



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 5 – Política e Economia da Informação

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM ASSESSORIAS PARLAMENTARES DE INSTITUIÇÕES POLÍTICAS

INFORMATIONAL BEHAVIOR IN ACCOUNTING POLICIES OF PARLIAMENTARY INSTITUTIONS

José Carlos Sales dos Santos ¹

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: A comunicação objetiva apresentar a proposta do modelo de comportamento informacional de usuários de instituições políticas, especificamente as assessorias parlamentares. O referencial teórico recuperou pesquisas relacionadas ao comportamento informacional, que emergem como soluções epistêmicas às limitações das primeiras investigações dedicadas aos estudos de usuários. Recuperaram-se os modelos de comportamento informacional propostos por Thomas D. Wilson, Brenda Dervin, David Elis, Carol C Kuhlthau e Peter Ingwersen para cumprir o objetivo geral da investigação. Os procedimentos metodológicos anunciaram o método de procedimento, nível da pesquisa e as técnicas e os instrumentos da pesquisa, com destaque para a técnica de incidente crítico. Os resultados permitiram anunciar a proposta de um modelo de comportamento informacional de assessorias parlamentares orientado às instituições políticas, como câmaras e assembleias legislativas. Os modelos recuperados evidenciam a transitoriedade das representações, requerendo ajustes que acompanhassem a dinâmica das relações sociais, assim como as relações de usuários da informação com instituições/organizações.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Instituições políticas. Assessorias parlamentares.

Abstract: *The communication aims to present the proposal of the information behavior model users of political institutions, particularly the parliamentary advisors. The theoretical recovered research related to information behavior that emerge as epistemic solutions to the limitations of the first investigations devoted to user studies. They recovered the information behavior models proposed by Thomas D. Wilson, Brenda Dervin, David Elis, Carol C Kuhlthau and Peter Ingwersen to meet the overall objective of the research. The methodological procedures announced the method of procedure, research level and the techniques and tools of research, highlighting the critical incident technique. The results announced the proposal for an informational role model of parliamentary advisory services oriented to political institutions such as councils and legislative assemblies. The models recovered show the transience of representations, requiring adjustments acompanhessem the dynamics of social relations, as well as information users of relations with institutions / organizations.*

¹ Doutor e Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - PPGCI/UFBA (bolsista FAPESB). Representante Discente (Doutorado) no Colegiado do PPGCI/UFBA (2013-2015).

Keywords: *Information behavior . Political institutions. Parliamentary consultants .*

1 INTRODUÇÃO

Respalado nos modelos clássicos de comportamento de usuários desenvolvidos no âmbito da Ciência da Informação (CI), a proposição do modelo de comportamento informacional orientado às instituições políticas apresenta adequações/orientações às assessorias parlamentares no processo de busca, recuperação e seleção de demandas advindas de usuários/cidadãos, assim como o cumprimento de normativas legais (portarias, regulamentos internos) orquestradas em gabinetes políticos. A presente comunicação defende a concepção das assessorias como atividades fundamentais à elaboração de plataformas governamentais, com responsabilidades de analisar o contexto informacional para subsidiar projetos políticos que atendam as necessidades da sociedade. Assim, o objetivo da comunicação procurou apresentar o modelo de comportamento informacional de usuários de instituições políticas, especificamente as assessorias parlamentares.

O referencial teórico recuperou pesquisas relacionadas ao comportamento informacional, que emergem como soluções epistêmicas às limitações das primeiras investigações dedicadas aos estudos de usuários, e representa um significativo aumento de comunicações científicas interessadas na revisão conceitual, metodológica e infométrica. Discutiram-se os modelos de comportamento informacional, como as propostas de Thomas D. Wilson (1981; 1999), Brenda Dervin (1983), David Elis (1989), Carol C Kuhlthau (1989; 1991; 1993) e Peter Ingwersen (1996; 2002).

Para operacionalizar e cumprir os objetivos da investigação, os procedimentos metodológicos anunciaram o método de procedimento, o nível da pesquisa, as técnicas e os instrumentos adequados ao objetivo da pesquisa, com destaque para a técnica de incidente crítico. O incidente crítico constituiu, na investigação, um conjunto de procedimentos para a coleta direta de dados e informações pautados em observações do comportamento humano. A vantagem da técnica de incidente crítico, para a pesquisa, correspondeu a estruturas de julgamentos simples, com ampla correspondência à objetividade da observação.

Os resultados evidenciaram a proposta do modelo de comportamento informacional de assessorias parlamentares, a partir do esquadrihar dos modelos supracitados para, nas considerações finais, ressaltar que os modelos de comportamento de usuários desenvolvidos no âmbito da CI garantiram a elaboração e proposição do modelo de comportamento informacional de assessores parlamentares inscritos em ambientes políticos. As possibilidades de respostas para a composição do referido modelo estiveram circunscritas no tempo e espaço

da pesquisa, carecendo de consolidação, corroboração ou refutação os ditames anunciados na representação indicada. Salienta-se que esta comunicação é parte da pesquisa de doutorado do autor, defendida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA).

2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS: UMA BREVE REVISÃO DAS REPRESENTAÇÕES MODELARES

Os modelos de comportamento informacional procuram evidenciar arranjos e geometrizações que enquadrem os usuários no processo de busca de conteúdos. Com caráter multidimensional, as necessidades informacionais procuram evidenciar as lacunas cognitivas dos indivíduos para superar as ‘deficiências’ no conhecimento, e a contornar modelos que apreendam, no tempo e espaço específicos, o comportamento de usuários inscritos em sistemas formais e informais de informação. Entretanto, estruturar modelos autoriza representar o mundo de maneira inteligível, facultando uma análise simplificada de realidades complexas e emoldurar um campo de estudo contido em determinado espaço visual. Como um modelo procura resumir e apreender uma realidade anunciada, a sua aplicação é passível a ajustes situacionais e à obsolescência. Para Dupuy (1996, p.23), o modelo científico é, *a priori*, imitação, simulacro, com dimensões reduzidas para facilitar a ‘manipulação’, ou seja, é “uma forma abstrata que vem encanar-se ou realizar-se nos fenômenos [...]; imitação humana da natureza”.

A evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários exprime com propriedade a evidente obsolescência, e a estruturação de novos modelos, ou readequação dos referidos, constitui a tônica das pesquisas que utilizam modelagens para aferir uma realidade natural ou social. Para elucidar as argumentações acima, as subseções a seguir procuraram recuperar autores, e as respectivas discussões acerca do comportamento informacional de usuários, que cooperam com o desenvolvimento temático das pesquisas em CI. O objetivo é discutir as representações modelares propostas por Thomas D. Wilson, Brenda Dervin, David Ellis, Carol Kuhlthau e Perter Ingwersen, as correspondências e os distanciamentos das estruturas contidas nos modelos de comportamento. Procuram também anunciar as primeiras caracterizações que engendrem a proposta de modelo de comportamento de usuários de informação no âmbito político (assessorias de câmaras e assembleias legislativas), escopo da presente comunicação.

2.1 O modelo de Thomas D. Wilson

Para Wilson (1999), o termo ‘modelo’ corresponde a estruturas de pensamento orientadas à reflexão de problemas variados, e representa diagramas que procuram descrever atividades de comportamento de busca informacional, assim como as causas e as consequências destas ações. Em 1981, o autor desenvolveu um modelo que contemplava as concepções de ‘comportamento de busca de informação’, pautado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos. Os sujeitos matizariam as mencionadas necessidades contextualizadas nas diversas esferas humanas, como as inscrições na sociedade e o ambiente de trabalho. Propunha, assim, um diagrama que representasse o comportamento atrelado às necessidades apercebidas por usuários no processo de busca de informação.

Transcorridos quinze anos, Wilson e Walsh (1996) revisam a estrutura do modelo de comportamento informacional de 1981, a partir de temáticas interdisciplinares e emergentes à CI, como a psicologia, inovação, comunicação em saúde e pesquisa do consumidor. O modelo reestruturado continua a destacar as necessidades informacionais dos indivíduos, as barreiras agora representam variáveis intervenientes e o comportamento de busca de informação é identificado. O termo ‘variáveis intervenientes’ corresponde a dimensões internas e externas aos indivíduos que poderão constituir barreiras ou desimpedimentos à busca de informação, como as características pessoais, as variáveis emocionais, educacionais, demográficas, interpessoais, ambientais, econômicas e as características das fontes de informação.

O modelo de comportamento informacional de usuários apresenta complementos essenciais à compreensão do fenômeno de busca e recuperação de conteúdos. Wilson e Walsh (1996) acrescentam a percepção de necessidade de informação de usuários e assumem o conceito de mecanismo de ativação (*activating mechanism*), correlacionado à teoria do estresse/enfrentamento, para justificar as mencionadas ‘variáveis intervenientes’. O acréscimo da teoria do estresse/enfrentamento permitiu relativizar que determinadas necessidades de informação não constituem, necessariamente, em processos de busca. Como as variáveis intervenientes interferem nos mecanismos dos processos de busca informacional, surge a interpolação da recompensa ou risco de perscrutar as fontes de informação para alcançar o objetivo informacional aventado pelo usuário. Observa-se, entretanto, que o ‘contexto’ da busca de informação corresponde aos campos do princípio e o final do diagrama, inferindo o reforço da ambiência no processo de recuperação de conteúdos.

A teoria do risco/ recompensa parece equivaler às categorias do esquema psicológico behaviorista, denominado ‘estímulo-resposta’. Os usuários ativos recorrem a fontes de informação baseados nos indicativos de sucesso na recuperação da informação, e a dimensão psicológica das respostas positivas reforça e reitera as estratégias de pesquisa utilizadas, e esboça as ações do comportamento informacional em representações de modelos propositivos. Contida no espectro da teoria da cognição social, desenvolvida a partir da teoria estímulo-resposta, a auto-eficácia (*self-efficacy*) pressupõe a presença de convicções estruturais aos indivíduos para fomentar comportamentos orientados a resultados específicos. Wilson (1996) adverte que, apesar de diversos usuários apresentarem consciência da relevância de determinadas fontes de informação, a insegurança ou a inabilidade poderá limitar o decurso de busca e recuperação de informações em sistemas de representação e organização de conteúdos.

2.2 O modelo de Brenda Dervin

Professora da *School of Communication, Ohio State University*, Estudos Unidos, Brenda Dervin desenvolve o modelo de comportamento denominado de ‘*sense-making*’. O modelo sugere um método abrangente, e comprovadamente eficiente, para o mapeamento de comportamento informacional de usuários. O *sense-making* (produção de significado) concentra na CI e na Biblioteconomia um volume considerável de estudos, e proporciona um embasamento teórico relevante para o desenvolvimento de pesquisas nestes domínios do conhecimento. A abordagem *sense-making* procura avaliar como usuários, cidadãos, audiências e atores sociais compreendem e percebem as interações com instituições, mensagens e situações. O referido arquétipo evidencia, sobremaneira, a mudança estrutural da ênfase imputada aos sistemas de informação para os usuários, ou seja, às estruturas cognitivas dos indivíduos. O *sense-making* contribui para evidenciar contornos importantes das necessidades informacionais e interacionais dos indivíduos em esquemas de recuperação da informação (DERVIN, 1983).

A abordagem *sense-making* avalia como os indivíduos – usuários, cidadãos e audiências propensas às necessidades de informação – percebem e compreendem as suas interações com determinadas instituições, mensagens e situações cotidianas, sempre engendradas na recuperação e uso de informações. O sedimento teórico da mencionada abordagem procura referências nas Ciências Cognitivas (CC), na teoria crítica, na teoria da

comunicação e na terapia psicológica. Considera a informação como um constructo subjetivo inseparável ao sujeito, e respaldada em inúmeras experiências particulares e contextualizações pertinentes à recuperação de informação. Para Dervin (1983), o termo *sense-making* representa um rótulo orientado ao conjunto coerente de conceitos e métodos correlatos aos estudos da construção de sentidos nos indivíduos (visão de mundo), e como os sentidos interferem nas necessidades e usos da informação.

Destaca-se que o *sense-making* é proveniente de pesquisas desenvolvidas no âmbito da cognição, constrangimento das ciências naturais e alternativas, perpassando pelas teorias crítica, psicológica e comunicativa. Portanto, Dervin (1983) e Dervin e Dewdney (1986) apresentam dois sentidos ao *sense-making*: o primeiro condiz ao objeto de estudo, ao processo empírico que os usuários de informações atribuem sentidos às lacunas cognitivas, e o segundo sentido compreende os estudos de comportamento informacional dos usuários. A abordagem repousa no conjunto de premissas teóricas essenciais, como incompletude da realidade e a informação associada a produtos dependentes da observação humana, ou seja, os sujeitos que conferem significados às coisas.

