



COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NA WEB 2.0: caracterização dos estudantes de Biblioteconomia da UFRN¹

Andréa Vasconcelos Carvalho*

Edinete do Nascimento Pereira**

Rafael Silva da Câmara***

Rayssa Lara Oliveira de Andrade****

Resumo

Analisa o comportamento informacional dos estudantes do curso de graduação em Biblioteconomia da UFRN em relação aos recursos da *Web 2.0* por serem usuários reais ou potenciais e pela especificidade de estarem se formando para atuar como profissionais da informação, o que implica na necessidade de lidar com esses fenômenos com uma perspectiva profissional. Objetiva conhecer a familiaridade dos alunos de graduação em Biblioteconomia com a *Web 2.0*; identificar os recursos de informação da *Web 2.0* mais utilizados; os usos que os estudantes de Biblioteconomia fazem dos recursos e as expectativas dos estudantes em relação ao seu uso como ferramenta de trabalho. Esta análise é relevante porque esta nova fase da *Web* representa um conjunto de novas possibilidades e de novos comportamentos e valores relacionados ao acesso, uso, compartilhamento e produção de informação. Como procedimento metodológico de coleta de dados foi aplicado um questionário a noventa e nove alunos dos quatro períodos vigentes no semestre letivo. Com os resultados obtidos, espera-se que a pesquisa contribua para compreender como parte dos estudantes de graduação da UFRN se comportam em relação à *Web 2.0*, o que oferece subsídios importantes para ações educativas baseadas nestes recursos, bem como na interação professor-aluno, aluno-aluno, favorecendo o processo ensino-aprendizagem.

Palavras-chave: *Web 2.0*. Comportamento informacional. Estudantes de Biblioteconomia.

¹ Trabalho científico de Comunicação em banner apresentado ao GT 4 – Biblioteconomia e Fundamentos Sociais da Informação.

*Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Professora Dra. do Departamento de Biblioteconomia. Email: andrea@ufrnet.br

** Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Graduanda em Biblioteconomia. Email: e.edinetepereira@gmail.com

*** Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Graduando em Biblioteconomia. Email: rafaelufrnbib@gmail.com

**** Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Graduanda em Biblioteconomia. Email: rayssa.lara@gmail.com



1 INTRODUÇÃO

Os recursos e as implicações da *Web 2.0* nos diversos âmbitos da atividade humana estão entre os temas mais comentados da atualidade. A *Web 2.0* representa um conjunto de novas possibilidades, comportamentos e valores relacionados ao acesso, uso, compartilhamento e produção de informação e, por isso, é importante que sejam realizados estudos a cerca dessa temática. Além disso, é necessário realizar pesquisas sobre o impacto que a *Web 2.0* causa na relação dos indivíduos com a informação e a comunicação, ou seja, é necessário realizar investigações acadêmicas sobre os comportamentos informacionais específicos dos usuários da *Web 2.0*.

Esta análise é relevante porque esta nova fase da *Web* representa um conjunto de novas possibilidades e de novos comportamentos e valores relacionados ao acesso, uso, compartilhamento e produção de informação, e esse estudo do comportamento informacional de estudantes de Biblioteconomia se justifica duplamente: de um lado, porque são usuários reais ou potenciais da *Web 2.0*; e de outro, porque têm a especificidade de, ao se formarem, necessitarem lidar com esses fenômenos profissionalmente.

Devido a isso, o objetivo geral dessa pesquisa é analisar o comportamento informacional dos estudantes do curso de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) em relação aos recursos da *Web 2.0*. E como objetivos específicos: conhecer a familiaridade dos estudantes com a *Web 2.0*; identificar os recursos de informação da *Web 2.0* mais utilizados; identificar os usos que fazem desses recursos da *Web 2.0* e identificar quais as expectativas dos mesmos em relação ao uso dos recursos da *Web 2.0* como ferramenta de trabalho.

