



SNBU 2014

Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de

Bibliotecas Universitárias

16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

SNBU 2014

Eixo Temático: Organização e Serviço de Informação

MODELOS DE COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO: SEU USO EM PESQUISAS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

Modalidade da apresentação: Comunicação oral



RESUMO

Este trabalho aborda os principais conceitos a respeito do comportamento informacional sob o ponto de vista do usuário da informação. Descreve os diferentes modelos de comportamento de busca de informação. Analisa sete trabalhos recentes realizados no Brasil que se utilizaram desses modelos para fazer estudos de usuários. Discute os usos e estratégias utilizadas nessas pesquisas.

Palavras-Chave: Recuperação da Informação; Comportamento de Busca da Informação pelo Usuário; Estudo do Usuário da Informação.

ABSTRACT

This work discusses the main concepts about information behavior from the point of view of the information user. Describes the different models of information seeking behavior. Assesses seven recent studies done in Brazil who used these models to studies of users. Discusses the uses and strategies used in these studies.

Keywords: Information Retrieval; Information Seeking Behavior; Information User Study.



1. INTRODUÇÃO

O tema modelos de comportamento de busca da informação é relativamente recente nos estudos da Ciência da Informação. Seus resultados procuraram entender tanto os modos de utilização de ferramentas para busca da informação por parte do usuário como por parte do sistema utilizado. E a partir dessas pesquisas pioneiras, alguns autores como Kuhlthau, Ellis e Wilson se preocuparam em confeccionar modelos de comportamento de busca de informações.

Apesar dos estudos em língua estrangeira, sobretudo em inglês, poucos autores brasileiros se debruçam sobre o tema. Encontramos exaustivas revisões bibliográficas que não oferecem um panorama prático para o uso desse material. Mais recentemente (entre os anos 2000 e 2011), podemos encontrar alguns trabalhos voltados para a aplicação desses modelos.

O principal objetivo deste trabalho é investigar qual o resultado das aplicações dos diferentes modelos de comportamento de busca de informação.

Escolhemos esse tema por percebermos que trata-se de um campo pouco estudado e que pode favorecer diversas bibliotecas e gestores de sistemas de informação nas suas pesquisas sobre como o usuário pode utilizar seus serviços.

2. COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO – MODELO CONCEITUAL

Apesar de o conceito ser utilizado de maneira genérica antes mesmo do surgimento da Ciência da Informação, os estudos desse campo são notadamente recentes, assim como sua conceituação.

A primeira alusão indireta a ele foi em 1948, na Conferência de Informação Científica, da *Royal Society*, em Londres. Só a partir de 1999 que Wilson propôs um modelo conceitual de estudo dessa área. Nessa proposta, o autor nomeia o campo como comportamento informacional (*information behaviour*), dividindo-o em dois subcampos: o comportamento de busca de informação (*information seeking behaviour*) e o comportamento de busca em sistemas de informação (*informantion search behaviour*).

Para definir comportamento informacional, Wilson (2000 p. 49) assim o descreveu: “(...) a totalidade do comportamento humano em relação a recursos e canais de informação, abrangendo a busca da informação, ativa ou passiva, e o uso da informação.”



Seus subcampos também são definidos. O comportamento de busca da informação seria uma “(...) variedade de métodos que as pessoas utilizam para descobrir e ganhar acesso às fontes de informação”. Já o comportamento de busca em sistemas de informação estaria “(...) relacionado com as interações entre o usuário e um sistema de informação computadorizada.” (Wilson 1999, p. 249).

Outros autores que se debruçaram sobre a conceituação de comportamento informacional foram Ellis (1997), Krikelas (1983), Marchionini (1995), Morehhead e Rouse (1982) e Choo (2000), mas diferente de Wilson, esses pesquisadores não desenvolveram suas definições para abrangê-las em dois campos, como demonstrado por Wilson.

Krikelas (1983, p. 7) assim definiu o campo de busca informacional: “Acontece quando alguém percebe que o estado atual de conhecimento possuído é menor que o necessário para lidar com alguma questão (ou problema). O processo termina quando esta percepção não existe mais.”

Marchionini afirmava que “(...) a busca da informação inicia com o reconhecimento e aceitação de um problema e continua até que o problema seja resolvido ou abandonado.” (1995, p. 49).