2.3 O modelo de David Ellis

O modelo de comportamento informacional de usuários, elaborado por Ellis (1989), suplanta a natureza representacional de diagramas. O autor estrutura categorias relacionadas à busca de informação em sistemas diversos, a partir de seis dimensões, como partir/iniciar (*starting*), encadear (*chaining*), navegar (*browsing*), diferenciar (*differentiating*), monitorar (*monitoring*) e extrair (*extrating*). Os recursos propostos autorizam um modelo de comportamento complacente para o desenho de sistemas de recuperação da informação em diversos contextos. Pautado na literatura acerca de estudos de usuários das ciências sociais, Ellis (1989) procurou desenvolver um modelo analítico abrangente possível à adequação em sistemas de informação reais. As categorias analisadas compreendem uma estrutura contínua de comportamento informacional, servindo de assentamento a programas de navegadores de internet, como em pesquisas em bancos e bases de dados baseadas em arquitetura da informação inteligíveis a usuários.

Ellis (1989) procura generalizar o modelo de comportamento informacional de usuários para enquadrá-lo em situações e usuários diversos. O modelo preconiza o começo comum as atividades de busca de recuperação de informações para direcionar ao término, ao

menos provisório, nas pesquisas de conteúdos. É sabido que cumprir os recursos estruturais de comportamento informacional poderá implicar em novas lacunas cognitivas e novas estruturas de recuperação de conteúdos na internet. Contudo, a pesquisa na internet implica no desenvolvimento de competências e habilidades com os recursos tecnológicos para realizar os objetivos informacionais dos usuários. Aos referidos usuários competem também no conhecimento de ferramentas de pesquisa, como os operadores booleanos orientados ao refinamento de resultados, próprios das pesquisas avançadas, e no acesso às fontes de informação abertas. A interação ‘humano-computador’, assim, representa um relevante aspecto à recuperação da informação, e os fatores humanos desempenham a centralidade no desenvolvimento de arquitetura da informação, como o *design* de interfaces de computador. A prioridade é proporcionar aos usuários de bases de dados uma navegação simples e adequada à recuperação de informação, cumprindo as prerrogativas estruturais da CI de organização e representação de conteúdos para atender às necessidades de usuários.

Ellis e Haugan (1997) replicaram o modelo de comportamento informacional em determinada empresa de engenharia relacionada a petróleo e gás, com o propósito de evidenciar padrões na busca e recuperação de informação dos engenheiros e cientistas vinculados à organização. O modelo procura anunciar generalidades orientadas à percepção de usuários concernentes à produção, comunicação e utilização da informação, servindo também para representar uma estrutura derivada de estudos empíricos futuros.

2.4 O modelo de Carol C. Kuhlthau

A partir da centralidade do usuário, C. Kuhlthau (1989; 1991; 1993) descreve o processo de busca de informação (*information search process*, ISP) como mecanismos estruturados pelos indivíduos, visando a ampliar o conhecimento orientado a solução de problemas ou tópicos particulares. A autora incorpora informações relacionadas às dimensões tempo-espço – aspectos também previstos no modelo de Brenda Dervin –, e sugere a incerteza e a ansiedade como partes essenciais às atividades de busca e recuperação da informação; ou seja, considera as emoções, confusões e ambivalências como sentimentos motivacionais associados à busca e recuperação da informação. Com o amadurecimento, a confiança e a satisfação substituem as dúvidas, a partir do sucesso em buscas de conteúdos. O ISP possibilita aos usuários a apresentação e o compartilhamento de conhecimento adquirido (experenciado), assim como soluções encontradas no percurso de recuperação da informação.

O modelo ISP compreende os aspectos afetivos (sentimentos), cognitivos (pensamentos) e físicos (ações).

O modelo de comportamento informacional de C. Kuhlthau, desenvolvido na década de 1980, e aprimorado na década seguinte, constitui uma ferramenta de diagnóstico orientada à compreensão das experiências de usuários em ambientes informacionais, como as escolas e bibliotecas. As bibliotecas, segundo a autora, configuram-se como ambientes instáveis de configuração, principalmente com a inserção das tecnologias de informação e comunicação em atividades administrativa e operacional. A partir das citadas considerações, emergem problemáticas relativas à efetividade do modelo de busca de informação proposto. A dúvida repousa na legítima adequação do modelo às mudanças advindas da sociedade, sem preterir as interferências relacionadas às unidades de informação.

Para responder às dúvidas acerca da efetividade do modelo de busca de informação, Kuhlthau, Heinström e Todd (2008) revisam o estudo orientado a estudantes, professores e bibliotecários escolares vinculados a dez escolas públicas de Nova Jersey, Estados Unidos. O estudo procurou incentivar estudantes a pesquisar em diversas fontes de informação, incluindo as eletrônicas e bancos e bases de dados. A pesquisa procurou determinar as mudanças, caso houvessem, nos sentimentos vinculados às etapas de busca de informação no contexto do projeto de pesquisa colaborativa em destaque, assim como identificar e explicar as interações entre a construção do conhecimento e os sentimentos no processo de busca da informação. A proposta repousava na elaboração de um quadro que permitisse àqueles professores e bibliotecário escolar a delinear o desenvolvimento informacional dos estudantes.

Respaldados em diversos estudos arrolados na importância e legitimidade de busca de conteúdos impressos ou digitais, e na pesquisa empírica com estudantes secundaristas estadunidenses, os autores ainda consideram o modelo relevante ao exame do comportamento de usuários da informação, servindo também como ferramenta de diagnóstico à busca de informações em diferentes contextos. Considera-se, contudo, o processo de procura de conteúdos perpassa pela aprendizagem do indivíduo, e abrange pensamentos, ações e sentimentos – características inerentes à condição humana –, que permitem especificações variadas de fontes de informação. O modelo continua proveitoso ao projeto, enquadramento e análise as investigações complexas de comportamento, e originar serviços e sistemas de informação centrados no usuário.

Wilson (1999) considera o modelo de Kuhlthau (1989; 1991; 1993) complementar ao modelo de Ellis (1989) devido à incorporação aos estágios do ‘processo de busca de

informação' sentimentos associados, pensamentos e ações. Contudo, D. Ellis não associa as características do seu modelo a estágios 'engessados' de comportamento, mas a elementos que difiram das sequências específicas de usuários na busca de informação, ou seja, o comportamento poderá diversificar em momentos distintos, configurando novas estratégias de pesquisa. Os modelos de comportamento informacional revelam particularidades na composição estruturada pelos estudiosos, mas com correspondências conceituais, i.e. o

[...] comportamento informacional [define-se] como campo geral da investigação, [contendo] informações de comportamento de busca como subconjunto, particularmente preocupado com a variedade de métodos que as pessoas empregam para descobrir e obter acesso a recursos informacionais. O comportamento de pesquisa de informação é definido como um subconjunto de informações [...] particularmente preocupado com as interações entre usuários de informações (com ou sem um intermediário) e os sistemas de informação baseados em computadores. (WILSON, 1999, p.262-263)²

Como mencionado, os modelos de comportamento informacional de usuários apresentam, em certa medida, correspondências e complementações no âmbito da representação da realidade em ambientes informacionais. Os estudos sedimentam suas análises no reconhecimento de necessidade de determinado assunto para estruturar novos conhecimentos, pautados em processos de busca de informação para superar as lacunas cognitivas. A patente correspondência entre o comportamento e a busca informacional revela tensões e complicações epistemológicas em aplicações e enquadramentos de diversos estudos direcionados à realidade de usuários. Os indivíduos comportam, nos espaços intrapsíquicos, subjetividades que interferem nas observações regulares do comportamento, carecendo recorrer a arquétipos para assegurar, minimamente, uma sistematização das análises.

