



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

**GT 4: Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações**  
Modalidade de apresentação: Comunicação Oral

**Em Busca de um Modelo de Comportamento Informacional de Usuários de  
Informação Financeira Pessoal**

**Rodrigo Octávio Beton Matta**

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"

**Helen de Castro Silva**

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"

**Resumo** : Resultados parciais de pesquisa de doutorado cujo objetivo é a criação de um modelo de comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal. O modelo será elaborado tendo como base o modelo transteórico de mudança de comportamento de Prochaska, Norcross e DiClemente (1994) e o segundo modelo de comportamento informacional de Tom Wilson (1997). Foi desenvolvido um teste piloto no qual foi utilizado um questionário para identificação e classificação dos usuários conforme o estágio de mudança comportamental que eles se encontram em relação a suas finanças pessoais. Participaram desta fase da pesquisa 15 alunos do primeiro curso de gestão financeira pessoal ministrado em uma universidade paulista em maio de 2010. Os resultados parciais demonstram que é possível a divisão e o enquadramento dos usuários conforme os estágios de mudança comportamental do modelo transteórico, válida a representatividade do universo populacional escolhido e confirma a viabilidade da pesquisa em questão.



## **Introdução**

Os estudos de usuários da informação e seu comportamento apresentam-se como campo de grande importância para a Ciência da Informação, pois é necessário conhecer o usuário para que seja possível satisfazer as suas necessidades informacionais específicas de maneira eficaz. Os usuários da informação são pessoas que buscam informações levadas “[...] pela existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e constatam a existência de um estado anômalo do conhecimento, insuficiente ou inadequado” (LE COADIC, 2004, p.39).

Miranda (2003, p.75) afirma que “[...] o indivíduo, o cidadão, o usuário deve ocupar o papel central [...]” na gestão dos produtos informacionais. Portanto, o entendimento do comportamento informacional desses usuários possibilita identificar quais os tipos de informação são necessárias, a forma que ela deve ser apresentada e o momento certo de apresentá-la. Tais conhecimentos possibilitam a orientação dos profissionais da informação em uma melhor gestão informacional, possibilitando adequar a produção, a organização e a recuperação das informações conforme as necessidades e características daqueles que de fato farão uso da informação.

Considerando a importância dos estudos envolvendo comportamento informacional, desde abril de 2008 está em desenvolvimento uma pesquisa que estuda usuários da informação financeira pessoal. Verifica-se um crescente número de usuários que demandam este tipo de informação no Brasil, principalmente neste período de estabilidade econômica que o país tem experimentado a partir de 1994. Tal pesquisa busca entender o comportamento informacional deste grupo de indivíduos e desenvolver um modelo que represente o seu comportamento informacional.

Neste texto, apresenta-se o referencial teórico e os resultados preliminares da pesquisa, trazendo uma explanação sobre comportamento informacional e os modelos que são utilizados como suporte para o desenvolvimento da pesquisa e, por fim, apresenta os resultados obtidos em um estudo piloto sobre a investigação dos estágios de mudança comportamental de usuários da informação financeira pessoal obtidos de um grupo de alunos do mini curso de gestão financeira pessoal ministrado para alunos e servidores da UNESP, campus de Marília no primeiro semestre de 2010.



## **Comportamento informacional**

Estudos sobre os usuários da informação datam do século XIX. Lancaster (1977, p.302) afirma que a primeira pesquisa sobre usuários da informação foi o relatório *Public Libraries in the United States*, publicado em 1876. Desde então, diversas pesquisas foram realizadas, sendo verificado um crescimento dessas pesquisas a partir da década de 1940, destacando-se a *Royal Society Conference* em 1948, onde foram apresentados vários artigos sobre o tema.

