

Comportamento de busca da informação dos usuários do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe (IHGSE): um estudo exploratório

Information search behavior of users of Sergipe's Historical and Geographical Institute (IHGSE)

Marcos Breno Andrade Leal

Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento pela Universidade Federal de Sergipe (UFS).
E-mail: mbmbal@gmail.com

Fernando Bittencourt dos Santos

Doutorando em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais pela Universidade do Porto. Docente do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe (UFS).
E-mail: fernandoubatuba@hotmail.com

Janaina Ferreira Fialho

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Docente do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe (UFS).
E-mail: janafialho@academico.ufs.br

RESUMO

Os estudos de comportamento de busca da informação possuem como objetivo compreender os elementos de interesse, necessidade e hábitos de informação dos indivíduos, assim como traçar fatores humanos e sociais que afetam a relação entre o usuário e a informação. Partindo desta premissa, este artigo possui como objetivos: analisar o comportamento de busca da informação dos usuários do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe, apontando que tipo de informações eles buscam; qual a sua necessidade de informação e os fatores internos e externos que influenciam no processo de busca da informação. Através de uma pesquisa exploratória-descritiva com abordagem quantitativa, foi aplicado um questionário com 23 usuários do Instituto, tornando-se possível relacionar o padrão de comportamento da informação destes indivíduos com outros estudos desenvolvidos ao longo das produções científicas brasileiras. Sendo assim, conclui-se que os usuários do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe buscam informações através dos jornais e biblioteca do Instituto, sob influência do conhecimento prévio e do orientador da graduação e/ou pós-graduação, que direcionam o desenvolvimento de pesquisas de caráter acadêmico. Esses indivíduos buscam informação diretamente com os funcionários do Instituto e fatores como a iluminação, ventilação, tempo para execução da pesquisa influenciam no desenvolvimento do processo de busca da informação desses indivíduos.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Comportamento informacional. Busca de informação. Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe.

ABSTRACT

Information search behavior studies aim to understand the elements of interest, need and information habits of individuals, as well as to trace human and social factors that affect the relationship between the user and the information. Based on this premise, this work has as objectives: to analyze the information search behavior of users of the Historical and Geographic Institute of Sergipe, pointing out what type of information they seek, what their information need is, and the internal and external factors that influence the information search process. Through an exploratory-descriptive research, with a quantitative approach, a questionnaire was applied to 23 users of the Institute, making it possible to relate the pattern of information behavior of these

individuals with other studies developed throughout Brazilian scientific production. Thus, it is concluded that IHGSE users seek information through the Institute's newspapers and library, under the influence of prior knowledge and the undergraduate and / or postgraduate advisor, who guide the development of academic research. These individuals seek information directly from the Institute's employees and factors such as lighting, ventilation, time for carrying out the research influence the development of the information search process for these individuals.

Keywords: User studies. Informational behavior. Information search. Historical and Geographic Institute of Sergipe.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo, o ser humano sempre necessitou de informação como fonte de conhecimento para pensar e agir. À medida que a informação passou a ser difundida em escalas crescentes com a invenção da tipografia por Gutenberg e após a Segunda Guerra Mundial, o rápido crescimento do volume informacional refez a necessidade de se pensar o tratamento da informação de forma sistematizada e precisa.

Tendo em vista a reflexão sobre os métodos de registro, organização e difusão da produção informacional, surgiu a Ciência da informação (CI) na década de 1960 a partir de estudos de recuperação da informação, conforme aponta Saracevic (1996). Os primeiros focos de estudo da CI tinham como preocupação a disseminação da informação, o âmago na informação contida nos documentos, e a busca pela própria identidade e autonomia das demais áreas do conhecimento. A partir da década de 1960, em conjuntura com a consolidação teórica da Biblioteconomia, surgiram diversas subáreas de pesquisa no campo como os estudos de comportamento informacional.

O estudo do comportamento de busca da informação encontra ressonância no processo investigativo da percepção do usuário em relação às suas necessidades informacionais sob influência de aspectos internos e externos que afetam o processo de seleção da informação. Ao longo do tempo, seu conceito ganhou parâmetros associados aos paradigmas da CI, ocasionando a formação de métodos que impactaram na forma de estudo de usuários.

Em unidades de informação, a exemplo das bibliotecas, arquivos, museus e centros de documentação; o estudo do comportamento de busca da informação é de suma importância para o planejamento e o desenvolvimento na prestação de serviços e na oferta de produtos documentários que atendam às necessidades dos consumidores e dos produtores da informação. E, a depender da abrangência do acervo destes espaços, este processo investigativo se torna vital para que o usuário se sinta satisfeito com a

solução de um problema por ele elencado.

Partindo desta premissa, este artigo é fruto das investigações de um trabalho de conclusão de graduação do curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal de Sergipe, movido pelo problema de pesquisa: Como se caracteriza o comportamento de busca da informação por parte dos usuários do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe (IHGSE)? Para tal, trabalha-se com a hipótese de que o comportamento de busca dos usuários no IHGSE é moldado pela interdisciplinaridade das áreas de escopo da instituição, que pode influenciar na busca da informação, sendo que esta última pode estar fragmentada e dispersa em diversas fontes que a instituição possui.

É necessário ressaltar que o IHGSE possui um valor imensurável de caráter histórico, científico e cultural para o estado, uma vez que é responsável pela iniciação da segunda fase da historiografia sergipana (SOUZA, 2011), fruto da preocupação em gerir a informação por meio da preservação da memória há mais de 100 anos. Tal importância é acompanhada por uma carência de estudos no âmbito informacional, havendo a necessidade de se compreender o papel central de seus usuários, no intuito de que haja prestação de produtos e serviços com índices de qualidade. Além disso, ressalta-se a importância dos estudos sobre a temática da pesquisa e os contributos para a área da CI, uma vez que cresce o número de estudos de comportamento informacional sob uma perspectiva alternativa, focando na análise central do usuário e traçando suas necessidades e obstáculos para o uso da informação.

Dessa forma, o objetivo geral deste estudo é analisar o comportamento de busca dos usuários do IHGSE e, em conjuntura com os objetivos específicos, visou: delinear o perfil dos usuários do IHGSE; identificar as fontes de informação consideradas fundamentais; e verificar quais são as dificuldades encontradas por eles para buscar informação.

Por meio de uma pesquisa descritiva-exploratória e quantitativa com o uso de questionário de questões fechadas, este artigo tomou como base autores como Gasque e Costa (2010); Wilson (2000); Figueiredo (1994) e Cunha; Amaral e Dantas (2015) para moldar o referencial teórico. Além disso, acredita-se que este trabalho pode contribuir para o campo de estudos de usuários da informação, sob o parâmetro emergente do comportamento de busca da informação, e que, aplicados em uma unidade de informação com vastas fontes de informações, possibilita a construção de diretrizes de política

institucional para o fornecimento de serviços e produtos eficientes. Além disso, pode servir como referência para demais unidades informacionais que almejam a satisfação de seu usuário final.

2 ASPECTOS TEÓRICOS DO COMPORTAMENTO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO

Ao longo da literatura tradicional, o estudo de usuários é definido por Brittain (1970) como um elemento que constitui aspectos de uso, demanda e necessidade informacional. Abrangendo as tipologias dos usuários de uma unidade de informação, reais e potenciais, Silva (1990) aponta que o estudo de usuários pretende traçar os interesses, necessidades e hábitos informacionais desses indivíduos e que o processo pode ser realizado por meio de técnicas de coleta de dados, no intuito de se averiguar o fluxo informacional (GONZÁLEZ-TERRUEL, 2005) com o objetivo de otimizar um sistema de informação. Já Figueiredo (1994) entende que é um processo investigativo da necessidade de informação do indivíduo e sua satisfação com o atendimento prestado.