2.5 O modelo de Peter Ingwersen

Considerado na CI como um destacado autor nos estudos de 'recuperação da informação' e 'informetria', Peter Ingwersen (1996) desenvolve o modelo cognitivo de recuperação cognitiva da informação, e revela os processos interativos de atores cognitivos (usuários) a objetos informacionais, sistemas computacionais, interfaces e ambientes

² Tradução do autor. Citação original: "Information behaviour may be defined as the more general field of investigation, with information-seeking behaviour being a sub-set of the field, particularly concerned with the variety of methods people employ to discover and gain access to information resources. Information searching behaviour is then defined as a sub-set of information-seeking, particularly concerned with the interactions between information user (with or without an intermediary) and computer-based information systems"

(contextos) organizacionais e culturais. O autor procura confluir e ampliar as teorias de recuperação de informação, a partir da conceituação do termo ‘poli-representação’ (*polyrepresentation*) de usuários em espaços cognitivos. O conceito de poli-representação está embasado nas múltiplas representações relativas às necessidades de informação de usuários, sugerindo o emprego de diversos métodos e técnicas de recuperação da informação, com abordagem cognitiva. O objetivo é aperfeiçoar o acesso intelectual a fontes de informação, disponibilizar sistemas de RI pautados em plataformas específicas às necessidades informacionais de usuários.

A perspectiva cognitiva da CI corresponde a atividades de processamento de informação é mediada por sistemas de conceitos e categorias que constituem um modelo de mundo. Compreende também que a recepção e a produção de conteúdos constituem atos de processamento de informação, a partir dos recursos inerentes a indivíduos cognoscentes. Durante muito tempo, segundo o autor, a perspectiva cognitiva tem sido (mal) interpretada como uma abordagem passiva de usuários centrada em interfaces, visando à obtenção de dados, sinais e conteúdos, disponibilizados em sistemas de informação. O modelo apresentado por Ingwersen (1996) orienta esforços para evidenciar as dimensões cognitivas no processo de recuperação da informação, que perpassa pela estruturação de aparatos computacionais às necessidades informacionais de usuários.

O modelo apresentado por Ingwersen (1996) anuncia o contexto temporal pautado em processos de informação durante a busca. A ambiência de interação social está diretamente associada a indivíduos cognoscentes, realizada em contextos organizacionais e socioculturais e amparada em dispositivos computacionais e em objetos de informação através de interfaces. Os componentes cognitivos corresponderiam à cognição do desenvolvedor e *designers* do sistema (desenvolvedores técnicos, equipe de tecnologia da informação e comunicação), a cognição do intermediador (profissionais bibliotecários, indexadores) e a cognição de usuários (indivíduos que necessitam de informações). Na recuperação da informação ocorrem imbricações dos três agentes informacionais.

Os processos de comunicação interativa, relacionados ao processo de recuperação de informações, correspondem a dimensões cognitivas dos usuários. Ingwersen (1996) também compreende as incertezas e as imprevisibilidades como variáveis implícitas na recuperação de conteúdos, associadas às ações interpretativas de emissores e receptores. Em 2005, em parceria com K. Dordrecht Järvelin, Ingwersen (2005) correlacionou a interação da informação com o conceito de poli-representação. Em revisão aos argumentos contidos na

publicação, os autores contextualizam e propõem um modelo cognitivo holístico para a recuperação de informação interativa, como uma solução contemporânea às atividades de busca de conteúdos em sistemas informacionais (LARSEN; SCHNEIDER; ÅSTRÖM, 2010).

A integração das abordagens e modelos de busca e recuperação da informação, na perspectiva holística, fundamenta-se na epistemologia cognitiva de Belkin (1990) e nos elementos da teoria cognitiva para a RI de Ingwersen (1996; 2002). Para Ingwersen e Järvelin (2005) o processo de busca constitui atividades instrumentais, cognitivo-emocional e física de diversos atores participantes. Os autores conceituam o comportamento informacional como a produção, aquisição, uso e a divulgação de conteúdos, com o alicerce de fontes e sistemas de informação formal e informal. Os atores da informação operam em espaços históricos contextualizados, que interferem em estruturas cognitivas, na percepção e no comportamento de usuários.

Como analisados, os modelos permitem diagramar e representar situações específicas de comportamento informacional de usuários. Os estudos supracitados encontram alicerce em usuários de sistemas de informação e, em muitos casos, em pesquisas empíricas que experimentem e reforcem metodologias e enquadramentos teórico-conceituais desenvolvidos no âmbito da CI. No Brasil, as investigações acerca do comportamento informacional competem a estudos relacionados a profissionais diversos, a ambientes educacionais e a organizações, analisando o *modus operandi* que situe e caracterize os usuários. Em revisão de literatura, Taga e Blattman (2012) evidenciam as pesquisas versadas em ‘comportamento informacional’ em programas de pós-graduação *stricto sensu* brasileiros, que corresponde a 1/5 de dissertações e 1/10 de teses publicadas nos anos de 2007 a 2012. A revisão procurou delinear os termos nos títulos e palavras-chave, com termos variantes, e os autores, orientadores e instituições de ensino superior interessados na presente temática.

Analisando bancos e bases de dados de dissertação e teses brasileiros, o autor observou a patente ausência de pesquisas científicas que vislumbassem o comportamento informacional relacionadas a instituições políticas, como as assembleias de deputados e as câmaras de vereadores. Estas instituições apresentam peculiaridades nas estruturas de busca, recuperação e disponibilidade de informações orientadas ao interesse público, e operações peculiares nas atividades desenvolvidas. Em instituições políticas, a informação constitui o núcleo do processo de construção de plataformas políticas orientadas aos anseios da sociedade, e a seleção de conteúdos relevantes constituirá uma diferença importante *savoir-faire* na administração pública. A abordagem desta comunicação procurou estruturar um

modelo de comportamento informacional pautada nos assessores políticos, respaldado nos resultados logrados na pesquisa de Santos (2011) na Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA).