Morehhead e Rouse (1982, p. 97) descreveram a busca da informação como “(...) um processo dinâmico, em que métodos e critérios para seleção ou rejeição da informação variam com o tempo que está fortemente relacionado aos hábitos pessoais do indivíduo e ao tipo de necessidade que deve ser satisfeita.”

Por fim, Choo (2000) já relaciona a busca da informação com sistemas de informação definindo-a como um comportamento social que ajuda nos processos de construção de sistemas de informação.

Todas as definições aqui apresentadas relacionam a busca informacional a uma necessidade pessoal de determinado indivíduo, ativa ou passiva de acordo com Wilson, e que a busca acaba assim que o usuário resolver seu problema ou responder sua questão.

Como Wilson definiu acima, o comportamento informacional pode ser estudado sob dois aspectos diferenciados. O comportamento de busca da informação feito pelo usuário em diferentes fontes e de diferentes maneiras e o comportamento de busca de informação em sistemas de informação, no qual é estudado a relação entre o usuário e o sistema de informação que ele precisa pesquisar para chegar a um resultado. A partir desses dois tipos de comportamento alguns autores criaram modelos diferentes de comportamento para descrever as ações dos usuários. São esses modelos que descreveremos no capítulo seguinte.



3. MODELOS DE COMPORTAMENTO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO CENTRADOS NO USUÁRIO

Os modelos mais citados nas principais revisões bibliográficas sobre o tema são os modelos pensados por Carol Kuhlthau, de 1991 e David Ellis, em 1987. Ambos concentram seus esforços em construir modelos de comportamento de busca de informação focados sobretudo no usuário.

Kuhlthau criou o modelo comumente conhecido *Information Search Process* (ISP). Sua análise foi feita primordialmente com alunos na graduação, que estavam realizando monografias. Apesar do público específico escolhido por ela, outros autores já analisaram diferentes usuários utilizando esse modelo.

O modelo foi montado em fases diferentes e leva em consideração os sentimentos de cada usuário no processo de busca da informação. As seis etapas desse modelo estão detalhada abaixo:

Fase 1 – Início – O usuário sabe que lhe falta conhecimento ou entendimento. Os principais sentimentos são de incerteza e de apreensão. Suas principais tarefas seria a de reconhecer as necessidade de informação e suas principais ações seriam a discussão de tópicos e acessos.

Fase 2 – Seleção – A principal tarefa do indivíduo é o de identificar e selecionar tópicos gerais para investigação ou achar um meio de consegui-los. Não explicita sentimentos específicos.

Fase 3 – Exploração – O sentimento descrito é o de confusão, incerteza e dúvida. A ação requerida do usuário é a busca de informações relevantes de um tópico genérico.

Fase 4 – Formulação – O sentimento do usuário oscila entre a incerteza e a confiança. Sua principal ação é o direcionamento do estudo. A autora coloca esse momento como decisivo.

Fase 5 – Coleta – Principal tarefa do indivíduo é seguir o caminho e coletar as informações para sua dúvida. Seus principais sentimentos são o de confiança. Sua principal ação é uma maior interação com sistemas de informação.

Fase 6 – Apresentação – Fase conclusiva. Os principais sentimentos do usuário são o alívio, a satisfação ou o descontentamento. Suas ações se resumem às apresentações do resultado. No caso da pesquisa de Kuhlthau, em forma de texto, apresentação oral, artigo ou monografia.



A principal preocupação da autora ao criar esse modelo é definir “(...) os estágios das atividades onde podem ocorrer os elementos do comportamento.” (Kuhlthau, 1999, p. 254). Dessa maneira, o esquema dividido em etapas bem específicas é o ponto principal do modelo.

Já Ellis (1987) escreveu seu modelo em sua tese de doutorado. Seu estudo abrangeu o comportamento de diferentes grupos de cientistas da Universidade de Sheffield. O foco do estudo, diferente de Kuhlthau, baseou-se em aspectos cognitivos do usuário enquanto está em busca de uma informação. Sua aplicação é indicada para auxiliar na confecção de sistemas de informação.

Esse modelo se constitui em seis diferentes características, não necessariamente seguidas na ordem, diferente de Kuhlthau.