Figueiredo (1994, p. 7) compreende que os estudos sobre comportamento de busca de informação possuem como objetivo verificar o “por que, como, para quais fins os indivíduos usam a informação, e quais os fatores que afetam em tal uso”. Aplicados no campo da Biblioteconomia, a autora expressa que esse processo investigativo é vital para se organizar a estrutura interna de uma biblioteca, sendo possível criar e/ou aperfeiçoar uma política de seleção de acordo com a demanda do usuário; gerenciar a prestação de produtos e serviços; organizar a localização do acervo; e, principalmente, criar diretrizes para o serviço de referência e de disseminação da informação.

A concepção de estudo de usuários amplia-se com o conceito de comportamento informacional, fruto das ideias de Wilson (1999), ao destacar que este processo é resultante da procura ativa da informação, assim como do comportamento intencional e não intencional. Mais tarde, o autor reforça sua visão ao apontar que o “comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e aos canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação” (WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa).

A evolução teórica dos estudos de comportamento de busca da informação é fruto da imersão dos paradigmas da CI, o que conseqüentemente resultou em uma mudança terminológica dos estudos de comportamento informacional, já que teóricos tradicionais

usufruem, em suas produções, do termo estudos de usuários (GASQUE; COSTA, 2010).

Casarin e Oliveira (2012) reforçam que o comportamento informacional remete ao modo que se busca e usa a informação, sendo que efetuado de forma intencional, ele é denominado de comportamento de busca de informação. Tal denominação é exposta por Wilson (2000) como a busca intencional por informação para satisfazer uma necessidade, fazendo com que o indivíduo interaja com os sistemas informacionais manuais para obter a necessidade de que deseja, constituindo-se o *comportamento de busca da informação*, que se expande para *comportamento de busca em sistemas da informação*, ao envolver uma variedade de interações com o sistema. Desse modo, quando o usuário age através de atos físicos e mentais a serem incorporados ao conhecimento prévio do usuário, constrói-se o *comportamento de uso da informação*.

Apesar de Wilson (1999) ampliar a visão dos estudos de usuários; Cunha, Amarale Dantas (2015) alertam a existência de uma confusão terminológica por parte de estudiosos brasileiros, uma vez que eles consideram que os estudos de comportamento informacional não são considerados estudos de usuários. A motivação, para os autores, é causada pela tradução gramaticalmente equivocada de *information seeking* para *comportamento informacional*, já que o termo induz a exclusão do usuário como elemento central do processo comportamental da informação. Pensando nisso, Matta (2011) compreende que o termo *comportamento informacional humano (human information behaviour)* seria mais adequado para o estudo de comportamento informacional, abrindo a possibilidade para a adoção da terminologia *comportamento de busca da informação (information seeking behaviour)*.

Com a construção de diversas terminologias, é consenso que os estudos de comportamento de busca da informação são ferramentas imprescindíveis para averiguar a necessidade informacional do usuário, assim como na melhoria do planejamento e gestão de uma unidade de informação para disseminar informações segundo a demanda que lhe é fornecida, comportando o uso da informação de maneira rápida e eficiente para o seu usuário.

Quando se fala em necessidade informacional, Choo (2003, 2006) considera que ela se atrela a necessidade cognitiva do indivíduo pela carência ou incompreensão de conhecimento, satisfazendo suas necessidades afetivas. Ainda afirma a existência da necessidade situacional, que surge no cotidiano do indivíduo.

Fundamentando-se na literatura tradicional e tomando como base os princípios de

Cunha, Amaral e Dantas (2015), os autores compreendem que o estudo de usuários é uma área interdisciplinar e que, aplicada sob métodos e técnicas das Ciências Sociais e da Biblioteconomia, corresponde ao estudo da incidência de fatores humanos e sociais na relação entre usuário e informação e, conseqüentemente, em sua necessidade e uso informacional.

Para Cunha (1982), esses estudos podem ser centrados em uma biblioteca e/ou outra tipologia de unidade de informação, assim como voltados aos usuários. Tal afirmação condiz com o pensamento de Figueiredo (1994), ao afirmar que os estudos de comportamento de busca da informação não se limitam apenas a um espaço de informação, mas expressam a realidade de uma comunidade inteira que almeja conhecimento. Além disso, Costa, Silva e Ramalho (2009) apontam a existência de duas abordagens para desenvolver um estudo de usuário: uma de âmbito tradicional e ligada aos sistemas de informação; e outra de âmbito alternativo e ligada ao próprio usuário da informação.

Pensando no usuário, é necessário que o gestor de uma unidade de informação tenha consciência da existência de fatores, internos ou externos, que influenciam o comportamento do usuário frente a informação. Para Dias e Pires (2004), deve-se levar em consideração a formação básica e treinamento das fontes; acesso; disponibilidade de pesquisa; conhecimento de línguas; sociabilidade; experiências anteriores; e posição profissional do usuário.

A percepção de fatores que induzem o desenvolvimento do comportamento de busca do usuário leva conseqüentemente à construção de um estudo que possa intervir em suas necessidades. Partindo desta premissa, Dias e Pires (2004) estabelecem etapas de um estudo do comportamento do usuário, constituindo-se em identificar os usuários e não usuários; descrever o seu perfil e usos de informação; identificar e avaliar suas necessidades; e, por fim, desenvolver, comunicar e implementar soluções e diretrizes que supram as problemáticas levantadas.

É necessário destacar que a caracterização e a importância de como o comportamento de busca da informação pode ser aplicado em uma unidade de informação, juntamente com a evolução de sua terminologia, é fruto de métodos e perspectivas dos pesquisadores frente ao elemento central de pesquisa: o usuário e/ou a informação, sendo estes relacionados aos paradigmas da CI que incorporaram o direcionamento de estudo dessa temática, o que leva à necessidade de se traçar como esses

estudos evoluíram ao longo do tempo.

2.1 UMA EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS ESTUDOS DE COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO APLICADOS À CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Diversos autores divergem ao que se refere à origem dos estudos de comportamento de busca da informação. Segundo Lancaster (1977), o primeiro trabalho deste campo de estudo remete ao relatório *Public Libraries in the United States*, publicado em 1876. Figueiredo (1983) destaca a existência de uma corrente teórica, na década de 1930, impulsionada por bibliotecários em conjunto com docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago, mas a autora ressalta que essa origem é contestada por pesquisadores, como Wellard (1937 apud FIGUEIREDO, 1983, p. 43), uma vez que não houve a incorporação do hábito de leitura como atividade integradora do usuário em uma unidade de informação.

Apesar da inconsistência quanto ao ponto de origem dos estudos comportamentais de usuários da informação, Figueiredo (1994) aponta que, a partir da década de 1940 e 1950, os eventos na Conferência de *Royal Society* (1948) e a Conferência Internacional de Informação Científica (1958) foram de suma importância pela apresentação de trabalhos voltados a essa temática, instigando a ampliação de pesquisas orientadas às necessidades informacionais dos usuários, principalmente, ligadas aos fluxos de informação e hábitos informacionais dos cientistas, como citado por Araújo (2014).