3 METODOLOGIA DA PESQUISA: MÉTODO DE PROCEDIMENTO, NÍVEL DA PESQUISA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

O método de procedimento adotado na presente pesquisa foi o monográfico (estudo de caso). O estudo de caso compromete-se com investigações de campo correspondentes a fenômenos contemporâneos da realidade. Entretanto, ao estabelecer os contornos de uma investigação científica, observa-se uma expressiva recorrência, na literatura de metodologia da pesquisa, categorias de estudos de ‘caso único’ e ‘casos múltiplos’. A primeira categoria corresponde a etapas particulares da unidade de análise, com contornos especiais para o processo do avanço da pesquisa. Há pesquisas que reservam diversos casos para análise, denominadas de ‘casos múltiplos’; categoria assumida na presente investigação. Os projetos de pesquisa que engendram as categorias de ‘caso único’ ou ‘casos múltiplos’ conferem a variantes inseridas na estrutura metodológica, e a maioria dos estudos que anuncia as categorias ‘únicas’ ou ‘múltiplas’ de análise não estabelece distinções relevantes. (YIN, 2005)

O nível de pesquisa correspondeu ao descritivo. As pesquisas descritivas objetivam a circunscrição de determinadas populações ou fenômenos, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Ressalta-se que as pesquisas descritivas ultrapassam a simples identificação e notificação existentes nas variáveis, e envolve a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados para posterior descrição e análise dos dados recuperados. No estudo de caso, a delimitação das técnicas para o levantamento de dados determina os contornos precisos do tema de pesquisa, considerando o objetivo de investigação – elementos essenciais à composição da plataforma do projeto de pesquisa. As opções metodológicas implicam em associações essenciais ao cumprimento do referido objetivo de investigação, considerando as etapas imbricadas no processo de elaboração da pesquisa.

As técnicas de pesquisa procuraram sistematizar as **observações** concentradas nos *websites* dos deputados apontados no *site* da ALBA, estruturar **formulários** que assentassem às categorias direcionadas às oportunidades de participação política ou obtenção de informações políticas em rede e elaborar o roteiro do **questionário-entrevista**. O questionário procurou recuperar os procedimentos de busca, recuperação e seleção de informações dos assessores para a construção de plataformas políticas dos parlamentares, as características do

comportamento informacional para, ao concluir a pesquisa, propor um modelo de análise de comportamento de usuários em instituições políticas. Com o avanço da pesquisa empírica, e as naturais redefinições das estratégias de coleta de dados, regularam-se os instrumentos da investigação para adequá-los à realidade observada, ajustando o questionário ao mecanismo de coleta de dados e informações devido às especificações dos sujeitos analisados³.

Para Martins (2006) e Batista e Cunha (2007), as técnicas de observação constituem procedimentos empíricos de dimensão sensorial, ao permitir a coleta de dados pautada em situações que abrangem a sensibilidade do observador. O planejamento e execução da pesquisa de campo, orientada pelo estudo de caso, considera a observação como uma técnica fundamental à recuperação de dados e informações. A observação procura preceder a levantamentos do referencial teórico e resultados de pesquisas, anteriormente desenvolvidas, na temática abordada na investigação, como os trabalhos de Gasque (2008), Pereira (2011), Dias (2011) e Matta (2012). A observação dos *websites* implicou em planejamento acurado para o desenvolvimento da pesquisa, e no preparo criterioso do pesquisador.

Ainda no espectro das técnicas e instrumentos de coleta de dados, a **técnica do incidente crítico** representou a centralidade para o desenvolvimento da pesquisa orientada aos assessores de parlamentares da Assembleia. Com o propósito de descrever o desenvolvimento e os princípios fundamentais da referida técnica, Flanagan (1954) conceitua o ‘incidente crítico’ como um conjunto de procedimentos para a coleta direta de dados e informações pautados em observações do comportamento humano, ou seja, registrar incidentes observados (com especial significado) e reunir os critérios definidos sistematicamente em estudos interacionais. O autor avança conceituando o incidente como a atividade humana observável, que autorizam interferências e previsões relativas ao indivíduo analisado. Porém, considera-se a técnica de incidente crítico como procedimento histórico, sem novidades às interlocuções sociais, empregado por cientistas, escritores e diversas pessoas interessadas em analisar, sistematicamente, o comportamento humano como matéria artística ou de compreensão de realidades.

4 MODELO DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM INSTITUIÇÕES POLÍTICAS

³ Devido à dinâmica dos gabinetes dos deputados da ALBA, e o tempo exíguo para atender as inúmeras demandas, decidiu-se utilizar o questionário-entrevista *online* para assegurar as respostas aos questionamentos.

Os modelos de comportamento informacional permitiram ao pesquisador representar situações específicas do comportamento de usuários; procuram evidenciar arranjos e geometrizações que emoldurem usuários no processo de busca de conteúdos. As necessidades informacionais procuram evidenciar lacunas cognitivas dos sujeitos em superar o déficit no conhecimento. Estruturar modelos autoriza perceber a realidade de maneira inteligível, representando-a e emoldurando-a no campo de determinada análise simplificada. Então, a configuração tempo-espço representa uma dimensão fundamental ao desenvolvimento de pesquisas relacionadas à mencionada temática, reclamando revisões permanentes às proposições dos arquétipos comportamentais, devido à patente – e natural – obsolescência.

Como mencionado, a obsolescência reverbera nas permanentes adequações teórico-metodológicas dos estudos de comportamento informacional de usuário. As estruturações de modelos constituem a tônica das análises da realidade natural ou social, como exemplo o modelo de Wilson (1981), que requereu readequações circunscritas à primeira proposição. O esquema de comportamento informacional em instituições políticas, agora apresentado, não distancia destas circunstâncias; constitui, sobremaneira, um prenúncio propositivo e passível de acomodações futuras.

Wilson (1999) compreende o termo ‘modelo’ como estruturas de pensamento orientadas à reflexão de problemas diversos, e representa diagramas de atividades que, na presente proposta, correspondem a comportamento de busca informacional. Em análises posteriores, o citado autor inscreve o uso e a transferência informal de informações na proposta revisitada de comportamento informacional, evidenciando o contexto social. As assessorias analisadas também sedimentam as observações elaboradas por T. Wilson, com a incorporação das variáveis internas e externas dos indivíduos responsáveis pelas atividades dos gabinetes, como os aspectos emocionais, educacionais, demográficos, interpessoais, ambientais, econômicas, assim como as fontes de informação. As variáveis intervenientes interferem no mecanismo dos processos de busca informacional, e o contexto (ALBA e gabinetes dos deputados) corresponde o começo e o final do diagrama.