A primeira etapa se chama Iniciar e se caracteriza pelo início da busca pelo usuário. O ponto de partida pode ser diverso e contemplar vários desses mecanismos: definição de referências, conversa com colegas, consulta de bibliografia de revisão, consulta de catálogos online, consulta de índices e resumos. Lembra ainda que essas ações se ajustam à experiência que o pesquisador tiver sobre o assunto estudado.

Sua segunda característica é intitulada de Encadear. Nesse momento, o usuário segue as principais ligações entre as citações encontradas e faz conexões para obter novas informações.

A terceira parte da pesquisa é nomeada de Navegar. O indivíduo busca a informação de maneira semi-direcionada a uma área de interesse geral. Aqui, o usuário recupera listas de autores, de periódicos, de anais de evento, de trabalhos citados, entre outros.

Diferenciar é o nome da quarta característica de Ellis. Nessa fase, procura-se diferentes tipos de fontes que servirão como filtros na pesquisa. Também acontece a avaliação do conteúdo e de sua relevância, para efeitos comparativos.

A fase Monitorar abrange a observação das fontes ao longo do tempo para verificar se aconteceram algum tipo de atualização sobre o tema de pesquisa.

E por fim, na característica Extrair, Ellis definiu que o usuário consegue retirar a informação que precisa e que a transformará em conhecimento.

Observando essas características, podemos verificar que Ellis se preocupa muito mais com a forma como o usuário vai agir frente à busca da informação. Ademais, podemos perceber que os sentimentos gerados nesse tipo de busca se tornam irrelevantes para o seu objetivo com essa pesquisa.



4. ANÁLISE DE ESTUDOS EMPÍRICOS SOBRE MODELOS DE BUSCA DE INFORMAÇÃO

Trabalhamos com uma amostra de sete artigos de publicações eletrônicas de 2005 a 2011. O principal critério de seleção dos artigos foi a utilização por parte dos autores de modelos de comportamento de busca da informação como suporte teórico para pesquisas empíricas.

Nosso objetivo foi o de relacionar teoria e prática. Destra maneira, procuramos identificar o contexto de aplicação das pesquisas, o modelo ou modelos de comportamento de busca utilizados e outras teorias a eles associadas, o(s) objetivo(s) da pesquisa e, finalmente, os resultados apontados pelos autores. Neste trabalho analisaremos somente as conclusões das pesquisas, apontando a teoria que empregaram.

A partir destas informações, ancorados na teoria acima exposta, procuramos delinear um perfil introdutório da tendência que as pesquisas em comportamento de busca da informação revelam. Nossa preocupação esteve em saber, mesmo que de maneira preambular, qual vem sendo na última década a aplicabilidade dos modelos de comportamento de busca em pesquisas nacionais e o que se tem produzido com eles.

Dos sete artigos selecionados, seis associaram um modelo de busca a outras teorias como a da usabilidade, a da análise de conteúdo, a da cognição situada, a das necessidades informacionais e a das estratégias metacognitivas. Estas associações, na maioria das vezes, auxiliaram na produção de dados para serem analisados. Em outras foram utilizadas como complemento aos modelos de busca e, em alguns casos, supriram necessidades dos mesmos.

O artigo de Veridiana Abe e Miriam Vieira da Cunha se valeu do modelo de Carol Kuhlthau para analisar o comportamento de busca de informação na Internet de estudantes de ensino médio e entender a visão que têm bibliotecários escolares sobre este comportamento. De acordo com as autoras, as TIC's e o grande volume de informações alteraram as maneiras de se buscar a informação e pretendeu-se na pesquisa verificar como isso se passou nesse grupo. Em outras palavras, como é a relação dos estudantes com a Internet na busca por informação. (ABE; CUNHA, 2001, p. 96).

Assim, dados foram coletados através de entrevistas e depois analisados pela perspectiva da Análise de Conteúdo de Laurence Bardin. O questionário respondido pelos estudantes pedia a eles que associassem cada etapa da busca a um estado de espírito, digamos: “otimismo”, “incerteza”, ansiedade, entre outros. A própria configuração deste instrumento



nos revela que a pesquisa desenvolvida, antes de entender o comportamento de busca de estudantes de ensino médio, procurou validar as etapas do modelo de Kuhlthau. Uma vez validadas, as autoras tentaram, através da Análise de Conteúdo, extrair elementos que pudessem delinear como se passa a questão da busca na internet para os estudantes.