Partindo dos estudos da Conferência da *Royal Society* em 1948, Figueiredo (1994) e Gasque e Costa (2010) traçam a evolução teórica-metodológica do comportamento de busca da informação dos usuários. É a partir da década de 1950 que foram analisados usuários das áreas da Ciência e da Engenharia em estudos exploratórios para a obtenção de dados qualitativos. A partir do uso de questionários e entrevistas, foi constatado uma volumosa demanda de necessidade de informação por parte dos usuários, havendo a indispensabilidade de um planejamento de um sistema que supra essa deficiência dos usuários.

A diminuição da produção científica sobre comportamento de busca da informação é uma marca característica da década de 1960 (FIGUEIREDO, 1994). Com o foco em usuários tecnologistas e educadores, houve um aperfeiçoamento de técnicas de coleta de dados associado a métodos do campo da Sociologia, além do foco no planejamento de sistemas de informação para os usuários das áreas de ciências humanas e sociais

aplicadas.

O enfoque da formação de sistemas, entre as décadas de 1950 e 1970, é fruto da influência do paradigma físico da CI associado à produção científica dos estudos do comportamento de busca da informação. Silva (2017) aponta que o paradigma físico engloba o aspecto quantitativo nos estudos de usuários com enfoque aos estudos de representação e organização da informação em sistemas de informação. Além disso, Gasque e Costa (2010) destacam que o paradigma físico é detentor de aspectos de objetividade e passividade.

Opondo-se à visão tradicional, surge, em fins da década de 1970, o paradigma cognitivo, evidenciando a formação de uma vertente alternativa dos estudos de usuários. Através de uma abordagem qualitativa, a valorização da organização e representação da informação para o usuário se torna elemento central de estudo, associadas à busca pela subjetividade humana, criando, conseqüentemente, novas abordagens como o *sense-making*⁴ e o *Behaviorismo*⁵.

Gasque e Costa (2010) destacam que tal abordagem cognitiva influenciou as produções na década de 1980, as quais buscavam conhecer as características dos usuários, assim como técnicas de busca da informação, aprendizagem, motivação e tipos de personalidade. Esses elementos abriram portas para a formação do paradigma social, voltado à construção do elo entre usuário e informação, através do contexto sociocultural. Após a década de 1990, Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) foram influenciados pela temática de comportamento informacional de Wilson (1999, 2000) e desenvolveram estudos centrados no indivíduo associados aos aspectos cognitivo, social e multifacetado.

No entanto, ainda havia o desafio de incorporar o elemento “usuário” como elemento central de estudo para outros pesquisadores.

Para compreender os impactos do comportamento informacional de Wilson (1999) na contemporaneidade, Gasque e Costa (2010) estudaram cerca de 15 periódicos na plataforma da *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST). Através da terminologia comportamento informacional, as autoras destacam que é perceptível a assimilação de estudos voltados a grupos sociais menores que não eram focos em produções tradicionais, além da presença da abordagem multifacetada, qualitativa e interdisciplinar, cujo comportamento é visto como um processo de busca e uso da informação pelo usuário.

É necessário ressaltar que o impacto da internet no final da década de 1990

influenciou as produções seguintes; havendo estudos sobre a influência de periódicos eletrônicos, internet 2.0 e uso de aparelhos móveis em usuários de diversos campos institucionais que envolvem o fluxo informacional, associadas às variadas áreas do conhecimento.

Além do impacto da tecnologia na necessidade informacional, Araújo (2014) destaca que, nas últimas duas décadas, os estudos de usuários ampliaram as discussões relacionados ao paradigma cognitivo, ampliando a perspectiva do usuário para o que o autor denomina de prática informacional, que envolve o uso da informação e ações praticadas pelo sujeito.

3 O INSTITUTO HISTÓRICO E GEOGRÁFICO DE SERGIPE

O IHGSE foi criado em 06 de agosto de 1912, por Florentino Teles de Menezes, com finalidade de zelar pela memória através do armazenamento de documentos e da propagação da cultura e produção científica sergipana. O espaço foi construído por grandes nomes, como Tobias Barreto e Fausto Cardoso, além de diversos médicos e bacharéis de Direito, no intuito de "conduzir o Estado nas trilhas do progresso e da civilização" (SOUZA, 2011, p.100-101).

Administrado inicialmente pelo Desembargador João da Silva Melo (1912-1916), o local foi gerenciado por indivíduos de notoriedade social, educacional e cultural em Sergipe. O Instituto se consagrou nos avanços dos estudos da historiografia sergipana, com produções publicadas em dissertações, teses, jornais de circulação de Sergipe, além da Revista do IHGSE, marcando uma nova fase da historiografia regional.

Com horário de funcionamento de segunda a sexta, 8:00 às 12:00 horas e 14:00 às 17:30 horas, a instituição se localiza atualmente na Rua Itabaianinha, no Centro de Aracaju, e seu prédio foi construído na década 30 do século XX e tombado em 2007. Sua estrutura comporta uma biblioteca, pinacoteca, hemeroteca, museu, arquivo e um auditório com 400 cadeiras.

As atividades do Instituto são desenvolvidas principalmente pelos estagiários (dois de administração, dois de história e um de museologia), uma vez que o local é de caráter privado, sem fins lucrativos, e que se mantém por doações e pelo pagamento da anuidade dos associados. A chefe atual, Aglaé, e demais funcionários são voluntários que formam a diretoria geral, além da existência de comissões que auxiliam o

desenvolvimento de atividades culturais e a organização das publicações da revista do Instituto.

Com relação ao seu acervo, o local fornece informações em livros, periódicos, jornais, documentos manuscritos, fotografias, entre outros objetos documentais do Brasil e do estado de Sergipe. A distribuição do material disponível encontra-se na biblioteca, composta por mais de 40.000 livros e periódicos, além da hemeroteca com mais de 1.000 volumes de jornais da região e de um arquivo com 14 fundos pessoais de intelectuais sergipanos.

4 METODOLOGIA

Para que o estudo exploratório de comportamento de busca da informação ganhe sentido, é necessária sua aplicação em um local que vise alcançar os objetivos planejados por meio de métodos que levem ao alcance dos resultados. Desse modo, a pesquisa no IHGSE é fundamentada pela pesquisa exploratória-descritiva e quantitativa com aplicação de um questionário de questões fechadas.

A vasta produção científica que uma pesquisa pode proporcionar é constituída pela temática exploratória-descritiva e seu objetivo é desenvolver um laço mais íntimo com o problema, tornando-o mais explícito com o aprimoramento de ideias (GIL, 2002).

Desse modo, há uma descrição, qualitativa ou quantitativamente, do fenômeno que incide no seu local de estudo (LAKATOS; MARCONI, 2003). Aplicado no IHGSE, esse tipo de pesquisa é de suma importância para compreender a interdisciplinaridade da instituição e como esta pode influenciar no comportamento de busca da informação do seu usuário.

Sendo assim, é necessário conhecer o perfil e características do usuário, além dos fatores internos e externos que influenciam seu comportamento de busca. Logo, a pesquisa descritiva estabelece a descrição do fenômeno a ser estudado, atrelada a técnicas padronizadas de coleta, como o questionário. Além disso, este procedimento fornece uma nova visão ao problema, voltada principalmente para a atuação prática em organizações que, no caso, remete à ideia de como o usuário tende a buscar informação no IHGSE (GIL, 2002).