Segundo Dervin (1983), as necessidades informacionais e interacionais de indivíduos em esquemas de recuperação da informação perpassam pela abordagem *sense-making*, que procura avaliar como usuários, cidadãos, audiências e diversos atores sociais percebem as interações com instituições, mensagens e situações. A segunda etapa da pesquisa permitiu considerar justamente as referidas interações das assessorias e os gabinetes parlamentares com

a instituição ALBA, pautadas em imbricações de comportamentos internos (cognitivos) e externos (processuais). Para complementar o modelo de comportamento informacional em instituições políticas na proposta de doutoramento, C. Kuhlthau (1989; 1991; 1993) anuncia o processo de busca de informação como estruturas individuais que visam a ampliar o conhecimento para a solução de problemas particulares. Como discutidas nas subseções anteriores, as assessorias adotam mecanismos congruentes para superar lacunas informacionais dos gabinetes; as respostas variadas designam estratégias parecidas, com resultados aproximados. Complementar ao modelo de Ellis (1989), Kuhlthau (1989; 1991; 1993) acrescenta aos estágios de busca de informação sentimentos associados, pensamentos e ações.

O derradeiro modelo, subsidiário à proposta de comportamento informacional no âmbito político, correspondeu ao arquétipo de P. Ingwersen (1996). Com o conceito de poli-representação, o autor embasa múltiplas representações relativas às necessidades informacionais de usuários, sugerindo o emprego de diversos métodos e técnicas de recuperação da informação, como observado nas estratégias adotadas pelas assessorias analisadas. O objetivo, segundo P. Ingwersen, é aperfeiçoar o acesso a fontes de informação, e disponibilizar sistemas de RI pautados em plataformas específicas às necessidades informacionais de usuários, como a descrição dos *websites* que compuseram a primeira etapa da pesquisa de campo. O diagrama apresentado na Figura 6 evidencia os efeitos da cognição humana relativa à atividade de busca e transferência da informação, com as devidas interações de sistemas de recuperação de conteúdos e os usuários. O modelo proposto a seguir corresponde à categoria ‘seleção e apresentação de conteúdos aos parlamentares’ para contribuir com os pronunciamentos no plenário e a elaboração de plataformas políticas dos parlamentares.

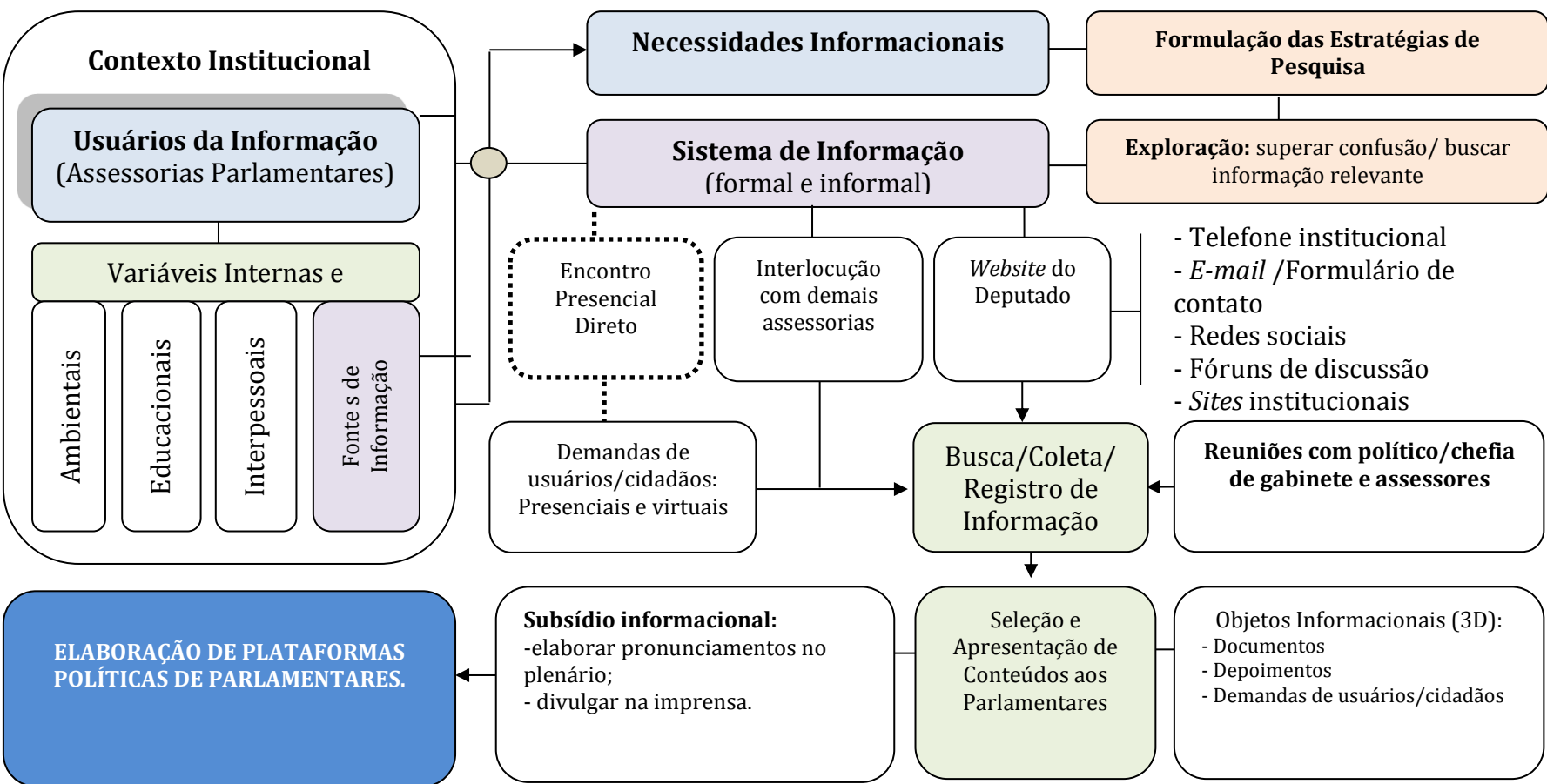


FIGURA 9 - Modelo de comportamento informacional em instituições políticas



Como anunciado no modelo de comportamento informacional para assessorias dos gabinetes, a primeira dimensão corresponde ao contexto institucional investigado. No citado contexto residem os atores políticos, denominados de ‘usuários da informação’, ou seja, as assessorias parlamentares responsáveis pelas atividades direcionadas aos deputados. Correspondentes aos usuários da informação recuperaram-se as variáveis intervenientes de Wilson (1996), com caracterizações internas e extensas à compreensão holística dos indivíduos, como ambientais (ALBA), educacionais (perfil dos assessores), interpessoais (interações com o parlamentar e demais assessorias) e fontes de informação (formal e informal). As fontes de informação poderão corresponder diretamente à evidenciação das necessidades informacionais ou acesso aos sistemas de informação; dimensão representada pelo círculo (múltipla possibilidade).

