

# COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS DE UM TELECENTRO

**Resumo** O objeto deste estudo foi o comportamento informacional dos usuários do Telecentro, programa do governo Federal para promoção da inclusão social, instalado na Biblioteca Pública Municipal de Londrina. Sua importância está centrada no canal gratuito de acesso à informação por meio da Internet. O comportamento informacional permeia todas as atividades do ser humano, com foco na satisfação de necessidades, busca e uso da informação com o objetivo de resolver problemas do cotidiano. O Telecentro estudado recebe diariamente, em média, 50 pessoas. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário aplicado a 30 participantes. Investigou-se o perfil dos usuários, as necessidades informacionais, a busca e o uso da informação. Foi constatado que as necessidades informacionais são reconhecidas pelos participantes e a busca de informação quase sempre se relaciona com as atividades profissionais e de estudos dos usuários. O uso das informações para os participantes serve para agregar conhecimento e tomar decisões.

**Palavras-Chave:** Comportamento informacional. Inclusão social. Necessidades informacionais.

## USERS INFORMATION BEHAVIOR IN A TELECENTRE

**Abstract:** This study have as object the users information behavior at the Telecentre, a Federal Government program to promote social inclusion, installed at the City Public Library in Londrina. Its importance centered in a free access to information through Internet. Information behavior permeates all daily activities of human been with focus at the satisfaction of needs, search, evaluation and use of information to solve quotidian problems. The Telecentre have a daily average of 50 people. Data collection conducted through a questionnaire, applied to 30 participants, which investigated the profile of users, information needs, the search, evaluation and use of information. Noted that the information need recognized and valued by participants and the search are usually related to the professional activities and studies of the users. The evaluation and use of information collected received highlight key to aggregate knowledge and to the decision making.

**Keywords:** Information behavior. Social inclusion. Information needs.

**Renata Lira Furtado**

Doutorada no Programa de Pós graduação em  
Ciência da Informação da Universidade  
Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho.  
Mestre em Ciência da Informação na  
Universidade de Londrina. Possui graduação em  
Arquivologia pela Universidade Estadual de  
Londrina.  
**e-mail:** re23br@gmail.com

**Ilemar Christina Iansoni Wey Berti**

Doutorada no Programa de Pós graduação em  
Ciência da Informação da Universidade Federal  
de Minas Gerais. Mestre em Ciência da  
Informação na Universidade Estadual de  
Londrina. Possui graduação em Pedagogia.  
**e-mail:** [ilemar.beriti@gmail.com](mailto:ilemar.beriti@gmail.com)

**Linete Bartalo**

Doutora em educação pela UNESP de Marília  
(2006) e mestre em educação pela UEL (1997).  
Possui graduação em Biblioteconomia pela  
Universidade Estadual de Londrina (1989) e  
graduação em Psicologia pelo Centro de  
Estudos Superiores de Londrina (1978).  
Especialista em Organização de Arquivos pela  
USP (IEB) (1999) e em Metodologia do Ensino  
Superior pela Universidade Estadual de  
Londrina(1991). É professora e atua nos cursos  
de Arquivologia, Biblioteconomia e no  
Programa de Pós Graduação em Ciência da  
Informação da Universidade Estadual de  
Londrina.  
**e-mail:** [linete@uel.br](mailto:linete@uel.br)

**Carlos Alberto Ávila Araújo**

Professor da Escola de Ciência da Informação  
da UFMG. Pós-doutor pela Universidade do  
Porto, Portugal (2011), doutor em Ciência da  
Informação (2005), mestre em Comunicação  
Social (2000) e graduado em Comunicação  
Social/habilitação Jornalismo (1996) pela  
UFMG.  
**e-mail:** [casalavila@yahoo.com.br](mailto:casalavila@yahoo.com.br)

## 1 INTRODUÇÃO

O advento da internet trouxe significativas mudanças no modo de agir e de pensar das pessoas, além de aparatos tecnológicos que surgem a cada instante num ritmo frenético. Hábitos foram alterados frente à imensa quantidade e qualidade de informações disponíveis em menor tempo. Reconhecida atualmente como uma sociedade conectada em redes de comunicação, o título ganha força à medida que mais pessoas e instituições são interligadas e são exigidas dos internautas diferentes habilidades informacionais para viver e apropriar-se do mundo cada dia mais virtual.

Nesse aspecto, compartilhar a realidade do mundo digital tornou-se indispensável para estar atualizado e informado com o que ocorre ao redor, rompendo fronteiras territoriais, possibilitando uma comunicação global, de todos com todos e não mais de um para todos. Os autores Castells e Cardoso (2005) postulam que o acesso em grande escala às Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) significou uma mudança estrutural que marca um novo paradigma na sociedade e suscita ainda mais as discussões no campo da informação de perspectivas diversas.

A possibilidade das pessoas terem acesso aos recursos informacionais e às TIC presentes no nosso cotidiano como instrumentos indispensáveis às comunicações pessoais, de trabalho e de lazer, é uma condição para o avanço da Sociedade da Informação e do Conhecimento. Alcançar esse patamar exige das pessoas um repertório amplo no que se refere às habilidades informacionais, que podem ser desenvolvidas mediante a adoção de um comportamento informacional apropriado que possibilite identificar, por meio de qualquer fonte, a informação adequada às necessidades, proporcionando o uso correto e ético da informação na sociedade (JOHNSTON; WEBBER, 2006).

Devido ao impacto que os aparatos tecnológicos provocam continuamente nas relações sociais, econômicas e políticas, o cenário favorável para sua expansão e a velocidade com que tem ocorrido fazem parecer que esse movimento seja homogêneo em todo continente. No entanto, relevante é destacar que apesar de grande parte da população no Brasil estar imersa nesse contexto, a realidade de interação com as tecnologias de

comunicação não se estende a todos igualmente, sobretudo considerando as diferenças de classe econômica e social do país.