2 A WEB 2.0 E SUAS FERRAMENTAS

A *Web* pode ser caracteriza pelas suas duas fases: a *Web 1.0* e a *Web 2.0*. Na *Web 1.0*, segundo Machado (2010, p. 23), os usuários “apenas consumiam informação”, por serem incapazes de alterar ou produzir informações, enquanto que na *Web 2.0*, diferentemente da



sua antecessora, os usuários conseguiram criar um espaço neutro onde pudessem partilhar suas ideias.

Entretanto, a participação direta do usuário só foi possível com a disponibilidade das ferramentas *Web*. De acordo com Carvalho (2007, p. 15, tradução nossa), “com as tecnologias da informação e comunicação [TIC’s], as pessoas reinventaram o modo de interagir, compartilhar ideias e relacionar-se, vencendo as barreiras do tempo e do espaço”. Ou seja, com a *Web 2.0*, os usuários puderam interagir diretamente com outros usuários ao participarem e criarem conteúdo como, quando e onde quisessem.

Segundo Gonçalves, Conceição e Luchetti (2010, p. 2), “os recursos de *Web 2.0* constituem espaços virtuais de fácil atualização, interatividade, proximidade, visibilidade, aprendizagem, atualização profissional, fidelização e inovação”. Essas ferramentas permitem aos usuários modificarem as páginas da *Web*, inclusive em relação à sua estrutura, para que as mesmas se tornem dinâmicas e possam, assim, expor conhecimento próprio bem como interagir com outros usuários.

Dentre essas ferramentas disponibilizadas, podemos citar: o blog (contração de *Web log*), que é “uma página web atualizada freqüentemente, composta por pequenos parágrafos apresentados de forma cronológica” (BLOGGER, 2002)²; o Twitter, que é uma rede social e servidor para microblogging (blogs com textos curtos de até 140 caracteres); redes sociais como Facebook, Orkut, LinkedIn, entre outros; o Flickr, que é um *site* de hospedagem e compartilhamento gratuito de imagens fotográficas (e eventualmente de outros tipos de documentos gráficos, como desenhos e ilustrações); as Wikis, que são redes colaborativas que permitem a edição coletiva de documentos; entre outros.

Essas ferramentas têm causado impactos em todas as áreas do conhecimento bem como alterado o comportamento informacional dos seus usuários. No caso dos estudantes universitários, essa alteração é ainda mais profunda, pois, além dessas ferramentas disponibilizarem a interação entre os mesmos, elas têm sido utilizadas também como fontes de informação.

Para compreender o impacto causado pelo uso dessas ferramentas no espaço acadêmico, foi realizada uma pesquisa com os estudantes do curso de graduação em

² Documento eletrônico não paginado.



Biblioteconomia da UFRN em relação ao uso das mesmas. Porém, antes de analisar o comportamento dos estudantes, é importante saber o que significa comportamento informacional.

3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

De acordo com Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 4), “Comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação”. Ou seja, é a atuação do usuário em relação ao uso de fontes de informação de acordo com a sua necessidade de informação.

Ainda de acordo com Martínez-Silveira e Oddone (2007), existem vários fatores que podem influenciar no comportamento informacional dos usuários, dentre eles é possível mencionar a área profissional do usuário, as características das informações que se busca e as fontes consultadas. Essas fontes ainda variam entre externas e internas, orais e escritas, pessoais e coletivas.

Em sua rotina cotidiana, os indivíduos procuram preencher as lacunas informacionais de várias formas, seja estudando, pesquisando ou conversando com outras pessoas. A satisfação das necessidades informacionais funciona como um acréscimo de degraus na experiência adquirida do indivíduo. (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 6).

Com base nisso, viu-se a necessidade de compreender como os estudantes de Biblioteconomia lidam com a sua necessidade informacional com base nas ferramentas da *Web 2.0* como fontes de informação. Para isso, foram realizados procedimentos que serão expostos no tópico a seguir.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos utilizados para essa pesquisa foram realizados através de pesquisas bibliográficas em livros, periódicos e revistas eletrônicas, como também



uma pesquisa de campo. Essa pesquisa de campo se deu através da aplicação de um questionário aos alunos do curso de biblioteconomia da UFRN.