Para fundamentar o referencial teórico, buscou-se os termos *comportamento informacional*; *usuário*; *estudo de usuários*; *recuperação da informação*; e *IHGSE em banco*

de dados do Google Acadêmico, Brapci, Scielo, e Lisa, com produções que variam de 1990 a 2018, já que muitos autores considerados “clássicos” são de suma importância para fundamentar o estudo.

Para a extração de dados sobre o perfil do usuário do IHGSE no âmbito do comportamento de busca da informação, foi realizado um pré-teste com quatro usuários do IHGSE. Sem mudanças na estrutura das perguntas, foi aplicado o questionário final *in loco*, uma vez que o Instituto não possui o contato digital (*e-mail*) de seus usuários.

O questionário estruturado foi composto de questões fechadas para uma amostra reduzida de 23 usuários. Após a coleta de dados, foi possível traçar padrões comportamentais dos usuários do IHGSE. Sendo assim, este trabalho colheu e analisou dados através de quatro aspectos básicos: o perfil dos usuários do IHGSE; os recursos e fontes informacionais utilizados pelos usuários, além de sua natureza e extensão; a necessidade e uso da informação; e os fatores que influenciam o comportamento de busca de informação.

5 ANÁLISE DE RESULTADOS

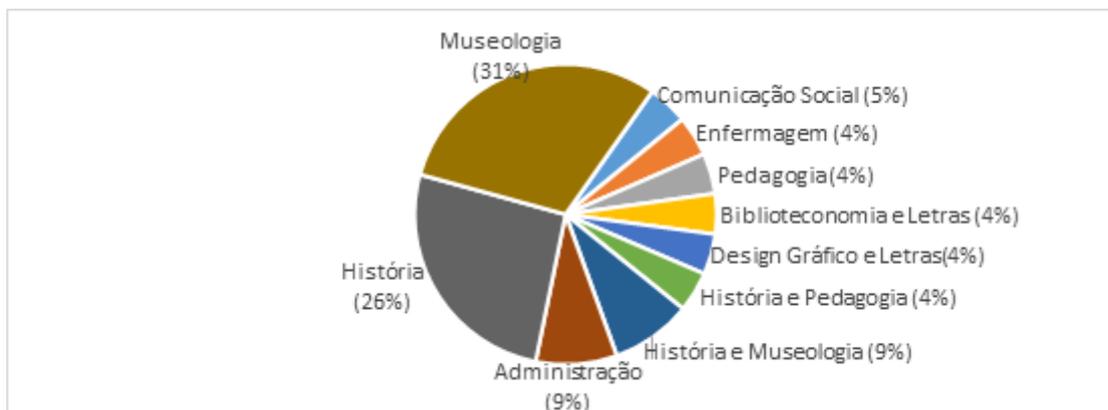
Através da aplicação do questionário para os usuários do IHGSE, foi possível investigar o comportamento de busca de informação. Para isso, foram traçados os seguintes elementos: Qual o perfil dos usuários do IHGSE? Onde eles buscam informação? O que consiste em sua necessidade de informação? Quais motivações os levam a escolher uma determinada fonte de informação? Quais fatores ambientais internos e externos influenciam no comportamento de busca de informação, além das barreiras no acesso à informação.

No que se refere ao perfil pessoal dos usuários entrevistados, constatou-se que a faixa etária dos 23 indivíduos é de 30 a 65 anos, sendo em sua predominância do sexo feminino (73,9%), com 17 mulheres e 6 homens. Em relação ao perfil educacional, destaca-se que todos os entrevistados deram continuidade aos seus estudos após o ensino médio, sendo que 18 (78,3%) possuem ensino superior, seguido de quatro indivíduos com especialização (17,4%) e apenas um com mestrado (4,3%).

Além disso, destaca-se a interdisciplinaridade composta pela formação dos usuários do IHGSE, uma vez que se tem a presença de estudantes das áreas de História, Museologia, Administração, Enfermagem, Comunicação Social, Letras e Pedagogia. Deve-

se ressaltar que cinco dos entrevistados possuem duas graduações, evidenciando uma possível ampliação do escopo do conhecimento e de áreas de atuação que se interligam, como História e Museologia, e História-licenciatura e Pedagogia.

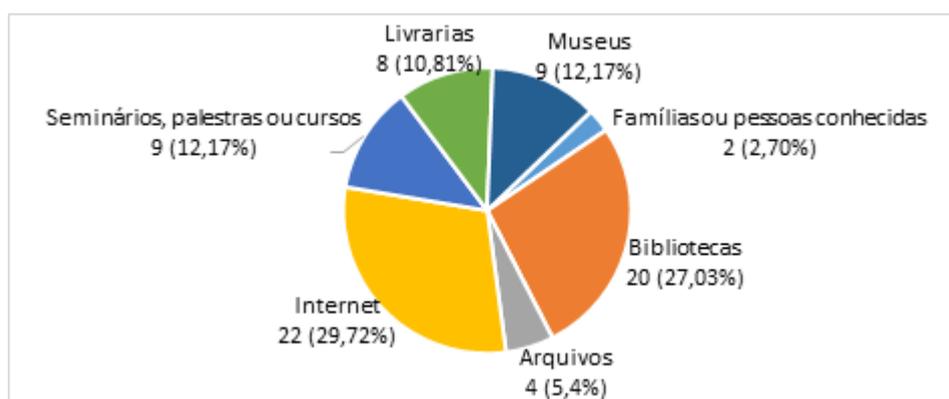
Gráfico 1 – Nível de ensino dos usuários do IHGSE



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Verificou-se posteriormente onde os usuários costumam buscar informação para suprir a sua necessidade e quais as motivações pelo uso de uma determinada informação. Inicialmente, questionou-se os locais acessados para a obtenção de informação, a internet apareceu como o meio mais acessado pelos usuários, seguido das bibliotecas e arquivos, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 2 – Locais de busca de informação dos usuários do IHGSE

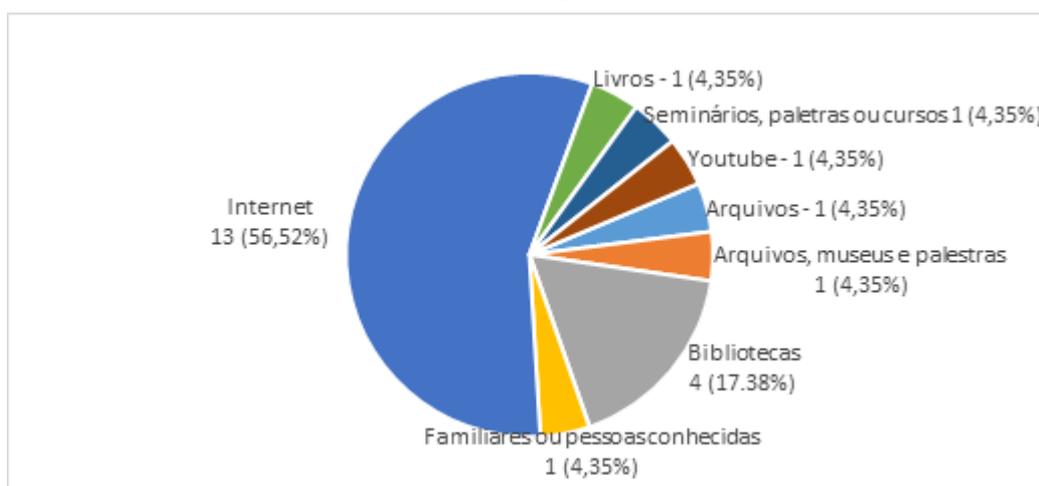


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Conhecendo os locais que os usuários entrevistados buscam informações, delimitou-se o reconhecimento da fonte de informação preferida. Observa-se no gráfico 3 que a biblioteca (17,38%) é o segundo meio mais usado pelos usuários, sendo a internet (56,52%) a predominante, o que se reflete nos estudos de Casarin e Oliveira (2012) e