Para elas, os “(...) resultados, ainda que exploratórios, possibilitam avaliar que os estudantes atingiram uma percepção mais acurada da *Internet*: tendem a confiar nas informações que recuperam, mas somente após aferirem a validade das informações, por meio da comparação entre os diversos textos que encontram. Além disso, os estudantes tendem a compartilhar com os amigos as informações que recuperam, ensejando que o aprendizado se constitua de forma coletiva.” (ABE; CUNHA, 2001, p. 107).

Concluem que o modelo é valido, portanto, mas sua adequação depende do contexto no qual é aplicado. Acrescentamos também que é a partir da realidade da técnica comparativa e a consequente validação ou não da informação encontrada que um sentimento será exposto.

Dirlene Santos Barros *et al.* analisaram o comportamento de busca em vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa, na Paraíba, bem como características de sua necessidade informacional. Segundo os autores, “A análise dos dados buscou relacionar os significados evidenciados nas respostas dos 18 vereadores (...) com categorias estabelecidas no processo de necessidade e busca de informação, tendo como subsídio para a busca, as categorias estabelecidas no *modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis (...)*.” (BARROS *et al.*, 2008, p. 177, grifos nossos).

Os autores relacionaram os dados das entrevistas realizadas a cada categoria do modelo de Ellis procurando dar concretude a cada categoria, ou seja, explicitar as ações que a busca pela informação requereu e associá-las a uma categoria, o que resultou, segundo o texto, na validação do mencionado modelo.

Além disso, “Pautados, ainda, nos resultados obtidos foi perceptível que o processo de busca se traduz numa homogeneização de comportamento, apesar de haver práticas próprias nas categorias analisadas.” (BARROS *et al.*, 2008, p. 181), concluindo que o modelo é válido mas há práticas próprias em cada categoria, ou seja, as pessoas nem sempre fazem tudo da mesma maneira.

Dirlene Santos Barros e Dulce Amélia de Brito Neves almejaram, à luz do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis, analisar as “(...) estratégias metacognitivas do profissional do Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM), a fim de identificar se assemelhavam ou não daquelas desenvolvidas pelos pesquisadores nesse



processo.” (BARROS; NEVES, 2011, p. 230). Foram utilizados conceitos de Metacognição em auxílio ao modelo, como os de “agregação de valor”, “compreensão monitorada”, enquanto estratégias metacognitivas no desenvolvimento do processo de busca de informação.

Segundo as autoras, todas as categorias de Ellis foram encontradas na pesquisa e as que não tiveram número significativo de incidências não foram tomadas como padrão de comportamento de busca. (BARROS; NEVES, 2011, p. 236-8). Assim, a pesquisa possibilitou “(...) saber que o caminho percorrido no processo de busca de informação, pelos profissionais e pelos pesquisadores instruídos ou não, não ocorreu de maneira linear e isso foi ao encontro harmônico com o proposto pelo modelo de busca de informação empregado.” (BARROS; NEVES, 2011, p. 239).

Esta metodologia as permitiu concluir, por exemplo, que “(...) o grau de semelhança do comportamento de busca dos pesquisadores são similares. Tal postura possibilitou verificar a autonomia dos pesquisadores na prática do processo de busca de informação.” (BARROS; NEVES, 2011, p. 239-240).

Luciana Ferreira da Costa e Francisca Arruda Ramalho, ambas professoras da UFPB, justificaram a escolha do modelo de David Ellis em sua pesquisa: “(...) pela atualidade e reconhecimento da sua metodologia centrada no usuário, compreendendo o processo comportamental informacional enquanto não linear construído diante dos aspectos cognitivos que condicionam a própria ação do usuário.” (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 175).

O objetivo da pesquisa, centrada em mestrandos do Programa de Pós-Graduação em Ciências das Religiões (PPGCR) da mesma universidade, foi de “(...) analisar como se dá o processo comportamental informacional em face da construção do conhecimento na área das Ciências das Religiões.” (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 171).

