponível em: <http://www.informationr.net/tdw/publ/infbehav>. Acesso em: 14 out 2017.

Artigo recebido em 16/07/2018 e aceito para publicação em 17/03/2019