Contudo, essa sociedade, designada como da informação e do conhecimento, revela-se uma sociedade desigual, onde uma parte da população está apta para o processamento de informações que circulam em grande velocidade, e outra, mesmo com todo o processo de globalização, ainda vive à margem do acesso à informação, tornando-se relevante discutir políticas que promovam igualdade social no âmbito informacional.

Assim, a proposta dos Telecentros, configurada como uma política pública de informação, busca diminuir essas diferenças, promovendo o acesso gratuito às tecnologias de informação e comunicação, considerando que estar conectado pode significar um mundo de possibilidades para esse usuário.

Frente a esse desafio, as questões que nortearam este trabalho são: Usuários do telecentro reconhecem suas necessidades informacionais? Identificam os procedimentos realizados para a busca da informação? Qual uso fazem dela?

No intuito de compreender essas questões e o contexto que as cercam, objetivou-se estudar o Comportamento Informacional dos usuários do Telecentro da Biblioteca Pública Municipal de Londrina, traçando um paralelo com o Modelo de uso de informação proposto por Choo (2006) em 1998, que relaciona os principais elementos influenciadores do comportamento do indivíduo nos processos de busca e uso da informação.

## **2 INCLUSÃO SOCIAL E TELECENTRO**

Diante da disparidade social, na qual parte considerável da população está à margem de processos tecnológicos que envolvem o acesso e a apropriação da informação, a relação das pessoas com os equipamentos tecnológicos é considerada essencial para os avanços sociais e econômicos, desafio que busca ser superado com a implementação de políticas de informação.

O acesso ao contexto tecnológico torna-se estratégico instrumento para o desenvolvimento da promoção da participação do cidadão excluído da economia global. Com o objetivo de buscar soluções para diminuir diferenças e aproximar realidades, políticas de inclusão dos cidadãos para promoção do acesso e uso das TIC são necessárias e têm sido implementadas nas esferas públicas e privadas.

Neves (2010) define a prática de inclusão dos cidadãos e das organizações da sociedade civil no âmbito da universalização da informação como política de informação. Gontijo (2002) aponta que na Ciência da Informação o interesse da comunidade científica no debate sobre política de informação está relacionado aos impactos positivos no bem-estar econômico e social. Para Marciano (2006), a política de informação está voltada à caracterização, ao delineamento e à definição de ações voltadas à utilização da informação como elemento transformador da sociedade nas esferas governamentais, organizacionais e privadas, assumindo papel preponderante na inclusão dos cidadãos como usuários e provedores habilitados das novas mídias.

Cavalcante (2006) evidencia que diversas áreas, além da Ciência da Informação, têm sido influenciadas por conceitos, práticas e ações relacionadas a políticas de informação, representando um esforço coletivo para discutir o acesso, uso e vinculações sociais, culturais e econômicas da informação. A autora considera primordial a elaboração e implantação de políticas planejadas e elaboradas por profissionais de diferentes áreas, juntamente com setores estratégicos da administração, estudantes, pesquisadores, bibliotecários, profissionais da área de informática e representantes da sociedade que poderão contribuir para a formação educacional e profissional do cidadão.

Dudziak (2008) atesta que a criação de programas sociais e educacionais deve ser capaz de formar cidadãos autônomos e emancipados, participantes da sociedade de maneira efetiva, que atuem em todos os segmentos com responsabilidade mútua no que diz respeito à relação cidadão e governo, cidadão e meios de comunicação. Um dos desafios enfrentados por todas as nações, inclusive o Brasil, é a priorização do acesso democrático à informação, que de acordo com Dudziak (2008) só será plenamente realizado quando atingirmos o modelo proposto no encontro de Alexandria (2005), onde fatores como inclusão social e desenvolvimento socioeconômico são requisitos essenciais ao processo.

A Proclamação de Alexandria de 2005 e a Declaração de Moscou de 2012 enfatizam a ideia de que os cidadãos, as comunidades e as nações precisam de um novo conjunto de atitudes, habilidades e conhecimentos para criar, acessar, organizar, avaliar, usar e comunicar dados, informações e conhecimento, de modo a atingir seus objetivos pessoais, sociais, profissionais e educacionais. Cavalcante (2006) aponta a ocorrência de pesquisas voltadas para questões de inclusão digital e social, com reflexões sobre o contexto da cidadania, democracia e educação para o uso da informação, objetivando eliminar o analfabetismo

informacional, característico de uma sociedade governada pelas TIC e com profundas desigualdades sociais.

Castells (2003, p. 266-267) argumenta que existe um elemento de divisão social mais importante do que a conectividade técnica, que é a capacidade educativa e cultural de utilizar a internet, considerando que toda a informação está na rede, ou seja, o conhecimento codificado, mas não aquele de que se necessita, trata-se antes de saber onde está a informação, como buscá-la, como transformá-la em conhecimento específico para fazer aquilo que se quer fazer. Essa capacidade de aprender a aprender, de saber o que fazer com o que se aprende, é socialmente desigual e está ligada à origem social, à origem familiar, ao nível cultural, ao nível de educação.

Estudos que têm como foco a inclusão digital confirmam que, para existir efetivamente a inclusão, é necessário ir além do acesso físico e do manejo das tecnologias, é preciso preparar as pessoas para a utilização da informação em seu próprio benefício, resolvendo as necessidades de informação, melhorando a qualidade de vida e propiciando o exercício da cidadania.

A presença dos Telecentros é uma das alternativas oferecidas pelo governo que propicia a inclusão digital da população que não tem acesso às tecnologias de informação e comunicação, sobretudo à internet. São pontos de acesso coletivo, gratuito, onde o usuário pode usufruir de serviços de Internet através de equipamentos que não lhe pertencem, representam a principal resposta às dificuldades de acesso individual e desempenham o mesmo papel do telefone público em relação à telefonia.