Com as necessidades informacionais evidenciadas, a etapa seguinte corresponderá à formulação das estratégias de pesquisa para a exploração dos sistemas de informação, aspectos presentes também nos modelos de Ellis (1989) e Wilson (1996). Na exploração, contudo, as assessorias deverão procurar superar confusões, frustrações e dúvidas, e buscar informações relevantes aos parlamentares, como proposto por Kuhlthau (1991). As estratégias adotadas deverão anunciar as pertinentes necessidades informacionais dos gabinetes, e esquadrihar uma miríade de processos criativos (convencionais e tecnológicos) para a recuperação de conteúdos orientados à tomada de decisão.

O sistema de informação, categorizado como ‘formal’ e ‘informal’, estende-se em categorias relativas aos canais de informação. A primeira categoria corresponde ao ‘encontro presencial direto’, i.e., a atitude de usuários/cidadãos direcionarem-se, sem agendamento prévio, aos gabinetes dos deputados. Este procedimento corresponde a sistemas de informação presencial e constitui uma fonte plausível de informação acerca das demandas (diretas) da sociedade. O traço configura e representa, no diagrama proposto, a ausência desta categoria na investigação, mas que representa – em replicações de investigações futuras – uma maneira de lograr informações. A segunda categoria correspondeu à ‘interlocução com demais assessorias’, dimensão encontrada nas respostas dos assessores parlamentares no instrumento de pesquisa, correspondendo às demandas de usuários/cidadãos na modalidade presencial e virtual. A terceira categoria constituiu o âmago da presente pesquisa, com a obtenção de

informações a partir dos *websites* dos deputados, associados aos dispositivos de interatividade (*e-mails*/ formulário de contatos, redes sociais, fóruns de discussão), aos telefones institucionais, às pesquisas em *sites* institucionais (Governo da Bahia, a exemplo) e às bases de dados em políticas.

Observou-se que as reuniões com políticos/chefes dos gabinetes e assessorias indicam uma estratégia relevante para a estruturação e evidenciação de conteúdos pontuais às necessidades informacionais dos assessores. Assim, a compilação das três categorias supracitadas, a as informações aventadas e discutidas nestas reuniões, direciona-se à dimensão de busca, coleta e registro de conteúdos recuperados nos sistemas de informação. A etapa seguinte corresponde à seleção e à apresentação destes conteúdos orientados aos parlamentares, com o acréscimo de objetos informacionais, como documentos recuperados, depoimentos registrados e/ou comunicados e demandas encaminhadas pelos usuários/cidadãos. Salienta-se que os objetos informacionais, patentes ao comportamento de usuários, pertencem ao modelo de Ingwersen (1996), com interações dos sistemas de recuperação de informação e usuários.

Como anunciado por Ingwersen e Järvelin (2005), o processo de busca constitui atividades instrumentais, cognitivo-emocional e física de diversos atores participantes (no presente caso, assessorias e deputados). Os autores conceituam o comportamento informacional como a produção, aquisição, uso e divulgação de conteúdos, engendrados em fontes e sistemas de informação. As informações, entretanto, operam em espaços históricos contextualizados (o ‘Contexto Institucional’ da proposta), que interferem em estruturas cognitivas, na percepção e no comportamento de usuários, categorias representadas pelas necessidades informacionais e a formulação das estratégias de pesquisa particulares às assessorias parlamentares.

Ressaltado em parágrafos anteriores, o modelo de comportamento informacional de assessorias parlamentares correspondeu, somente, à primeira proposição representacional. Com a análise inicial do contexto institucional, perpassando pelos usuários (assessores) inscritos na ambiência política, as necessidades informacionais surgem como estruturas psíquicas (cognitivas) passíveis de definir estratégias de pesquisas para planejar e sistematizar a exploração de conteúdos em sistemas de informação. Reafirma-se, entretanto, que o ambiente político institucional inscreve-se na macro-estrutura social, econômica e cultural. A ALBA não poderia escapar desta conjuntura; os gabinetes não poderiam desassociar-se das estruturas organizacionais da Assembleia; os gabinetes influenciam o *modus operandi* do

comportamento das assessorias; e as assessorias definem a informação relevante ao deputado, na espiral contínua.

Os modelos selecionados e esquadrihados na presente pesquisa subsidiaram, com consistência, a elaboração do modelo de comportamento informacional destinados a instituições políticas. Os subsídios teóricos e empíricos permitiram delinear – mesmo provisoriamente – dimensões relevantes do comportamento dos assessores. A informação, inscrita em ambientes políticos, representa um fenômeno essencial ao desenvolvimento das atividades parlamentares, servindo de motivo para ampliar e consolidar a participação política de usuários/cidadãos, sem preterir a interlocução dos protagonistas envolvidos na arena política. O modelo proposto constituiu o esforço de estruturar, na CI, uma abertura a novas pesquisas que relacionem o comportamento informacional em instituições políticas, como a assembleias de deputados e câmaras de vereadores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As investigações pertinentes ao comportamento informacional reclamam pesquisas permanentes, mas requerem também correlações interdisciplinares com as ponderações da psicologia comportamental. Estudar usuários da informação solicita a recuperação de modelos de comportamento enquadrados em pesquisas teóricas e empíricas desenvolvidas na CI, como as propostas de T. D Wilson, B. Dervin, D. Ellis, C.C. Kuhlthau e P. Ingwersen. Os modelos referenciados serviram como lastro à elaboração e proposição do modelo de comportamento de assessorias em instituições políticas, com o respaldo das análises da evolução teórico-metodológica, e sem preterir a multidimensionalidade das subjetividades individuais e instabilidades cognitivas. Os modelos evidenciam a transitoriedade das representações, requerendo ajustes que acompanhem a dinâmica das relações sociais, assim como as relações de usuários da informação com instituições/organizações.