Como em BARROS et al. (2008), as autoras procuraram traduzir em ações as categorias do modelo, explicitando como pode uma categoria de Ellis manifestar-se na realidade.

A pesquisa, além de validar as categorias, realizou-se atenta para as questões de necessidade informacional, usabilidade (Nielsen) e barreiras informacionais, na qualidade de elementos pertinentes à questão do comportamento de busca (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 179-180).

Similarmente ao primeiro artigo que analisamos, Isabel Merlo Crespo e Sônia Elisa Caregnato, em artigo publicado de 2006, investigam “O comportamento de busca e uso de informação dos pesquisadores da área de biologia molecular e biotecnologia (...) com base no modelo de David Ellis, verificando como a informação científica em meio digital altera este



comportamento” (CRESPO; CAREGNATO, 2006, p. 30).

Foram selecionados docentes com grau de doutorado e/ou pós-doutorado devido à intensa atividade de busca por informação que exige sua atividade e, através de entrevista abertas, coletados os dados.

O avanço da pesquisa resultou na criação por parte das pesquisadoras de outra categoria além das propostas por Ellis, denominada “Personalizar”. No entanto, apesar de ter criado a nova categoria, segundo as autoras, as categorias de Ellis foram confirmadas, com enfoques ampliados. (CRESPO; CAREGNATO, 2006, p. 34). Mais uma vez validou-se o modelo de Ellis com ressalvas ou com a necessidade de complementos.

Finalmente, por este artigo vemos que as categorias de Ellis podem aparecer em vários momentos da busca e até não aparecerem enquanto padrão de comportamento. Para as autoras, a maioria das categorias tradicionais se alterara com as novas tecnologias, sem isto significar, no entanto, que elas devam ser invalidadas.

Sueli Mara Ferreira e Denise Nunes Pithan analisaram o comportamento de usuários da Biblioteca Digital InfoHab, um Centro de Referência e Informação em Habitação na área de Construção Civil. Além disso, associaram ao estudo questões da usabilidade do *site*, baseando-se em Nielsen. Foram coletados dados a partir de filmagens com câmera digital colocada de modo acompanhar as expressões faciais e corporais dos participantes, além de gravações das entrevistas.

Identificando nos usuários certos sentimentos, a pesquisa pretendeu associá-los à questões de usabilidade encontradas no *site*, baseada na teoria da Interação Humano-Computador. Em suas palavras, “(...) durante a realização das tarefas, começaram a surgir dúvidas e dificuldades que revelaram problemas nos sistemas de organização do conteúdo do site, de navegação, de busca e de rotulagem. Tais problemas geraram *sentimentos, ações e pensamentos que não são inerentes ao processo de busca da informação, conforme Kuhlthau aponta (1991), acusando aspectos do site que devem ser melhorados.*” (FERREIRA; PITHAN, 2005, p. 8, grifos nossos).

Entendemos que o modelo de comportamento da adotado pela pesquisa foi tomado *a priori* como válido e se há algum problema, ele está no *site*, que precisa ser alterado. O uso que fizeram do modelo não levou em conta o processo da busca e sua complexidade, tomando-o como rígido.

Como resultado, apontaram as autoras que ficou evidente “(...) a *sinergia* entre as áreas de Interação Humano-Computador e Ciências da Informação(...)” e que “foi possível



evidenciar que analisar o comportamento de busca e uso de informação agrega valores e novas perspectivas para analisar os aspectos de usabilidade. Assim, foi possível observar que as ações, os sentimentos, os pensamentos, bem como as experiências dos usuários revelam indícios significativos em componentes de aprendizagem, memorização, erros, eficiência da biblioteca digital e principalmente da satisfação do usuário.” (FERREIRA; PITHAN, 2005, p.11, grifo nosso).

Ludmila Salomão Venâncio e Mônica Erichsen Nassif apresentam uma pesquisa empírica qualitativa que investigou o comportamento de busca de informação de pessoas responsáveis pela tomada de decisão organizacional.