Além do acesso a equipamentos físicos, estão os objetivos sociais que incluem o acesso e possibilitam emprego e empreendimentos locais, fortalecimento da autoestima, conhecimento relacionados à saúde preventiva, diferentes manifestações artísticas, culturais e educacionais, participação comunitária e política, enfim, inúmeras possibilidades e necessidades do mundo atual. Sorj (2003, p. 67) destaca ser esse o principal instrumento das políticas de universalização de serviços de internet em países em desenvolvimento.

Para que a promoção da inclusão digital ocorra, a informação deve ser apropriada pelos usuários, pressupondo a presença de habilidades cognitivas que sinalizam a insuficiência do acesso físico. Conforme o modelo indicado por Choo (2006), outras variáveis envolvem o processo de um estágio para o outro. Observa-se, então, a necessidade de reflexão e discussão sobre o papel dos Telecentros, no que se refere ao comportamento informacional

dos usuários, que está além da disponibilização de equipamentos e em convergência às necessidades dos usuários do Telecentro.

### 3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Investigar os Telecentros, à luz do Comportamento Informacional, suscita a aproximação de diferentes abordagens do campo, que se desenvolveram com maior evidência numa linha mais tradicional, ligada à pesquisa, e outra que se fortaleceu a partir dos anos 1980, mais ligada a outros contextos fora dos ambientes de bibliotecas. Um dos autores desse domínio, Wilson (2000), desenvolveu ao longo dos anos um modelo que foi aprimorado para explicar que o comportamento sofre diferentes interferências, algumas são nítidas e verbalizadas e outras são comportamentos ou encontros “casuais” com a informação, que ele chama de passivo, como dentro de um universo de variáveis do mundo vivido pelo usuário e suas referências. Em concordância encontramos também Choo (2006), que desenvolveu um modelo integrado, destacando essas intervenções de natureza diversa.

Wilson (2000) define comportamento informacional como todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso que se faz dela. Abrange a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida quando se assiste ao comercial de televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida. Contudo, os estudos de comportamento sofreram mudanças até chegar à abordagem que considera as ações dos usuários menos deterministas.

Os primeiros estudos de usuários surgiram após a década de 1940, com a realização de dois eventos cujos trabalhos despertaram a relevância dos estudos das necessidades dos usuários. Primeiramente, a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real (1948), no Reino Unido, e na sequência a Conferência Internacional de Informação Científica (1958), em Washington, Estados Unidos. Nas décadas seguintes, surgiram pesquisas como as de Menzel (1966), que categorizou os estudos de usuário em estudos de avaliação e preferência, estudos de uso e estudos de disseminação, e também os estudos de Paisley (1968), que sugeriu o uso de metodologia eclética para fortalecimento da teoria (GASQUE; COSTA, 2010).

Na década de 1970, Lipetz (1970) apresentou estudos conceituados como atividades racionais voltados para um fim específico, apresentando três seções: Levantamento e medidas; Metodologia; e Teoria. Lin e Garvey (1972) identificaram um modelo de comunicação científica especificado na necessidade, busca, transferência e uso da informação. As pesquisas anteriores à década de 1980 estão categorizadas na abordagem tradicional dos estudos de usuários. São estudos quantitativos que buscam, através de estatística, indicadores para “medir” o comportamento dos usuários (GASQUE; COSTA, 2010; LIMA, 1994 p.53).

A partir da década de 1980, surge a abordagem cognitiva, na qual o usuário assume um papel ativo no processo de busca da informação. São estudos que objetivam identificar e classificar o tipo de comportamento do sujeito no processo de busca, considerando as dimensões cognitiva, emocional e situacional do indivíduo (CAPURRO, 2003). Araújo (2009, p. 199) aponta que os estudos de comportamento de busca e uso de informação, centrados no usuário, surgiram a partir do final da década de 1970. Tais estudos foram embasados em teorias da perspectiva cognitivista, como a do estado do conhecimento anômalo de Belkin; construção de sentido de Dervin; valor agregado de Taylor; e construtivista de Kuhlthau, as quais buscam entender o que é a informação do ponto de vista das estruturas mentais dos usuários, considerando que esses possuem uma gama de informações em suas mentes, utilizadas para pautar e dirigir suas atividades cotidianas.

Gasque e Costa (2010, p. 27) defendem a Abordagem Cognitiva como um enfoque emergente, em detrimento da Abordagem Tradicional, na qual o Behaviorismo aparece como a característica principal. As autoras elencam sete características desse novo paradigma: a Subjetividade humana, resultante de uma realidade que não transmite significado constante; o Construtivismo, para o qual o conhecimento inacabado constitui, com o uso da linguagem, interações do indivíduo com o meio; a Visão dos usuários como seres ativos guiados por seus objetivos e capacidade de escolha; a Situacionalidade, que considera a variação no comportamento conforme a situação; a Visão holística, que insere o indivíduo num contexto social mais amplo; o Cognitivismo baseado na crença de que as abordagens centradas no comportamento e desenvolvimento cognitivo podem contribuir com a Ciência da Informação; e a Individualidade sistêmica, que preconiza a inclusão dos valores individuais.

Wilson (2000) e Choo (2006, p. 86), diante das abordagens defendidas no campo, desenvolveram modelos que atribuem a ação dos usuários à criação de significado, que mostram que as estratégias de definir e transpor o vazio cognitivo são mais responsáveis pelo



comportamento do indivíduo em relação à informação do que fatores como características do sistema, conteúdo da mensagem ou dados demográficos do usuário.

Em conformidade com a indicação desses autores, estudos contemporâneos, como os de Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), Case (2006), Courtright (2007) e Fisher e Julien (2009), constituem uma abordagem social dos estudos de usuários, voltada ao contexto do usuário, considerando a influência da vida social, contexto histórico, político, econômico e social (*apud* CAPURRO, 2003).