O questionário aqui mencionado foi aplicado no período de 13 a 17 de Junho de 2011 e noventa e nove estudantes de Biblioteconomia responderam ao questionário que, por sua vez foi aplicado uma semana antes, como um pré-teste, a dez alunos do turno noturno da turma de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

Esse procedimento teve como objetivo verificar a capacidade do questionário em obter informações úteis para atender aos objetivos da pesquisa bem como identificar se a formulação das perguntas era compreensível aos informantes. Com base nos resultados obtidos no pré-teste observou-se que o questionário está claro e pertinente para ser aplicado aos alunos do curso de Graduação em Biblioteconomia da UFRN.

Após a validação do questionário, que foi composto por perguntas abertas e fechadas, foi feita a aplicação do questionário, sendo este dividido em duas partes: uma destinada à caracterização dos informantes e outra voltada ao comportamento informacional relacionado com a *Web 2.0* e seus recursos.

Obtidos os dados, os mesmos foram analisados quantitativa e qualitativamente. A análise quantitativa permitiu avaliar a quantidade dos dados obtidos, enquanto que a qualitativa permitiu a análise de discurso no sentido amplo do texto. Dessa forma foram analisados os resultados, que serão expostos no próximo tópico.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os subtópicos a seguir exibem alguns dos principais resultados alcançados na pesquisa até o presente momento de elaboração deste artigo.

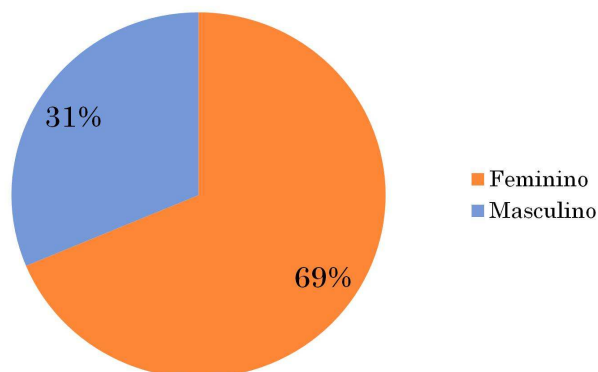
5.1 Caracterização dos Informantes

A Caracterização do Informante é uma etapa muito importante na pesquisa, pois, é através dela que é possível não só identificar o perfil do respondente como também realizar reflexões e analogias que possam refletir diretamente na resposta fornecida pelo mesmo. Devido a isso, será caracterizado o perfil do estudante de Biblioteconomia da UFRN, que



através dos resultados obtidos, pode-se observar que dos noventa e nove discentes estudados, os mesmos são, predominantemente, do sexo feminino e estão na faixa de 21 a 25 anos.

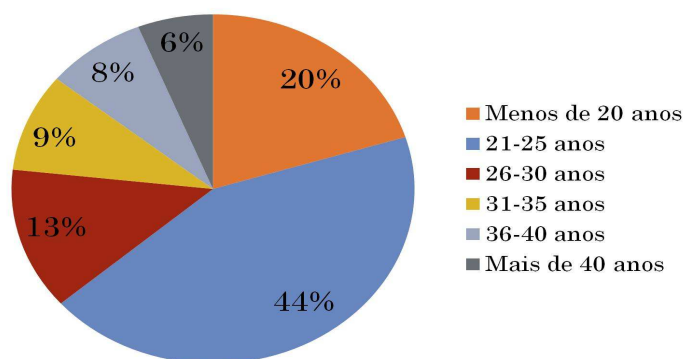
Gráfico 1- Sexo



Fonte: Elaboração dos autores

O gráfico acima exibe a predominância do sexo feminino, que corresponde a praticamente um terço dos discentes do curso de Biblioteconomia na UFRN. O gráfico a seguir exibe a porcentagem dos alunos quanto a sua faixa etária.