A pesquisa procurou responder a questão de “como as disposições emocionais dos sujeitos, suas histórias pessoais e suas histórias de relações com o meio influenciam o que se determina como informação e a conduta para ter acesso a essa informação, em uma situação de tomada de decisão?” (VENÂNCIO; NASSIF, 2008, p. 96). Para tanto, utilizaram como complemento os estudos em Cognição Situada, o modelo de comportamento de busca de Carol Kuhlthau e o *sense-making* de Dervin.

Validando o modelo de Kuhlthau, as autoras concluíram que “Embora não se tenha a pretensão de determinar fases genéricas para o comportamento de busca de informação, algumas delas são freqüentes, como as emoções vivenciadas aqui retratadas e suas alternâncias.” (VENÂNCIO; NASSIF, 2008, p. 104).

No entanto, também apresentaram algumas das limitações do modelo, assinalando que nossas abordagens devem ser experimentados, como a que propõe a Cognição Situada, por exemplo: “Embora essas abordagens [cognitivas] apresentem certa evolução quando comparadas aos demais modelos tradicionais, elas continuam enfatizando os *aspectos cognitivos individuais*, atentando menos para as dimensões coletivas da busca de informação. Essas limitações devem-se, em parte, à teoria cognitiva, à qual esses modelos estão atrelados.” (VENÂNCIO; NASSIF, 2008, p. 105, grifos nossos).

5. CONCLUSÕES

Primeiramente, devemos registrar que nossa pesquisa encontrou apenas artigos que trabalharam com dois modelos de busca de informação, o de David Ellis e o de Carol Kuhlthau, ambos baseados no usuário.



Da análise dos resultados das artigos constitutivos de nosso *corpus* de pesquisa deduzimos que a preocupação em validar os modelos de busca adotados esteve presente em todos eles. De modo geral, as conclusões dos pesquisadores apontaram para a validação dos modelos de busca com algumas ressalvas, sejam estas relacionadas à necessidade de complementos teóricos, sejam pela insuficiência em se determinar a qual categoria tal ou qual comportamento poderia ser associado.

A preocupação em descrever as ações correspondentes a certa categoria dos modelos foi encontrada em três artigos (ABE; CUNHA, 2001; BARROS et al.; 2008; COSTA; RAMALHO, 2010). Esta característica é interessante na medida em que facilita o entendimento das categorias, avançando em relação às questões teóricas. No entanto, a carga subjetiva que as ações contêm exige certa flexibilidade da categorização, às vezes ao ponto de descaracterizá-la.

Além disso, notamos que alguns autores (ABE; CUNHA, 2001; FERREIRA; PITHAN, 2005) utilizaram um escopo pequeno de usuários para suas pesquisas, o que pode também, de certa maneira, tornar as conclusões um tanto quanto subjetivas.

Outro ponto que devemos destacar é que três artigos (COSTA; RAMALHO, 2010; FERREIRA; PITHAN, 2005; VENÂNCIO; NASSIF, 2008) associaram à metodologia de suas pesquisas outras teorias além dos modelos de busca da Informação, chamando a atenção para as suas limitações. É caso, por exemplo, de Venâncio e Nassif (2008) que alertaram para a necessidade de outra abordagem nos estudos de usuário, como a da Cognição Situada, a qual salienta a dimensão coletiva da busca de informação. De forma similar, os estudos em usabilidade e o *sense-making* foram citados.

As pesquisas baseadas nos modelos de busca de informação procuram validar os modelos através da associação de determinadas características a cada categoria ou etapa. Isto, segundo seus autores, permite validar os modelos e afirmar sua legitimidade. Muitas vezes, no entanto, a coleta de dados é induzida pelos modelos e a pesquisa tende a assumir um caráter persuasivo, tomando categorias ou etapas *a priori*. Isto, em parte, afeta a legitimidade dos próprio modelos, já que as pesquisas que pretendiam validá-los criaram, de antemão, um contexto adequado a ele.

Por outro lado, parte expressiva dos artigos apontaram limitações e necessidade de complementos aos modelos, inclusive sua associação a outras teorias passíveis de aplicação em estudos de usuário, conforme o contexto.

Uma aplicação promissora, a nosso ver, foi realizada em Crespo e Caregnato (2006).



As autoras mostraram que, baseando-se nos modelos de busca e no contexto no qual o usuário está inserido, é possível notar alterações nos comportamentos padrões e procurar os motivos disto. Em suma, pode-se pesquisar em quais aspectos determinado contexto altera o comportamento de busca e como isto interfere nos resultados da mesma.