### 3.1 MODELO INTEGRADO DE CHOO

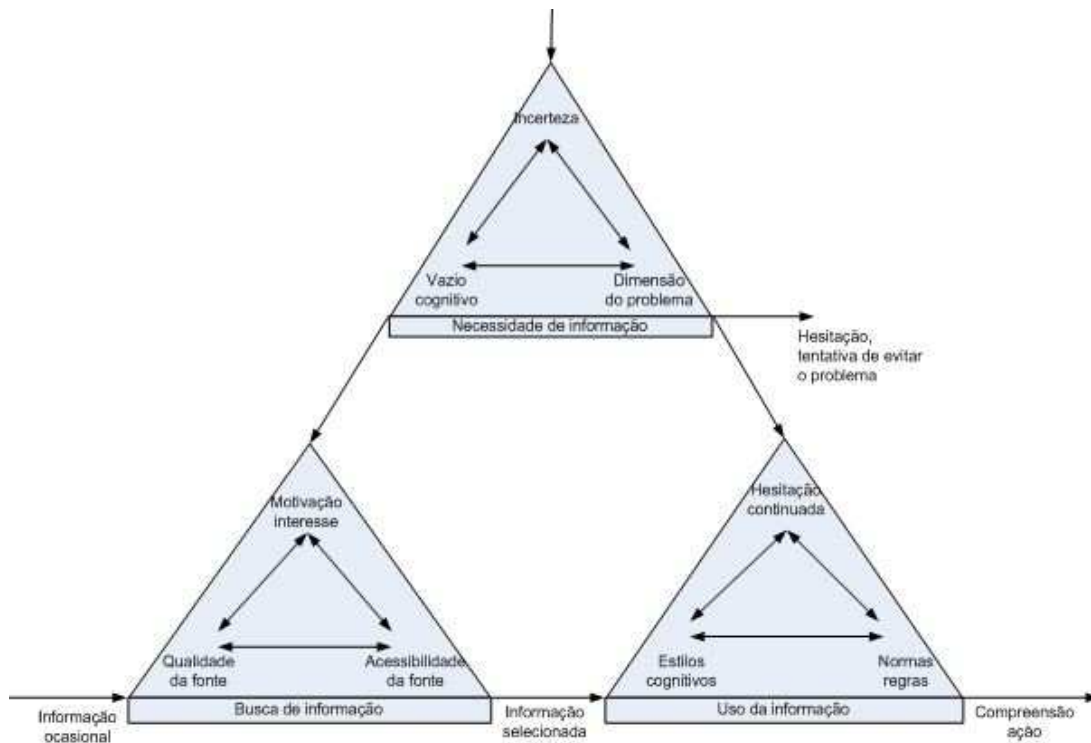
Choo (2006), em seu modelo de uso de informação, proposto em 1998, relaciona os principais elementos que influenciam o comportamento do indivíduo quando busca e usa a informação, apresentando três estágios: a necessidade de informação, a busca de informação e o uso da informação. A base conceitual deste modelo leva em consideração os trabalhos de Wilson publicados em 1981 e 1999; a teoria de criação de sentido “*sense-making*” de Brenda Dervin desenvolvida a partir de 1972 e publicada em 1992; a pesquisa de Carol Kuhlthau que identificou em 1991, que as reações emocionais acompanham o processo de busca da informação; e a proposta de Robert Taylor de 1986 sobre as dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada.

Um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. Parte-se da premissa que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneira e em que medida ela é útil. (CHOO, 2006, p. 83).

A figura 1, a seguir, apresenta o modelo integrativo proposto por Choo (2006), com base em três triângulos que abordam o ciclo de necessidades, busca e uso da informação em suas dimensões cognitiva, afetiva e situacional. O processo inicia a partir de uma necessidade de informação, em que a pessoa passaria a um estágio para buscar informação, até alcançar o estágio do uso da informação, no qual o indivíduo pode agir para resolver o seu problema informacional, tomar uma decisão ou até criar sentido sobre um determinado assunto.



Figura 1 - Modelo integrativo de Choo



Fonte: Choo (2006)

Como mostrado na parte superior do triângulo da figura 1, as pessoas experimentam necessidades de informação quando percebem lacunas em seu estado de conhecimento. A experiência das necessidades de informação nem sempre leva à informação que procura, assim, um indivíduo pode responder às necessidades de informação de três maneiras:

- O indivíduo pode escolher suprimir esta informação, por exemplo, evitando a situação problema, de modo que torne desnecessário seguir buscando a informação.
- O indivíduo pode pesquisar a sua própria memória em busca de informações que podem atender à necessidade. Mais uma vez não ocorre a busca externa da informação.
- O indivíduo pode decidir preencher a lacuna de conhecimento por meio de uma busca intencional de informações, uma busca direcionada, com o objetivo de resolver um problema, tomar uma decisão ou aumentar a compreensão. Dessa

forma, o indivíduo identifica possíveis fontes, as diferencia, as escolhe e interage com as mesmas para obter a informação desejada. Essa busca é representada pelo triângulo à esquerda na figura 1.

Choo (2006) cita o trabalho desenvolvido por Wilson e Streatfield em 1977, que sugere que todos os indivíduos mantêm um conjunto de hábitos ou rotinas para cultivar o seu modelo mental interno, e considera que tais rotinas podem incluir, por exemplo, os meios de comunicação social, conversas com amigos e observação pessoal. Embora essas atividades não estejam dirigidas para atender às necessidades específicas de informação, são informações úteis frequentemente encontradas de maneira incidental, como mostrado no triângulo do lado direito da figura 1.

A maneira como essa informação é processada e colocada em uso depende do estilo cognitivo e preferências dos indivíduos, das respostas emocionais que acompanham o processamento de informações e do contexto organizacional e social circundante ao uso da informação. O resultado é uma mudança no estado de conhecimento ou consciência do indivíduo, permitindo que o mesmo possa criar sentido ou desenvolver ações, gerando novas experiências, que por sua vez possa criar novas ambiguidades e incertezas, de modo que o ciclo de informações esteja sempre em movimento.