Gráfico 2- Faixa Etária



Fonte: Elaboração dos autores

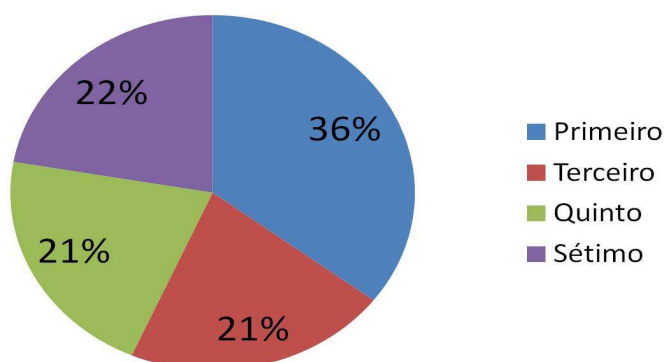
O gráfico acima mostra que o perfil dos alunos de Biblioteconomia da UFRN é, em sua maioria, formado por alunos jovens, predominando a faixa etária dos 21 aos 25 anos. Em seguida, prevalecem os estudantes com menos de vinte anos. Entretanto, apesar de ser um



curso predominantemente jovem, vê-se também que 8% estão na faixa de 36 e 40 anos e 6% têm mais de 41 anos, que se referem a 15% dos estudantes.

Já em relação ao período acadêmico, dos 99 estudantes, 35 estão no primeiro período, 21 no terceiro período, 21 no quinto e 22 no sétimo período.

Gráfico 3- Período Acadêmico



Fonte: Elaboração dos autores

Através desses dados, é possível identificar o perfil do estudante do curso de Graduação em Biblioteconomia da UFRN, sendo em sua maioria estudantes do sexo feminino, na faixa etária de 21 a 25 anos e cursando o primeiro período do curso.

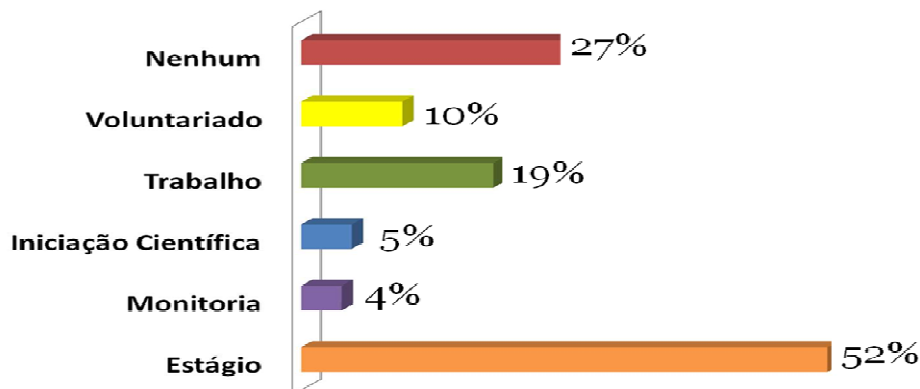
Em relação às ocupações dos alunos, vemos que os estudantes também possuem outras atividades ligadas diretamente ou não ao curso de graduação. Dentre essas atividades é possível citar: voluntariado, trabalho, iniciação científica, monitoria de disciplina e estágio remunerado.

Algumas dessas atividades complementam a formação profissional dos estudantes, ao permitirem que o aluno coloque em prática o que se aprende em sala de aula numa perspectiva de adquirir maior aprendizado e experiência, o que pode vir a facilitar ao futuro profissional no tocante a se sentir mais preparado para encarar os desafios do mercado de trabalho.

Mais abaixo, estão ilustradas as atividades bem como a porcentagem dos alunos que as realizam.



Gráfico 4- Atividades Realizadas



Fonte: Elaboração dos autores

Alguns estudantes realizam mais de uma das atividades que estão exibidas no gráfico acima. Dentre elas, vê-se que a atividade de estágio está liderando em relação às outras ocupações extras desses estudantes. Através disso, é possível deduzir que isso ocorre por ser o estágio a atividade que mais disponibiliza vagas e, portanto, é a que oferece mais oportunidades aos estudantes de se inserirem em alguma atividade extra.