Costa e Ramalho (2010), que consideram a internet como canal supra formal de uso. Destaca-se que alguns entrevistados optaram em sinalizar mais de uma opção como arquivos e museus, além de outro usuário destacar o uso do *Youtube* como fonte de informação:

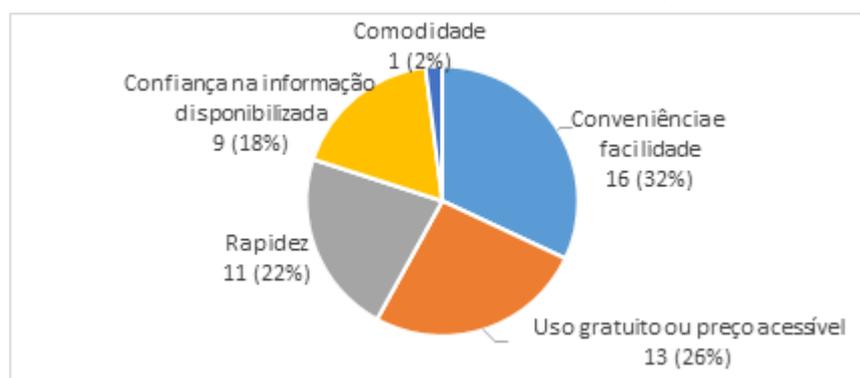
Gráfico 3 – Fontes preferida



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Considerando o mecanismo de busca de informação preferido, questionou-se as motivações de seu uso. Para os usuários, a conveniência e facilidade (32%), seguido do uso gratuito ou preço acessível (26%), além da comodidade (2%) justificam a frequência elevado do uso de uma determinada informação. Considerando a internet como a informação preferida apresentada no gráfico 4, Casarin e Oliveira (2012) apontam o seu uso pela rapidez e facilidade, graças a atualidade dos materiais na rede e esses fatores também são constatados no estudo de Malaquias *et al* (2017).

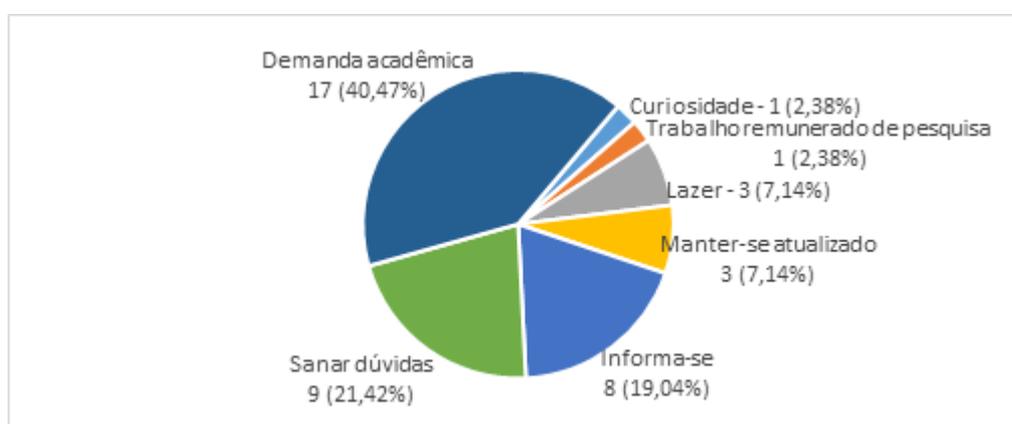
Gráfico 4 – Motivação da fonte de informação preferida



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com o conhecimento de onde os usuários costumam buscar informação, é possível delimitar o questionamento dentro do IHGSE. Dessa forma, verificou-se inicialmente a necessidade de informação que leva o usuário a acessar o Instituto, sendo motivado, em sua maior parte, por demanda acadêmica (40,47%), uma vez que o público entrevistado é constituído por indivíduos com ensino superior. Tal resultado é constatado no trabalho de Costa e Ramalho (2010) e Malaquias *et al.* (2017). Além disso, destaca-se a necessidade de sanar dúvidas (21,42%) e a coleta de dados fruto do trabalho remunerado de pesquisa (2,38%):

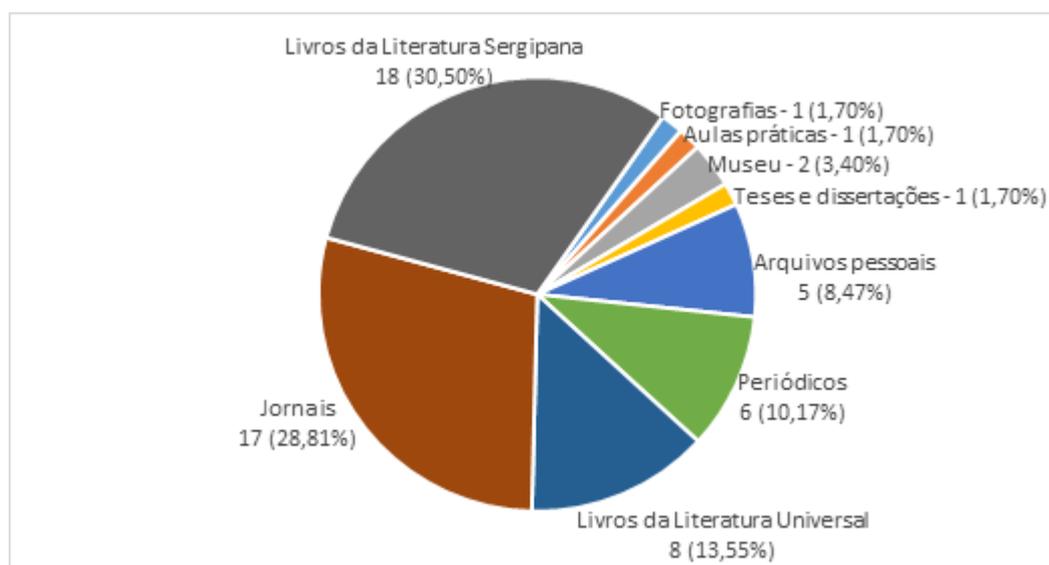
Gráfico 5 – Necessidade informacional dos usuários do IHGSE



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Determinado as necessidades de informação que levam os usuários a frequentarem o IHGSE, foi questionado que tipo de fontes de informações eles buscam no Instituto e o que os impulsiona a utilizarem determinada informação. Sendo assim, constatou-se que os usuários buscam por obras da literatura sergipana (30,5%); seguido de jornais (28,81%); livros da literatura universal (13,55%); e até mesmo por aulas práticas (1,7%), que alguns professores fazem no Instituto:

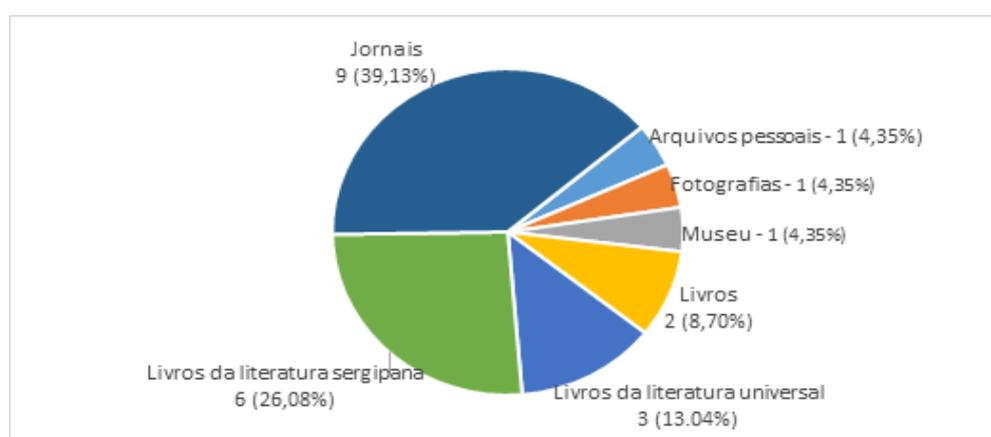
Gráfico 6 – Uso de fontes de informação no IHGSE



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Traçado que tipo de fonte de informação o usuário busca no IHGSE, investigou-se qual a fonte predileta que eles buscam no instituto. Verificou-se que a maior parte considera os jornais como a fonte de informação preferida no IHGSE (39,13%), seguido das obras da literatura sergipana (26,08%) e literatura universal (13,04%). A preferência por jornais, que em sua maior parte são publicações sergipanas, assim como obras de literatura do estado evidenciam o desenvolvimento de pesquisas voltadas ao conhecimento da própria história de Sergipe, além da política, economia e cultura, dentre outros aspectos:

Gráfico 7 – Fonte de informação preferida no IHGSE

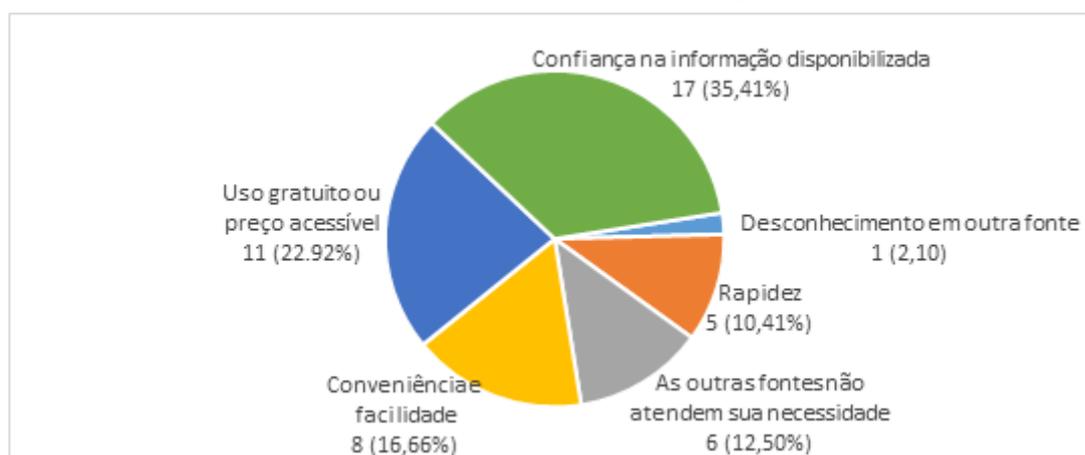


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Através da fonte preferida dos usuários, questionou-se qual a motivação pelo seu

uso no IHGSE. Segundo os entrevistados a confiança na informação disponibilizada é o que move a utilização da fonte predileta no IHGSE (35,41%), além da conveniência e facilidade de se utilizá-la (16,66%):

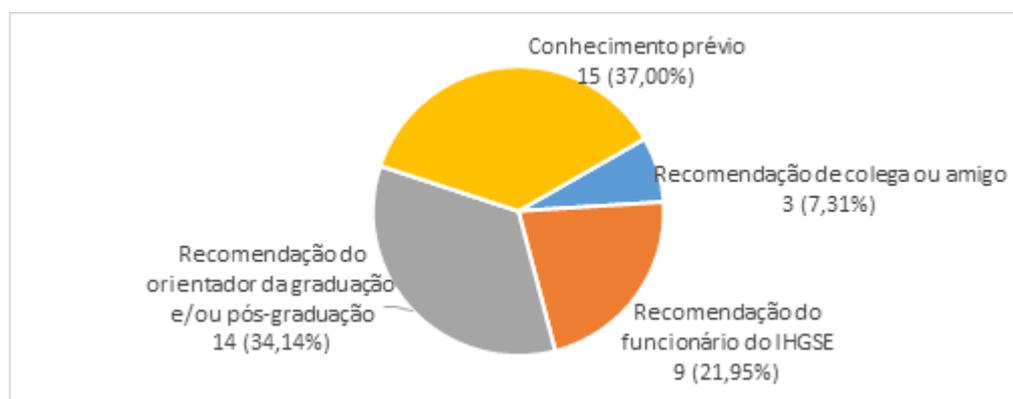
Gráfico 8 – Motivação do uso da informação preferida no IHGSE



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Além da motivação e uso da informação, verificou-se o processo de busca da informação e quais elementos influenciam em seu processo. Inicialmente, constatou-se que o conhecimento prévio é o fator que impulsiona a busca da informação no IHGSE e por demandas acadêmicas. Além disso, a recomendação do orientador da graduação e/ou pós-graduação (34,17%) é determinante para a busca da informação no IHGSE, o que se equivale aos dados obtidos por Casarin e Oliveira (2012), Tomael *et al* (2001), e Costa e Ramalho (2010):

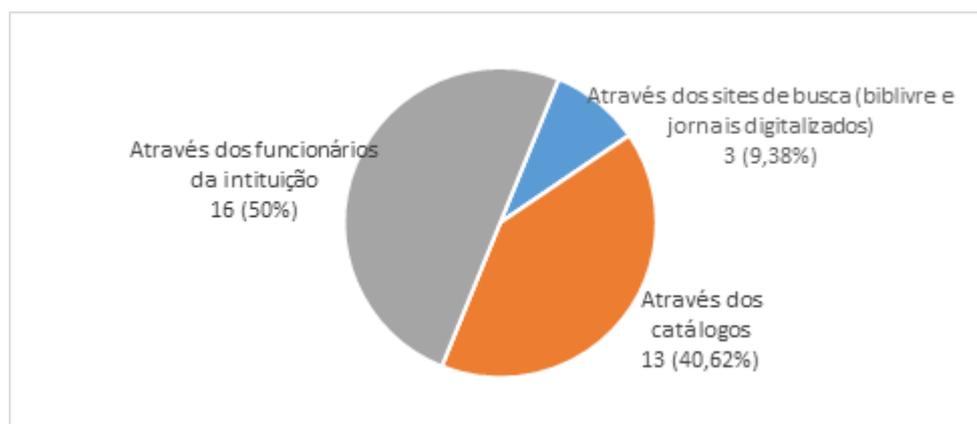
Gráfico 9 – Fatores que motivam a pesquisa no IHGSE