Ao pensar a proposta dos Telecentros e o comportamento dos usuários nesses espaços, é necessário superar a ideia imediata de que dispor os equipamentos tecnológicos é suficiente para promover a inclusão e que de forma imediata as necessidades informacionais serão alcançadas. Os modelos de comportamento informacional desenvolvidos, especialmente de Wilson e de Choo, destacam que questões motivacionais, culturais e cognitivas definem melhor as mudanças almejadas com a inclusão social do que os equipamentos, embora sejam esses as ferramentas fundamentais.

## **4 A PESQUISA**

### **4.1 CARACTERIZAÇÃO**

O Projeto Telecentros é uma ação de inclusão social do Governo Federal, criado em 2009, com inúmeros postos de atendimento por todo o país. O projeto é administrado pelas

prefeituras, que contam com um comitê formado por representantes dos postos de atendimento e servidores municipais. O Município de Londrina possui atualmente nove Telecentros em funcionamento, localizados na Biblioteca Pública Municipal de Londrina, Biblioteca do Centro Cultural Lupércio Luppi (Zona Norte), Terminal Urbano de Transporte Coletivo, Sistema Nacional de Emprego (SINE), e nos Distritos de Paiquerê, Warta, Guaravera, Lerroville e São Luís.

Este estudo foi desenvolvido no Projeto Telecentros instalado nas dependências da Biblioteca Pública Municipal de Londrina. Desde a sua inauguração, no dia 11 de março de 2009, conta com dez computadores, suficientes para atender a demanda, sem filas e sem subuso. O sistema operacional utilizado é o Linux e o Projeto Telecentros permite a seus usuários acesso gratuito à internet por uma hora. Para utilizar o serviço é necessário preencher um cadastro com nome, endereço, documento de identidade e receber *login* e senha de acesso, funciona de segunda a sexta-feira das 8h às 19h e aos sábados das 8h às 13h e atende pessoas a partir de 15 anos de idade.

O Telecentro dispõe de dois funcionários da biblioteca, um em cada turno de funcionamento, para atender aos usuários quando solicitados. O projeto oferece cursos de capacitação anual, estendidos a todos os Telecentros da região. Não há data definida para realização dos cursos, normalmente são realizados em parceria com a Universidade Estadual de Londrina (UEL) ou com a própria prefeitura, o último oferecido foi de Informática Básica, em outubro de 2012, no Telecentro da Biblioteca do Centro Cultural Lupércio Luppi (Zona Norte), direcionado para a 3ª idade.

## 4.2 METODOLOGIA

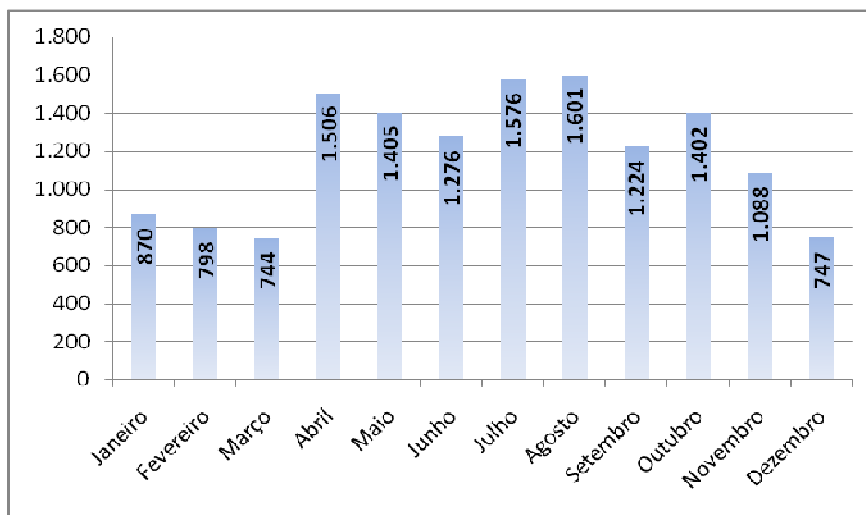
O objetivo geral de estudar o Comportamento Informacional dos usuários do Telecentro da Biblioteca Pública Municipal de Londrina desdobrou-se em cinco objetivos específicos: 1) identificar o perfil dos participantes; 2) identificar a motivação para utilização do serviço; 3) verificar o reconhecimento das necessidades informacionais; 4) conhecer os procedimentos de busca da informação e 5) identificar que uso se faz da informação encontrada.

Cada usuário, ao chegar ao Telecentro, faz um cadastro com dados pessoais que geram uma lista diária de frequência, disponível nos relatórios da biblioteca. Com base nesses

registros, foram computados os números de cada mês e obteve-se o total do ano de 2012. A partir do número anual, consideraram-se, para o cálculo da média, 282 dias úteis de funcionamento referentes ao ano do estudo, resultando em 50,49 a média de pessoas que utilizaram o serviço diariamente.

Para a coleta de dados, optou-se pela realização de entrevista não estruturada, feita com um funcionário responsável pelas atividades do Telecentro, e aplicação de questionário aos usuários do serviço. Participaram desta pesquisa 30 usuários, equivalente a 59% do número médio diário de frequência do Telecentro (50,49), conforme dados apresentados na figura 2.

Figura 2 – Frequência de usuários do Telecentro - 2012



Fonte: Telecentro Biblioteca Pública Municipal de Londrina

Durante uma semana, nos turnos de funcionamento da biblioteca, os participantes foram abordados aleatoriamente, no momento do cadastramento, para responderem ao questionário contendo 17 questões de múltipla escolha, sendo que cinco questões foram elaboradas para identificar o perfil dos participantes; seis para saber sobre o reconhecimento das necessidades informacionais; três para verificar o processo de busca de informações; e três para conhecer o uso que fazem das informações obtidas nas buscas.