No entanto, percebe-se também que uma quantidade considerável de alunos não realiza nenhuma outra atividade extra que não seja estudar. Com base no gráfico 3, é possível deduzir que isso ocorre também por ser predominante a quantidade de estudantes do primeiro período, que como são egressos no curso, não podem realizar atividades de monitoria, e dificilmente já se inserem em atividades de iniciação científica.

5.2 Comportamento Informacional na Web 2.0

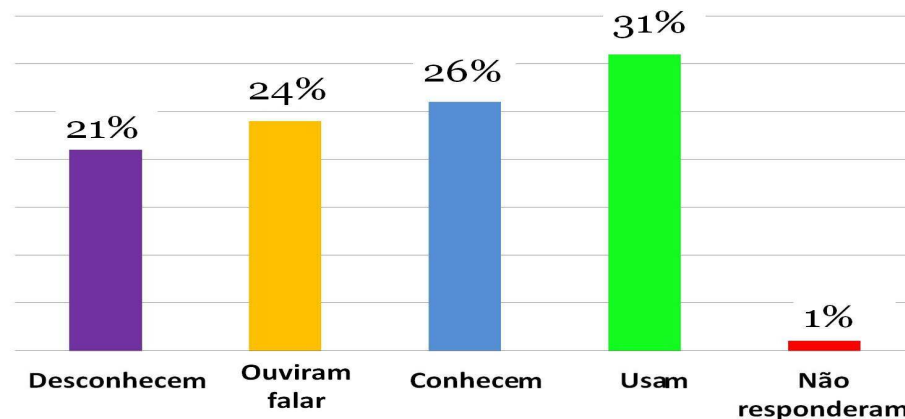
A segunda parte do questionário, que se refere ao comportamento informacional desses estudantes na Web 2.0, corresponde à etapa com o maior número de questões a serem analisadas. É também a parte que mais se relaciona diretamente com o objetivo da pesquisa, que é a pesquisa da familiaridade e do comportamento desses estudantes com os recursos disponibilizados na Web 2.0.

Uma das primeiras questões dessa segunda parte do questionário visava conhecer a familiaridade dos estudantes com os recursos da Web 2.0. No gráfico a seguir, estão



representadas as porcentagens obtidas quanto ao grau do conhecimento dos estudantes em relação à *Web 2.0*.

Gráfico 5- Grau de conhecimento sobre a *web 2.0*

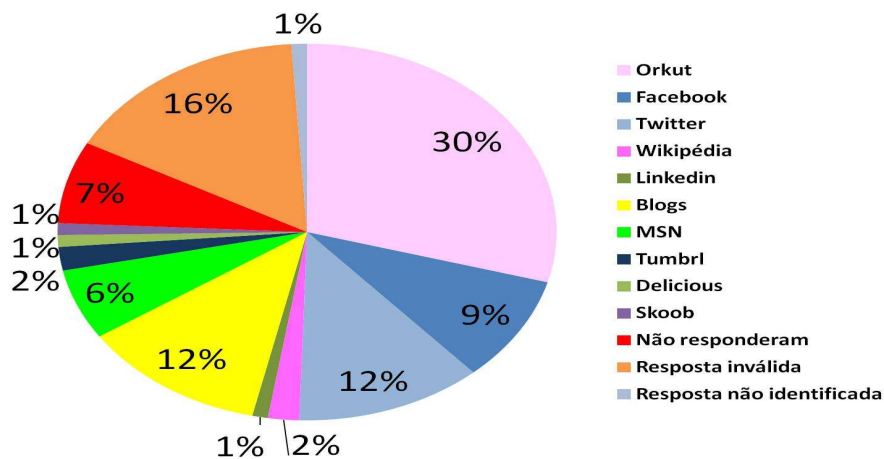


Fonte: Elaboração dos autores

Através desses dados, é possível perceber que os resultados estão bem equilibrados entre os que desconhecem a *Web 2.0*, os que apenas ouviram falar, os que conhecem e os que usam a *Web 2.0*. Dessas respostas, apenas 1% dos informantes não respondeu a esta questão.