6. REFERÊNCIAS

ABE, Veridiana e CUNHA, Miriam Vieira da. A busca da informação na Internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes do ensino médio. **TransInformação**, Campinas, v. 23, n. 2, maio/ago., 2011. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/470>>. Acesso em: 05 dez. 2013.

BARROS, Dirlene S.; SAORIM, Roberto Natal S.; RAMALHO, Francisca Arruda. Necessidade Informacionais e Comportamento de Busca da Informação dos Vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa – Paraíba. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.18, n.3, p. 171-184, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/1763/2283>>. Acesso em: 05 dez. 2013.

BARROS, Dirlene Santos; NEVES Dulce Amélia de Brito. Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Brasília, v.16, n.4, p.228-242, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/954/981>>. Acesso em: 05 dez. 2013.

CHOO, Chun Wei. **Web work: information seeking and knowledge work on the world wide web**. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2000.

CHOO, Chun Wei. DETLOR, Brian; TURNBULL, Don. Information seeking on the web – an integrated model of browsing and searching. In: **ASIS ANNUAL MEETING**, 62, 1999, Washington. Proceedings... Washington: ASIS, 1999. Contributed Paper, p. 3-16.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis. **TransInformação**, Campinas, 22(2):169-186, maio/ago., 2010. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/493>>. Acesso em: 02 dez. 2013.

CRESPO, Isabel M., CAREGNATO, Sônia E. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**. Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul/dez 2003. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/viewArticle/3639>>. Acesso em: 24 out. 2013.



CRESPO, Isabel M., CAREGNATO, Sônia E. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 30-38, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/784>>. Acesso em: 02 dez. 2013.

ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v.43, n.3, p.171-212, 1989.

ELLIS, D. **The derivation of a behavioural model for information retrieval system design**. These (Ph.D. in Information Studies) - Department of Information Studies, University of Sheffield, Sheffield, 1987.

FERREIRA, Sueli Mara Ferreira; PITHAN, Denise Nunes. Estudo de Usuários e de Usabilidade na Biblioteca INFOHAB: relato de uma experiência. In: **Simpósio Internacional de Bibliotecas Digitais**, São Paulo, SP, Brasil, 2005. [Conference paper]. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/10483/1/Microsoft Word - SIDI2005_FerreiraPithan_15outubro.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2013.

GARCIA, Rodrigo Moreira. SILVA, Helen de Castro. O comportamento do usuário final na recuperação da informação: um estudo com pós-graduando da UNESP de Marília. **DataGramZero**. Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, jun/2005. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun05/Art_02.htm>. Acesso em: 24 out. 2013.

KRIKELAS, James. Information-seeking behavior: patterns and concepts. **Drexel Library Quarterly**, n. 19, p. 5-20, 1983.

KUHLTHAU, Carol C. Inside de Search Process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington-DC, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

KUHLTHAU, Carol C. The Role of Experience in the Information Search Process of an Early Career Information Worker: perceptions of uncertainty, complexity, construction, and sources. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, DC, v. 50, n. 5, p. 399-412, Apr. 1999.

KUHLTHAU, Carol C.; TAMA, S. L. Information Search Process of Lowers: a call for "just for me" information service. **Journal of Documentation, London**, v. 57, n. 1, p. 25-43, Jan. 2001.

MARCHIONINI, Gary. **Information seeking in electronic environments**. Cambridge: Cambridge University Press, 1995.

MOREHHEAD, David R.; ROUSE, William B. Models of human behavior in information seeking tasks. **Information Processing & Management**, v. 18, n. 4, p. 193-205, 1982.



SALAZAR, Patrícia Hernández et al. Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 136-146, jan/abr 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/viewArticle/874>>. Acesso em: 24 out. 2013.

VENANCIO, Ludmila Salomão; NASSIF, Mônica Erichsen. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/903>>. Acesso em: 02 dez. 2013.

WILSON, T. D. Information Needs and Uses: fifty years of progress? In: VICKERY, B. C. (Ed.) **Fifty Years of Information Progress: a Journal of Documentation review**. London: Aslib, 1994. p. 15-51.

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