## 5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

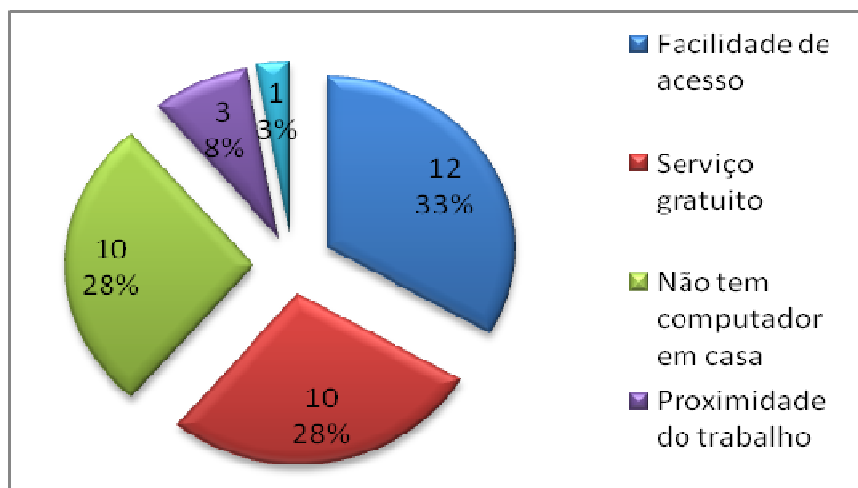
### 5.1 PERFIS DOS PARTICIPANTES

Os participantes da pesquisa são moradores de bairros da região urbana de Londrina, têm idades entre 15 e 68 anos, com uma idade média de 34 anos, 75% são do gênero masculino e 25% do feminino. Suas ocupações se dividem em estudantes (20%), comerciários (20%), profissionais liberais (20%), aposentados (10%), desempregados (10%) e os que desempenham outras atividades (20%). No que se refere à escolaridade, os resultados apontam alto índice instrução, 8% possuem Pós-graduação, 44% Ensino Superior completo, 12% Ensino Superior incompleto, 20% Ensino Médio completo, 12% Ensino Médio incompleto e 4% Ensino Fundamental incompleto.

Embora os registros de frequência diária do Telecentro tenham como resultado médio o atendimento a 50 pessoas, na entrevista foi detectado que alguns usuários que possuem senha por já utilizarem o serviço não preenchem o cadastro, portanto a frequência pode ser maior do que a registrada. De acordo com as observações do atendente entrevistado, os usuários buscam o serviço principalmente para procurar empregos, realizar trabalhos escolares e para entretenimento (redes sociais e jogos). Os resultados encontrados na pesquisa não mostram alta incidência do uso do Telecentro para entretenimento – redes sociais e jogos – (18%), mas foi observado pelo funcionário que quase a totalidade dos usuários usa parte do tempo disponível, que é de 1 hora, para acessar redes sociais e jogos. Esse apontamento evidencia que, para esses usuários, a necessidade ligada ao entretenimento, prazer e sociabilidade, está fora da realidade concebida para o espaço do Telecentro.

Quanto aos motivos para utilização dos serviços do Telecentro da Biblioteca Pública Municipal de Londrina, a figura 2 permite constatar que 33% o fazem pela facilidade de acesso, 28% por não terem computador em casa, 28% pela gratuidade do serviço, 8% pela proximidade com o trabalho e 3% para buscar informação. Dos participantes pesquisados, 53% acessam a internet em casa, 38% contam com o uso de *lan houses*, 6% acessam no local de trabalho e 3% na faculdade.

Figura 2 – Motivos para utilização do Telecentro



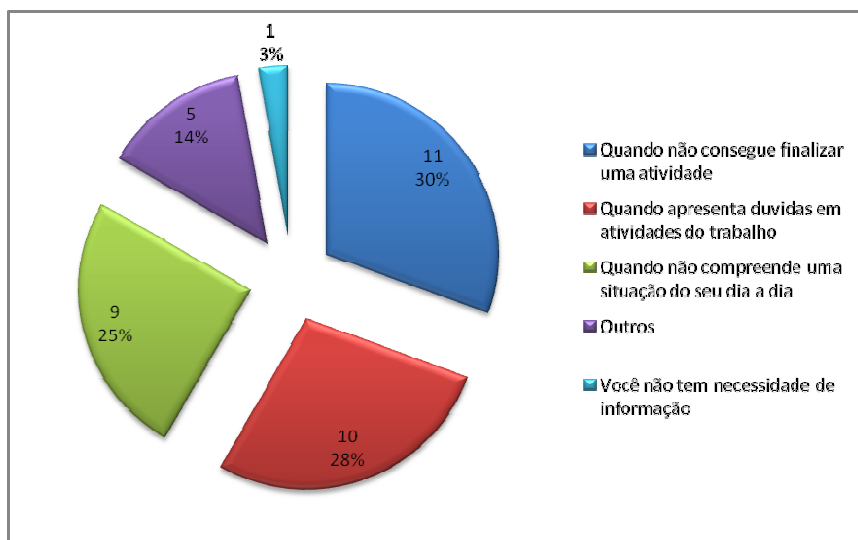
Fonte: Resultado da pesquisa

## 5.2 NECESSIDADES INFORMACIONAIS

As necessidades informacionais relativas ao uso da internet são identificadas diariamente por mais de 70% dos participantes. Conforme a figura 3, 30% identificam as necessidades quando não conseguem finalizar uma atividade, 25% quando não compreendem uma situação cotidiana, 28% quando têm dúvidas em atividades do trabalho e 14% por outros motivos; apenas 3% responderam não ter necessidade de informação. Quanto à natureza das necessidades de informações, 26% têm necessidades referentes a trabalho, 26% a notícias, 26% a entretenimento, 16% a serviços e 4% a compras realizadas pela internet.