O gráfico seguinte se refere a uma pergunta aberta, na qual pedia que o estudante citasse apenas um *site* sendo aquele que o mesmo mais utiliza. As respostas dadas pelos estudantes quanto ao recurso da *Web 2.0* mais utilizado por eles, estão ilustradas no gráfico a seguir:

Gráfico 6- Recurso mais utilizado



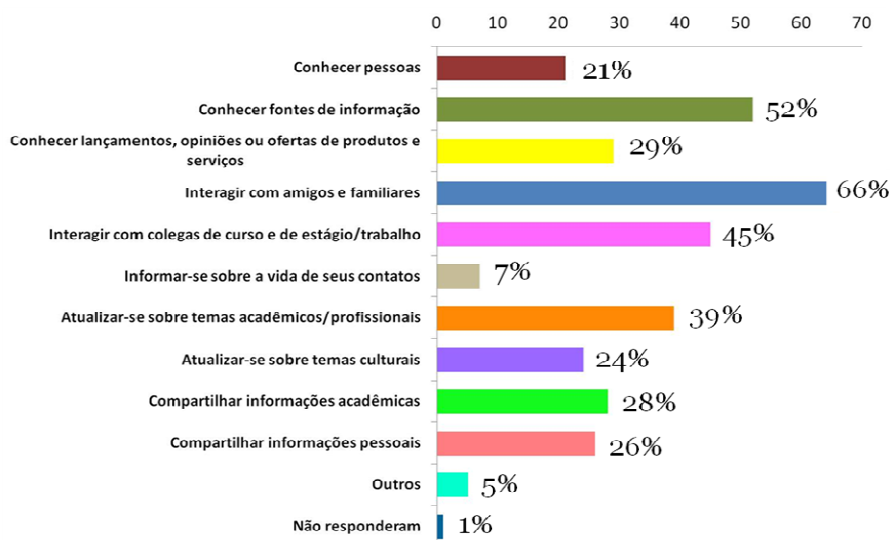
Fonte: Elaboração dos autores



De acordo com o gráfico acima, podemos ver que durante o período em que os estudantes responderam ao questionário, a comunidade virtual Orkut foi o *site* mais citado, o que nos leva a crer que seja o site mais utilizado pelos mesmos. A resposta que tem a segunda maior porcentagem do gráfico se refere às respostas que não foram consideradas válidas por se tratarem de *sites* que não correspondem aos recursos da *Web 2.0*. Dessa forma, percebe-se que os estudantes de Biblioteconomia da UFRN não compreendem com clareza alguns conceitos e características da *Web 2.0*.

Com base nas respostas dos estudantes em relação ao *site* mais utilizado pelos mesmos, foram feitas ainda subquestões, as quais se referiam ao uso que os mesmos fazem de tais recursos. Quando perguntado sobre a motivação dos estudantes para utilizarem os *sites* que os mesmos citaram como o mais utilizado, as respostas foram as seguintes:

Gráfico 7- Motivação para o uso do recurso



Fonte: Elaboração dos autores

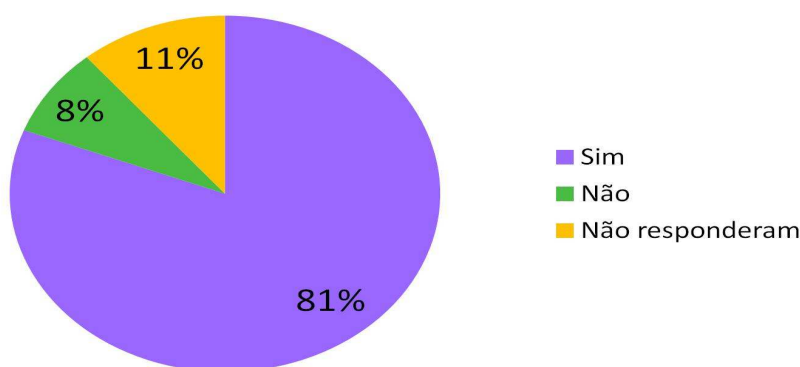
Através do gráfico, vê-se que a principal motivação dos estudantes ao utilizar esse *site* é interagir com amigos e familiares (66%), conhecer fontes de informação (52%), interagir com colegas de curso e de estágio/trabalho (45%). Essa questão era de múltipla escolha e devido a isso, pode-se supor que os estudantes usam tais recursos não só com a motivação de



interagir com amigos, mas também com a finalidade de contribuir e adquirir conhecimento acadêmico e profissional.