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com a construção da necessidade de informação do usuário do IHGSE, questionou-se como ele expressa sua necessidade ao chegar no Instituto. Parte dos questionados afirma que expressa a busca de informação através dos *sites* de busca do Instituto (9,38%), seguidos do uso de catálogos (40,62%). A maior parte procura os funcionários para expressarem seu desejo informacional (50%):

Gráfico 10 – Mecanismo de busca de informação no IHGSE

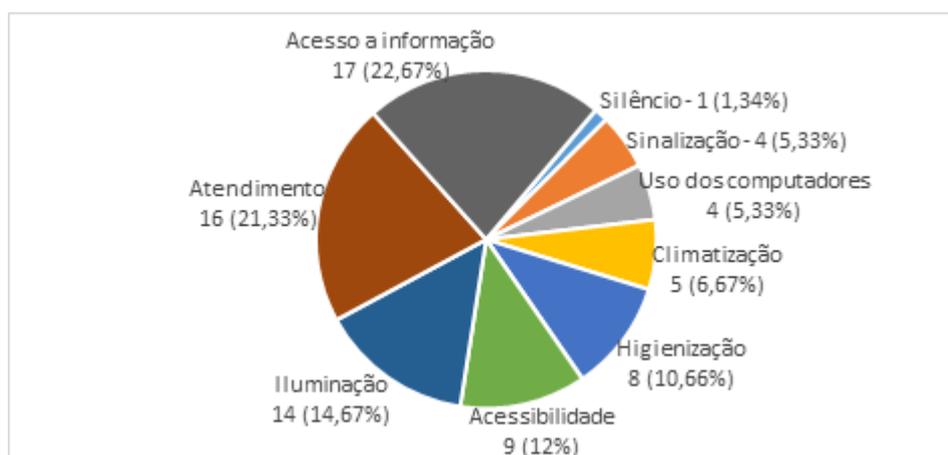


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

No que se refere aos instrumentos de busca de informação no IHGSE, ressalta-se que o acervo do IHGSE é fechado (acesso restrito) e o usuário expressa a sua necessidade informacional para os funcionários da instituição, associada ao uso dos catálogos. Casarine Oliveira (2012), em seu estudo, destacam que os usuários possuem dificuldade no uso de catálogo e que um acervo fechado contribui para o desconhecimento de uma determinada obra, afirmando que o contato com o acervo é essencial.

Por fim, fatores internos e externos do meio ambiente podem influenciar o processo de comportamento de busca de informação dos usuários, como afirmam Sapia, Santos e Braga (2011). Pensando nisso, questionou-se quais elementos influenciam positivamente no processo de busca de informação dentro do IHGSE. Para os usuários, o acesso a informação (22,67%), o atendimento (21,33%) e a iluminação (14,67%) são fatores positivos quando estão pesquisando no Instituto:

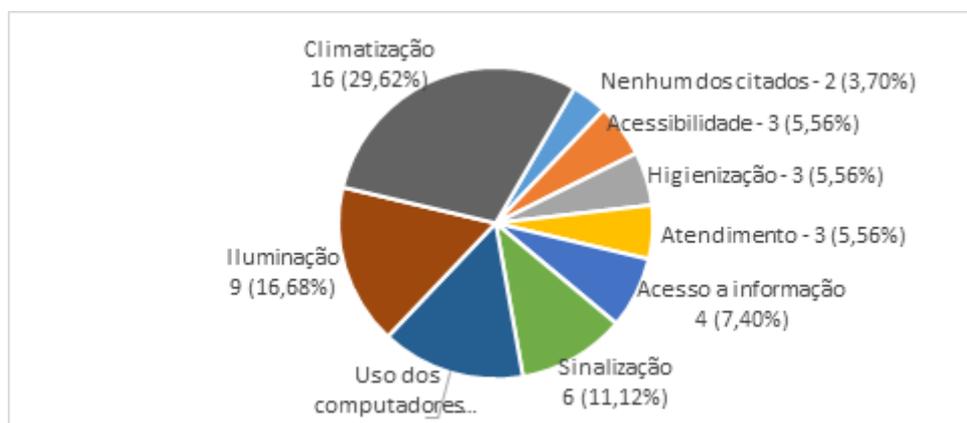
Gráfico 11 – Fatores ambientais positivos no processo de busca e uso da informação



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Além dos pontos positivos, identificou-se quais os fatores ambientais que influenciam negativamente no processo de busca de informação. A climatização foi o fator mais expressivo apontado pelos entrevistados (29,62%), seguido da iluminação (16,68%) e do uso dos computadores (14,80%):

Gráfico 12 – Fatores ambientais negativos no processo de busca e uso da informação



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

No que se refere à climatização, muitos entrevistados apontaram esse elemento como positivo e negativo, pode-se teorizar que a escolha em ambas as questões podem ser justificada pelo fato que somente as janelas realizam o processo de climatização no IHGSE, ocorrendo três fenômenos: pouca ventilação (o que torna o lugar quente), ventilado (agradável para os usuários), e muito ventilado (causa a dispersão de folhas, documentos e jornais).

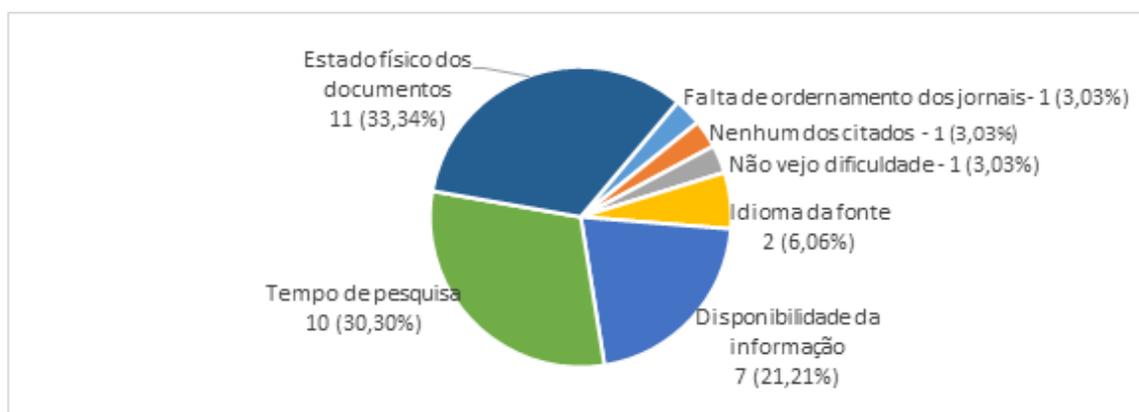
Destaca-se também que o uso dos computadores, como um elemento positivo e

negativo no processo de busca, pode ser justificado pela quantidade disponível aos usuários e que são utilizados somente para pesquisa nas bases de dados. No entanto, se houver a necessidade de levar o computador pessoal, o usuário necessita “disputar” a única tomada disponível ao lado das mesas de pesquisa.

Tanto os fatores negativos quanto os positivos expostos pelos usuários do IHGSE corroboram com o pensamento de Sapia, Santos e Braga (2011), ao enfatizarem a necessidade das unidades de informação se preocuparem com a ambientação do espaço, uma vez que ela influencia na frequência dos usuários no uso desses ambientes. Entre alguns dos fatores, os autores destacam que o nível da temperatura, a climatização e a iluminação afetam diretamente no nível de conforto dos usuários, assim como no próprio armazenamento físico do acervo.