De acordo com o resultado da entrevista, os usuários solicitam pouca ajuda aos atendentes e, quando o fazem, na maioria das vezes, são dúvidas referentes à informática básica, como uso de pen drive, envio de *e-mails* e dificuldades iniciais com o sistema operacional *Linux*.

Figura 3 – Necessidades informacionais



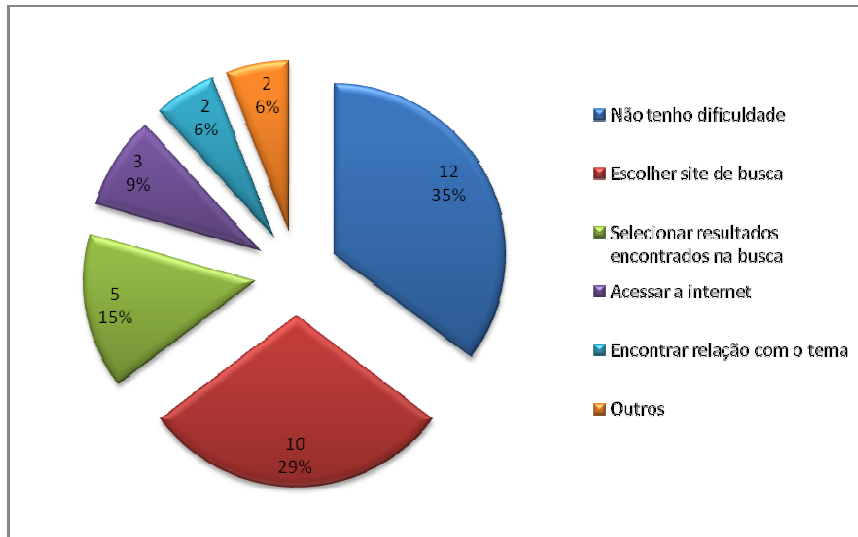
Fonte: Resultado da pesquisa

### 5.3 BUSCA DA INFORMAÇÃO

Para buscar as informações, os participantes primeiramente utilizam os buscadores da internet (44%) e endereços de sites diretamente no navegador (23%). Quando a busca de informação não é suficiente, 52% procuram suprir suas necessidades informacionais com amigos, 27% com o funcionário do setor e 9% com outros usuários. No que se refere à dificuldade de encontrar a informação, 35% não encontram dificuldades alguma e 65% dos participantes encontram algum tipo de dificuldade na busca de informações, desses, 29% responderam ter dificuldade em escolher o site, 15% em selecionar os resultados encontrados, 9% em acessar a internet e 6% em fazer relação entre as suas necessidades de informação e os resultados encontrados, como se pode constatar na figura 4.



Figura 4 – Busca de informações



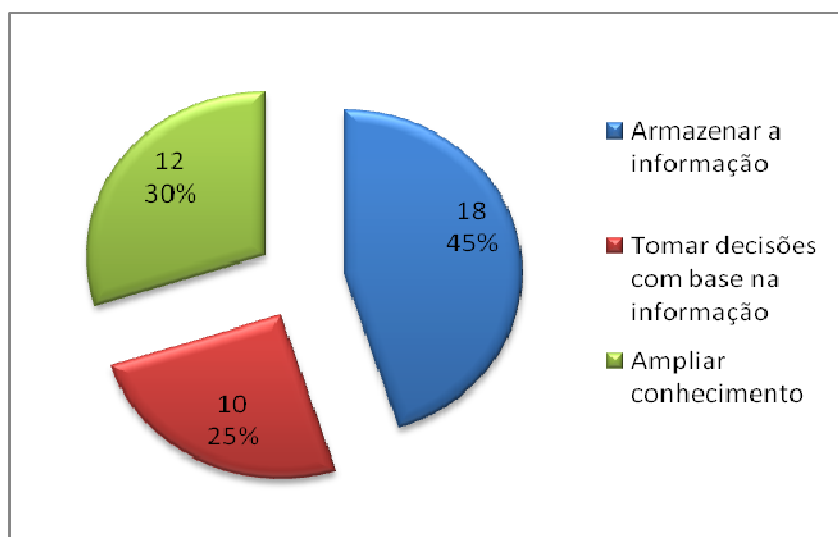
Fonte: Resultado da pesquisa

Quanto ao processo de busca da informação, a entrevista revelou que, na percepção do atendente, o usuário parece estar satisfeito com o serviço oferecido pelo telecentro no que diz respeito à disponibilidade de máquinas e acessibilidade, mas observa que por vezes o usuário não seleciona suas informações considerando critérios de prioridade, importância, segurança e sim a informação que está mais visível, mais fácil e que não demanda tempo de leitura.

#### 5.4 USO DA INFORMAÇÃO

Ao buscar as informações, 74% encontram o que precisam e 26% frequentemente não encontram. A respeito do grau de importância atribuído à informação obtida para satisfazer as necessidades informacionais, pode-se constatar, conforme dados apresentados na figura 5, que 68% acreditam que ela seja muito importante, enquanto 29% entendem como importante e apenas 4% veem a informação obtida para satisfazer suas necessidades pouco importante. Quanto à utilização das informações, 46% armazenam a informação em outros meios para acessar em outro momento, 25% tomam decisões com base nas informações encontradas e 30% consideram as informações para ampliar o conhecimento.

Figura 5 – Uso da informação



Fonte: Resultado da pesquisa

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O perfil dos usuários do Telecentro da Biblioteca Pública Municipal de Londrina reflete um perfil de usuário diferente do apresentado em outros estudos de Telecentros brasileiros. Como exemplo, vale citar a **Pesquisa sobre o Uso de Telecentros no Brasil/TIC Centros Públicos de Acesso**, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, em 2013. O resultado desse estudo aponta que os usuários dos Telecentros do governo federal são jovens – 62% estão na faixa etária de 16 a 24 anos. Em relação ao gênero não há discrepância, é equivalente a porcentagem entre homens e mulheres. No que se refere à ocupação, dividem-se principalmente entre os que trabalham (46%) ou apenas estudam (31%). A maioria pertence à classe C (61%), possuem Ensino Médio incompleto (26%) ou completo (35%). Em relação aos motivos para o usuário frequentar o Telecentro, destacam-se a ausência de Internet (71%) e de computadores (59%) em casa, seguida da possibilidade de orientação no uso do computador e Internet (57%) e da qualidade da conexão e do computador (53%).