Sendo assim, com o decorrer dos anos, os estudos envolvendo usuários da informação ganharam importância evidenciada pela

[...] proliferação da literatura, a progressiva inclusão deste tipo de estudo nos planos de estudos das universidades e a assídua presença do tema usuários nos fóruns de debates das associações profissionais onde são apresentadas perguntas, problemas e expectativas que devem abordar o estudo sistemático do usuário (IZQUIERDO ALONSO 1999, p.113).

Inicialmente, as pesquisas envolvendo os usuários da informação eram orientadas para o sistema ou centradas na informação (VAKKARI, 1999; FIGUEIREDO, 1999), ou seja, apesar de investigarem o usuário, tais pesquisas os consideravam ou os viam como elementos passivos que deveriam se adaptar aos sistemas informacionais. Ao comentar esse tipo de pesquisa, Case (2007, p.6 tradução nossa) afirma que “[...] em última instância elas não focaram os usuários em si, mas estudaram as fontes de informação e como elas eram utilizadas”.

Com o decorrer do tempo, os estudos envolvendo usuários passaram a desviar o foco do sistema e voltaram-se para os indivíduos e suas características como necessidades, motivações, hábitos e comportamentos.

Case (2007, p.6 tradução nossa) afirma que as pesquisas afastaram-se da

[...] ênfase no “sistema de informação” caminhando em direção a pessoa como buscadora, criadora e usuária da informação. Nas pesquisas de mídia de massa o foco passou das “gratificações” experienciadas pelos usuários para os efeitos que as mensagens tiveram nas pessoas e como elas a persuadem a fazer coisas. Até mesmo os estudos formais sobre sistemas de informação começaram a considerar um maior alcance de pessoas, problemas e necessidades mais genéricas e os



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
 Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

caminhos que os sistemas normalmente falham para servir seus públicos.

Case (2007) elaborou um quadro que ilustra a sua afirmação. Dividindo as pesquisas em dois grandes grupos (estudos orientados e não orientados a tarefas), pode-se notar que as questões investigadas nas pesquisas de fato sofreram novo foco, evidenciando a mudança de paradigma nos estudos envolvendo usuários da informação.

	<b>Orientado ao usuário</b>	<b>Orientado ao sistema</b>
<b>Estudos orientados para tarefas</b>	Como os advogados entendem ( <i>make sense</i> ) suas tarefas e ambiente?	Que tipos de documentos os engenheiros necessitam para o seu trabalho e como o centro de informações corporativas pode supri-los?
	Como os gerentes obtêm informações relacionadas ao trabalho fora dos canais formais da organização?	Quão satisfeitas e bem sucedidas são as pesquisas dos estudantes nos catálogos com base na <i>web</i> das bibliotecas universitárias?
	O que acontece quando um eleitor tem informação demais sobre um candidato ou questão?	Com que intensidade as bases médicas são utilizadas pelos médicos?
<b>Estudos não orientados a tarefas</b>	Como os idosos aprendem e lidam com os problemas e oportunidades que surgem no seu cotidiano?	Como as pessoas usam as bibliotecas para seu prazer e crescimento pessoal: o que elas pedem, emprestam e lêem?
	Por que os telespectadores escolhem um programa ao invés de outro e quais os contentamentos que eles alcançam fazendo isso?	Como persuadir os adolescentes a agir de maneira saudável e responsável? Que mensagens sobre abuso de drogas eles prestam atenção, em que meio e por quê?
	Porque as pessoas olham as lojas quando elas não possuem nenhuma necessidade ou intenção explícita em comprar?	Por que as pessoas ignoram avisos de segurança em embalagens e anúncios?