Por fim, detectou-se quais as barreiras dificultam o uso e busca da informação no IHGSE. Para os questionados, o estado físico dos documentos (33,34%) e o tempo de pesquisa (30,30%) influenciam em seu comportamento de busca de informação. Além disso, um usuário ressaltou a falta de ordenamento dos jornais (3,03%), o que contribui para a necessidade de uma maior organização do acervo da hemeroteca do IHGSE:

Gráfico 13 – Dificuldades no processo de busca e uso da informação no IHGSE



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

As dificuldades no processo de busca e uso da informação, além dos fatores ambientais, são elementos a serem investigados pelos funcionários do IHGSE para que o seu usuário se sinta confortável e consiga desenvolver suas pesquisas de maneira eficiente e prática. Pensando nos elementos de tempo de pesquisa e idioma dos documentos, essas características também são recorrentes na pesquisa desenvolvida por Silva (2013).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do momento que se resolve aplicar uma investigação de comportamento de busca de informação em um determinado espaço, torna-se possível aos responsáveis do ambiente conhecerem mais profundamente o seu usuário, que tipo de informação ele busca e os fatores ambientais que influenciam em seu comportamento.

Quando se pensa em uma unidade de informação como o IHGSE, foi possível alcançar os objetivos do trabalho ao delinear um público majoritariamente feminino e com graduação em diversas áreas do conhecimento. Movidos, principalmente, a demanda acadêmica, os usuários buscaram obras de literatura sergipana e jornais locais através dos funcionários e o uso de catálogos com descrições sumárias do acervo. Além disso, o processo de busca pela informação foi facilitado com o atendimento prestado pelos funcionários, mas a climatização e iluminação aumentam o nível de desconforto do pesquisador.

Deve-se ressaltar que o IHGSE é uma unidade de informação com mais de 100 anos em Aracaju. O vasto acervo de informações dispostas em biblioteca, arquivo, museu, hemeroteca e pinacoteca sucedeu a uma organização diferenciada a cada gestão do Instituto. Logo, a hipótese de que a composição de um acervo abrangente em diversos espaços da instituição pode dificultar o processo de busca de informação do usuário é invalidada quando o usuário do IHGSE já possui noção do que vai buscar, associado ao atendimento que os funcionários prestam ao direcionarem as fontes fundamentais para o estudo dos pesquisadores.

Quando realizada a pesquisa, o Instituto necessitava de uma representação descritiva e um catálogo mais preciso e atualizado, uma vez que as informações não suprem de modo eficiente uma determinada necessidade de informação elencada pelo usuário. Com o período da pandemia, o seu acervo foi catalogado e indexado por uma profissional bibliotecária, que iniciou os trabalhos de organização e recuperação da informação com o objetivo de torná-lo mais acessível ao seu usuário.

Durante o período de coleta de dados, foi possível constatar a baixa adesão de pesquisadores no espaço, o que limitou o escopo da amostra da pesquisa com o tempo de entrega do trabalho de conclusão de curso, necessitando um estudo mais profundo que justifique esta problemática. Além disso, o Instituto possui uma base de dados com informações relativas ao que os usuários buscam, assim como os periódicos publicados

entre 2000 e 2010 possuem relatórios das obras e acervos mais consultados, além de dados sobre os pesquisadores, o que serve de instrumento de estudos para futuras pesquisas.

Quando se realiza um estudo de comportamento de busca de informação, o objetivo é fazer com que a unidade de informação conheça mais a relação entre usuário e informação, no intuito de que se elabore uma gestão eficiente, políticas, produtos e serviços que tornem essa relação mais harmonizada possível. Dessa forma, o IHGSE pode atender da melhor forma o seu usuário real e atrair cada vez mais o seu usuário potencial e não usuário a frequentarem sua unidade de informação e seus equipamentos culturais, bem como seus respectivos serviços de informação e os produtos documentários deles decorrentes.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. Satisfação de clientes, marketing e serviços de informação. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 15., 2015, Belo Horizonte. **Além das nuvens expandindo as fronteiras da Ciência da Informação**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2014, v.1, p.1992-2010. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/2674/Satisfacao%20de%20clientes.pdf?sequence=1>. Acesso em: 15 jul. 2020.

ARAÚJO, C. A. A. Fundamentos da ciência da informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas Em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n 1, p. 57-79, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/19120>. Acesso em: 21 out. 2021.

BRITTAI. **Information and its users: a review with special reference to the social sciences**. Bath: Bath University Press, 1970.

CASARIN, H. C. S.; OLIVEIRA, E. S. O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de Educação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 17, n. esp.1, p. 169-187, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17nesp1p169>. Acesso em: 12 jun. 2020.

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

CHOO, C. W. A. **Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2006.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis. **TransInformação**, Campinas, v. 2, n. 22, p. 169-186, maio/ago. 2010. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862010000200006&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em 15 jul. 2020.

- COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**, v. 10, n. 4, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6946>. Acesso em: 21 out. 2021.
- CUNHA, M. B. Metodologia para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982.
- CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.
- DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: edUFScar, 2004.
- GONZÁLEZ-TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Ediciones Trea, 2005.
- GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológico dos estudos de usuários de comportamento informacional de usuários. **Ci.Inf.**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02>. Acesso em 02 maio 2020.
- FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci.Inf.**, Brasília, v.12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.
- FIGUEIREDO, N. M. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LANCASTER, F. W. **The measurement and evaluation of library services**. Washington: Information Resources, 1977.
- LAUDON, K.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- MATTA, R. O. B. **Aplicação do modelo transteórico de mudança de comportamento para o estudo do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal**. 2011. 273 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2011. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/103354>. Acesso em: 01 jul. 2020.
- MALAQUIAS, F. F. O. *et al.* Comportamento informacional: um estudo com alunos do curso de Administração. **Estudo & Debate**, Lajeado, v. 24, n. 2, p. 175-191, 2017. Disponível em: <http://univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/view/1292>. Acesso em: 30 jul. 2020.
- PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 35, p. 43-78. 2001. Disponível em: <http://faculty.washington.edu/fidelr/RayaPubs/ConceptualFrameworks.pdf>. Acesso em: 01 jul. 2020.
- SAPIA, M. G. R.; SANTOS, F. B.; BRAGA, A. A. Quando a biblioteca se comunica: espaço e ambientação. In: Encontro Nacional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação e Ciência, 24. 2011, Manaus. **Anais [...]**. Manaus: UFMA, 2011, p. 1-11.
- SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência**

da Informação, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>. Acesso em: 02 jul. 2020.

SILVA, L. H. **Comportamento informacional dos usuários do Centro de Estudo e Documentação Padre Albano Trinks da Casa da Juventude (Goiânia)**. 2013. 54f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Biblioteconomia) – Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2013.

SILVA, E. L. Sistema de informação e mensuração da demanda da informação: análise de estudos de usuários: revisão de literatura. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 71-91, jan./jun. 1990.

SOUZA, A. L. **História e Historiografia Sergipana**: CESAD. São Cristóvão: UFS, 2011.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999.

WILSON, T. D. Recent trends in user information needs: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, p. 1-36, 2000.

Recebido em: 26 de setembro de 2020
Aprovado em: 16 de março de 2022
Publicado em: 10 de maio de 2022