Cabe ressaltar a necessidade de um estudo direcionado nesse Telecentro sobre as práticas informacionais dos usuários com enfoque na inclusão social e digital, considerando o perfil atípico dos usuários, principalmente no quesito escolaridade, em que 44% dos usuários participantes da pesquisa possuem Ensino Superior completo.

A análise das respostas quanto às **necessidades informacionais** evidencia que os participantes, em sua maioria, reconhecem suas necessidades, porém há uma parcela dos participantes do estudo que não identifica nenhuma necessidade de informação. Pode-se inferir então que haja uma supressão dessa informação, evitando a busca da mesma; uma resolução interna dessa necessidade; ou ainda a falta de consciência de suas próprias necessidades, tornando evidente o desenvolvimento de habilidades que facilitam o processo para formular questões sobre o que deseja pesquisar, explorar fontes gerais de informação para ampliar o conhecimento sobre o assunto, delimitar o foco, identificar palavras-chave que descrevem a necessidade de informação, dentre outras (GASQUE, 2013).

A **busca da informação** ocorre com objetivos específicos, normalmente ligados as suas práticas profissionais. Porém os dados apontam que o Telecentro é um local usado também como entretenimento e lazer. A busca da informação para preenchimento da reconhecida lacuna informacional (DERVIN, 1992) é frequente entre os participantes, porém há outro grupo de participantes que não tem dificuldade em encontrar informações, o que pode refletir características particulares quanto à compreensão e o valor dado à informação e aspectos cognitivos e reações emocionais e situacionais.

Quanto ao **uso da informação** obtida, os resultados mostram que o processo é individual e cognitivo, destacando-se a subjetividade dessa etapa e sua função primordial de apoio à tomada de decisão dos participantes. O uso ocorre de imediato ou não, considerado também para aumentar o conhecimento ou compreender diferentes situações.

Na perspectiva de Pianovski e Alcará (2013), principalmente nas etapas finais do processo de busca e uso da informação, que envolvem a verificação, a avaliação, a finalização e a aplicação, há a necessidade de uma maior reflexão por parte do usuário, sobressaindo-se assim aqueles que dominarem um repertório diversificado de estratégias de aprendizagem.

Os Telecentros são instituições criadas para promover o acesso público à informação e ao conhecimento. De acordo com o perfil dos participantes, reconhecimento das necessidades informacionais, busca e uso da informação, o estudo sugere outras investigações, dada a importância nesse meio para minimizar e combater a exclusão social.

Pode-se concluir que o Comportamento Informacional tem importante impacto na inclusão social proposta pelo programa do Governo Federal, que usa o Projeto Telecentros como canal para sua aplicabilidade, podendo ser implementados meios de aprofundamento de práticas informacionais que incentivem o Comportamento Informacional de maneira mais eficiente e eficaz.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, dez. 2009. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652009000300013&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652009000300013&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 26 jan. 2013.

CAPURRO, R. Epistemología y ciencia de la información. 2003. Disponível em: <<http://www.capurro.de/enancib.htm>>. Acesso em: 05 mar. 2013.

CASTELLS, M. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Dênis de (Org.). **Por uma Outra Comunicação**. Rio de Janeiro: Record, 2003. p. 255-287.

CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (Eds.). **The network society: from knowledge to policy**. Washington, DC: John Hopkins Center for Transatlantic Relations, 2005.

CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/17>>. Acesso em: 22 nov. 2014.

COMITÊ GESTOR PARA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC centros públicos de acesso 2013**. Disponível em: <<http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-centros-publicos-de-acesso-2013.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2014.

CHOO, C.W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006. 425 p.

DERVIN, B.. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, Jack D.; POWELL, R.R. **Qualitative research in information management**. Englewood, CO: Libraries Unlimited. c. 6, p.61-84, 1992.

DUDZIAK, E. A. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 21-32, 2010.

GASQUE, K. C. G. D. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, v. 2, n. 1, p. 5-9, 2013.

GONTIJO, M. Análise da proposta brasileira de e-governo como expressão de uma política de informação a partir do conceito de regime de informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 179-188, jul./dez. 2002. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/406/217>>. Acesso em: 10 jul. 2014.

JOHNSTON, B.; WEBBER, S. As we may think Information literacy as a discipline for the information age. **Research strategies**, [S.l.], v. 20, n. 3, p. 108-121, 2006.

LIMA, A. Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas. Londrina: Embrapa-CNPso; Brasília: Embrapa-SPI, 1994.

MARCIANO, J. L. P. Bases teóricas para a formulação de políticas de informação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 37-50, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.biblionline.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/622/1475>>. Acesso em: 10 jun. 2014.

NEVES, B. C. Análise das políticas de informação: sociedade da informação com foco na inclusão digital do global ao local. **Revista Ibero Americana de Ciência Tecnologia y Sociedade**, Buenos Aires, v. 5, n. 15, sept. 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1850-00132010000200007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132010000200007&lng=es&nrm=iso)>. Acesso em: 04 ago. 2014.

PIANOVSKI, V. de S.; ALCARÁ, A. R. A contribuição das estratégias de aprendizagem na busca e uso da informação. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, Londrina. **Anais eletrônicos...** Londrina: UEL, 2013. p.198-215.

SORJ, B. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação**. Rio de Janeiro: J. Zahar; Brasília, DF: Unesco, 2003.

WILSON, T.D. Human information behavior. **Informing ScienceResearch**, [S.l.], v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.