O questionário também visava saber se os estudantes de Biblioteconomia da UFRN têm a pretensão de usar os recursos da *Web 2.0* como ferramenta de trabalho. Para essa questão, foram direcionadas duas perguntas, uma fechada e a outra aberta. A primeira pergunta questionava se os mesmos têm essa pretensão. No gráfico a seguir estão ilustradas as respostas:

Gráfico 8- Pretensão do uso da *Web 2.0* como ferramenta de trabalho



Fonte: Elaboração dos autores

Através do gráfico, observa-se que 81% dos estudantes de Biblioteconomia da UFRN têm a pretensão de usar os recursos da *Web 2.0* como ferramenta de trabalho. Entretanto, 8% dizem não ter essa pretensão e 11% não responderam. Como 19% dos estudantes informaram não terem a pretensão de usar essas ferramentas e/ou não responderam a essa questão, pode-se supor que isso se deve ao fato de 46% dos estudantes não terem respondido, desconhecem e/ou terem apenas ouvido falar sobre a *Web 2.0*, como foi demonstrado no gráfico 5. Entretanto, existe ainda a possibilidade de não considerarem importante o uso de tais recursos como ferramenta de trabalho.

Para compreender melhor a resposta de cada estudante, foi pedido que os mesmos justificassem a sua resposta. Essas respostas foram as mais variadas, e devido a isso, as mesmas foram agrupadas em categorias para compreender melhor a intenção dos mesmos. A seguir serão ilustradas as respostas dos estudantes:



Gráfico 9- Pretensão do uso da *Web 2.0* como ferramenta de trabalho



Fonte: Elaboração dos autores

Através do gráfico, percebe-se que a maioria dos estudantes de Biblioteconomia da UFRN tem a pretensão de usar os recursos da *Web 2.0* para melhorar o perfil profissional (41%), para melhor atender os usuários (15%) e para melhorar o trabalho (15%). Dentre aqueles que responderam negativamente, 6% afirmaram não terem essa pretensão por desconhecerem a *Web 2.0* bem como os seus recursos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas respostas obtidas, conclui-se que boa parte dos estudantes de Biblioteconomia da UFRN utilizam os recursos da *Web 2.0* como fontes de informação, tanto para fins pessoais como para fins acadêmicos ou profissionais. No entanto, ainda é preciso amadurecer a compreensão do que é a *Web 2.0* e desenvolver habilidades específicas para o seu uso.

Embora mais da metade dos estudantes de Biblioteconomia da UFRN não conheçam unidades e serviços de informação que utilizem os recursos da *Web 2.0*, uma porcentagem ainda maior considera que o uso destes recursos melhora o desempenho de unidades e serviços de informação. Como base nesta justificativa, os estudantes de Biblioteconomia pretendem utilizar os recursos da *Web 2.0* como ferramenta de trabalho em seu futuro profissional.



Com essa pesquisa espera-se contribuir para compreender como parte dos estudantes de graduação da UFRN se comportam em relação à *Web 2.0*. Isso pode subsidiar ações educativas baseadas nestes recursos, bem como a interação professor-aluno e aluno-aluno, favorecendo o processo ensino-aprendizagem. Além disso, visa a despertar o interesse pela pesquisa e oferecer uma formação investigadora inicial aos discentes envolvidos no projeto.

REFERÊNCIAS

BLOGGER. **O que é?**. 2002. Disponível em: <<http://blogger.globo.com/br/about.jsp>>; Acesso em: 07 dez. 2011.