A metodologia da pesquisa procurou corresponder às adequações do problema de pesquisa. O método de procedimento, o nível da pesquisa, as técnicas e os instrumentos selecionados representaram dimensões efetivas ao cumprimento dos objetivos de investigação e à resposta da pergunta de partida. O destaque metodológico conferiu à técnica do incidente crítico, que preconizava a descrição de procedimentos para a coleta de dados e informações pautados em observações do comportamento humano, subsídios elementares ao prenúncio do comportamento das assessorias parlamentares investigadas. O objetivo constituiu registrar incidentes observados e reunir critérios previamente definidos em estados interacionais.

Portanto, os instrumentos utilizados na coleta de dados e informações permitiram esquadrihar as etapas da pesquisa empírica com critérios seguros para a definição da amostra.

Os modelos de comportamento de usuários evidenciam associações e complementações das realidades de ambientes informacionais. Como discutido, os estudos alicerçam suas análises no reconhecimento das necessidades informacionais para elaborar novos conhecimentos. O processo de busca e a recuperação da informação contribuem, com expressividade, com a superação das lacunas cognitivas circuladas e evidenciadas nos indivíduos. A correspondência do comportamento e a busca de conteúdos prenunciam tensões epistemológicas em aplicações e enquadramentos de estudos orientados à realidade de usuários da informação. Contudo, as referidas complicações não deverão constituir entraves ao progresso de pesquisas no âmbito do comportamento informacional.

Certamente, esta pesquisa apresentou algumas lacunas teórico-conceituais e metodológicas. Ressalta-se que o responsável pela investigação procurou responder, cumprir e satisfazer aos requisitos de elaborar a investigação de doutoramento. Determinadas lacunas foram percebidas, e comporão uma agenda prospectiva de pesquisa concernente às temáticas contidas na tese. A prospecção investigativa comportará sugestões para o devido aprofundamento teórico e empírico, como: recomendar às assessorias uma política de comunicação efetiva com a sociedade para atender as demandas informacionais; ampliar os espaços (reais e virtuais) de interlocução com usuários/cidadão, registrando, efetivamente, os anseios informacionais e as solicitações diversas; estruturar os procedimentos de busca de conteúdos, em sistemas formais e informais, para facilitar o processo de recuperação da informação e; compilar os fluxos informacionais advindos das interlocuções, servindo de fundamento às decisões dos parlamentares.

REFERÊNCIAS

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, n.5, p.133-143,1980.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, 10 (2), p.5-19, jul./dez., 1982. Disponível em: < http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2016.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results. **International Communication Association**. Dallas, TX, 1983.

DERVIN, Brenda; DEWDNEY, Patricia. Neutral questioning: a new approach to the reference interview. **Research Quarterly**, 25 (4), 506-513, 1986. Disponível em: < <https://faculty.washington.edu/jwj/lis521/zennedervindewd86nq-1.pdf> >. Acesso em: 21 fev. 2016.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and users. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, White Plains, NY: Knowledge Industry Publication, 1986.

DIAS, Fernando Skackauskas. **Migração conceitual entre sistemas de recuperação da informação e ciências cognitivas: uma análise discursiva**. 2011. 178f. Tese (Doutorado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

DUPUY, Jean-Pierre. **Nas origens das ciências cognitivas**. Trad. Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1996.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v.45, n.3, p.171-212, 1989.

ELLIS, David; HAUGAN, Marete. Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. **Journal of Documentation**, 53 (4): p. 384-403, 1997.

FLANAGAN, John C. The critical incident technique. **Psychological Bulletin**, Washington v. 51 n.4, p.327-58, July 1954.

GASQUE, Kelley Gonçalves Dias. **O pensamento reflexivo na busca e no uso da informação na comunicação científica**. 2008. 241f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2008.

INGWERSEN, Peter. Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. **Journal of Documentation**, v. 52, n. 1, p. 3-50, 1996. Disponível em: < <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.116.2558&rep=rep1&type=pdf> >. Acesso em: 12 jan. 2016.

_____. Information retrieval. In. _____. **Information retrieval interaction**. London: Taylor Graham, 2002.

INGWERSEN, Peter; JÄRVELIN, Kalervo. Information retrieval in contexts. [sem imprenta], 2005.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**. 23.ed. Petrópolis: Vozes, 2006.

KUHLTHAU, Carol C. Information search process: a summary of research and implications for school library media programs. **SLMQ**, v. 18, n.1, fall, 1989. Disponível em: < http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/slr/edchoice/SLMQ_InformationSearchProcess_InfoPower.pdf > Acesso em: 26 fev. 2016.

_____. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, 42(5), 361-371, 1991. Disponível em: < <https://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/docs/InsidetheSearchProcess.pdf> >. Acesso em: 22 fev. 2016.

_____. A principle of uncertainty for information seeking, **Journal of Documentation**, v.49, n.4, p.339 – 355, 1993.

KUHLTHAU, Carol C.; HEINSTRÖM, Jannica; TODD, Ross J. The ‘information search process’ revisited: is the model still useful? **Information Research**, v.13, n.4, december, 2008. Disponível em: < <http://www.informationr.net/ir/13-4/paper355.html> >. Acesso em: 26 fev. 2016.

LARSEN, Birger; SCHNEIDER, Jesper Wiborg; ÅSTRÖM, Fredrik. **The janus faced scholar**: a festschrift in honour of Peter Ingwersen. Special volume of the e-zine of the International Society for Scientometrics and Informetrics, Copenhagen, v. 06-S, 2010.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006.

MATTA, Rodrigo Octávio Beton. **Aplicação do modelo transteórico de mudança de comportamento para o estudo do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal**. 2012. 273 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2012.

PEREIRA, Frederico César Mafra. **Comportamento informacional na tomada de decisão**: proposta de modelo integrativo. 2011. 231f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2011.

SANTOS, José Carlos Sales dos. **Informação pública e participação política em rede**: uma análise da governança eletrônica nos websites dos deputados do Estado da Bahia. 2011. 196f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador. 2011.

TAGA, Vitor; BLATTMAN, Ursula. Comportamento informacional em teses e dissertações na ciência da informação no Brasil entre 2007-2012: Revisão de literatura. **Biblios** (Lima) , v. 47, p.30-51, 2013. Disponível em:< file:///C:/Users/Jos%C3%A9Carlos/Downloads/52-302-1-PB%20(1).pdf > Acesso em: 26 fev. 2016.

WILSON, Thomas Daniel. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v.55, n.3, p. 249-270, jun. 1999. Disponível em: <<http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

_____. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

WILSON, Thomas Daniel; WALSH, Christina. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>>. Acesso em: 23 jan. 2016.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e método. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.