BURHANNA, Kenneth J.; SEEHOLZER, Jamie; SALEM JR., Joseph. No natives here: a focus group study of student perceptions of Web. 2.0 and the academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, v. 35, n.6, Nov. 2009. p.523-532.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. (2007) Comunidades virtuales y producción de inteligencia económica y competitiva. **Inteligencia y seguridad: Revista de análisis y prospectiva**, Madrid, v.2, n.3, dez.2007-jun.2008. p. 13-42.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.15, n.1, p.92-117, jan./jun. 2010.

FREIRE, Gustavo Henrique. Construindo relações horizontais na internet: estudo de usuários on-line. **Informação & Sociedade: estudos**: João Pessoa, v.14, n.2, p.215-235, jul./dez.2004.

GERAÇÃO XYZ. **Geração XYZ: soluções em redes sociais**. [20-?]. Disponível em: <<http://www.geracaoxyz.com.br/geracao-xyz.html>>. Acesso em: 19 set. 2011.

GONÇALVES, Aline Lima; CONCEIÇÃO, Maria Imaculada da; LUCHETTI, Sonia Marisa. Web 2.0 e o Caso da Biblioteca Florestan Fernandes. In: **Anais... XVI SEMINÁRIO NACIONAL DE UNIVERSITÁRIAS**, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.google.com.br/#hl=pt-BR&cp=28&gs_id=34&xhr=t&q=gon%C3%A7alves+luchetti+florestan&pf=p&sclient=psy>. Acesso em: 09 dez. 2011.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Trea, 2005.

LOURENÇO, Carolina; ZAFALON, Zaira R. Estudo sobre o comportamento leitor dos alunos do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Universidade Federal de São Carlos. In: **CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA**, 17., out. 2009, São Carlos.



Anais... São Carlos: UFSCar, 2009. v. 5, p. 77. Disponível em:

<<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15285/1/---%20CIC%20-%20Estudo%20sobre%20o%20comportamento%20leitor%20dos%20biblioteconomia%20e%20ci%C3%A7%C3%A2ncia%20da%20informa%20da%20Universidade%20Federal%20de%20S%C3%A3o%20Carlos.pdf>>. Acesso em: 17 set. 2011.

MACHADO, Guilherme Lourenço. **Uso das ferramentas de Web 2.0 pelos usuários da Biblioteca Central da Universidade de Brasília**. Brasília, 2010. Trabalho de conclusão de curso (Monografia). Universidade de Brasília – UnB. Disponível em: <

http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/1115/1/2010_GuilhermeLouren%C3%A7o.pdf>
Acesso em: 07 dez. 2011.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. In: **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>. Acesso em: 24 set. 2011.

PRADO, Douglas; TORRES, Júlio. **Geração X, Y, Z e M? Um novo olhar sobre o jovem do futuro**. Disponível em: <<http://www.melhoracadadia.com/2009/04/geracao-x-y-z-ou-m-um-olhar-sobre-o.html>>. Acesso em: 20 set. 2011.

RIBEIRO, Ana Cláudia; GARCIA, Daniel Xavier. A importância da leitura para os futuros Profissionais da Informação. Santa Catarina, UFSC, 2008. 7 p. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE E CENTRO-OESTE (EREBD), 10., 2009, Goiás. **Anais...** Goiás, 2009. Disponível em: <http://www.ufg.br/this2/uploads/files/74/A_import_ncia_da_leitura_para_os_futuros_profissionais.pdf>. Acesso em: 18 set. 2011.

SILVA, Roberta P. da. **Biblioteconomia e Interdisciplinaridade: abordagem curricular**. Rio de Janeiro: UNIRIO, [200-?]. 12. p. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais/final_026.pdf>. Acesso em: 21 set. 2011.

SILVEIRA, Alex da. **Um novo perfil dos alunos de biblioteconomia em relação a tecnologia – Apresentação: O Arquivamento da web**. 01 nov. 2010. Disponível em: <<http://bibliotecno.com.br/?p=1276>>. Acesso em: 17 set. 2011.

WILSON, Tom D. Human information behaviour. **Informing Science**, v. 3, n. 2, 2000. pp. 49-56. Disponível em: <<http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>. Acesso em: 20/11/2008.