Quadro 1: Exemplos de contraste entre as questões de pesquisa sobre comportamento informacional

Fonte: Case (2007 p. 7 tradução nossa)

Dentro desta visão, verifica-se um crescimento nos estudos que buscam entender o comportamento informacional de grupos de indivíduos. Entende-se comportamento informacional como o estudo que investiga “como as pessoas se aproximam e lidam com a informação” (DAVENPORT, 1997, p.110). Pettigrew, Fidel, Bruce (2001, p.44 tradução nossa) explica que os estudos sobre comportamento informacional buscam entender



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

“como as pessoas necessitam, buscam, entregam e usam a informação em diferentes contextos”. Case (2007, p.5 tradução nossa) afirma que o comportamento informacional “engloba tanto a busca ativa de informação, assim como a totalidade de outros comportamentos passivos ou não intencionais (como encontro acidental de informação), bem como comportamentos intencionais que não envolvem busca, como o ato de evitar ativamente a informação”. Alinhado às visões descritas, Wilson (2000) define que:

Comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação. Ou seja, inclui a comunicação face a face com outras fontes e canais de informação, como também a recepção passiva de informação como, por exemplo, assistir a anúncios de televisão, sem qualquer intenção para agir na informação dada. (WILSON, 2000, p.49 tradução nossa).

Como é natural acontecer com termos que surgem no meio científico, Mutshewa (2007, p.251) afirma que em dezembro de 1999 ocorreu um debate patrocinado pela jESSE<sup>1</sup> com a participação dos principais pesquisadores da área que debateram o termo “comportamento informacional” (*information behaviour*) com o intuito de discutir se este seria o melhor termo a ser utilizado na área. Pesquisadores argumentaram que o termo seria gramaticalmente incorreto, pois falar de comportamento informacional seria dizer que é a informação que possui um determinado comportamento, o que não é o caso, pois quem possui um comportamento são os seres humanos e não a informação. Márcia Bates<sup>2</sup>, então professora da Universidade da Califórnia (UCLA) defendeu a adoção do termo “comportamento informacional humano” (*human information behaviour*) como o termo que melhor representaria gramaticalmente o campo de estudo. Ainda em seu posicionamento foi citado o termo comportamento de busca de informação (*information seeking behaviour*), que foi tido como um termo restritor, pois as pesquisas envolvendo comportamento informacional excedem a simples busca de informação. Apesar das discussões, verifica-se que o termo comportamento informacional (*information behaviour*) tem sido adotado com frequência pelos pesquisadores da área e vem se firmando como termo padrão.

---

<sup>1</sup> jESSE é uma lista de discussão eletrônica que, desde 1994, promove debates no campo da Ciência da Informação e Biblioteconomia  
<http://web.utk.edu/~gwhitney/jesse.html>

<sup>2</sup> <http://listserv.utk.edu/cgi-bin/wa?A2=ind9912&L=jesse&T=0&F=&S=&P=3346>



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

Costa e Gasque (2004) afirmam que os assuntos que normalmente são tratados nas pesquisas sobre comportamento informacional abordam:

- necessidades de informação – um *déficit* de informação a ser preenchido e que pode estar relacionado com motivos psicológicos, afetivos e cognitivos.
- busca da informação – ativa e/ou passiva – o modo como as pessoas buscam informações;
- uso da informação – a maneira como as pessoas utilizam a informação;
- fatores que influenciam o comportamento informacional;
- transferência da informação – o fluxo de informações entre as pessoas;
- estudos dos métodos – identificação dos métodos mais adequados a serem aplicados nas pesquisas (COSTA e GASQUE, 2004, p.1).

Em resumo, os estudos sobre o comportamento informacional englobam os estudos de uso e busca de informação, adicionando novos aspectos a serem investigados como hábitos, cognição, sentimentos, busca ativa e passiva. Fialho e Andrade (2007) explicam que tais estudos abrangem

o estudo da interação entre pessoas, os vários formatos de dados, informação, conhecimento e sabedoria, nos diversos contextos em que interagem. O campo da conduta informacional humana remete a conceitos como contextos informacionais das pessoas, necessidades de informação, comportamentos de busca da informação, modelos de acesso à informação, recuperação e disseminação, processamento humano e uso da informação (FIALHO e ANDRADE, 2007, p.20).

Corroborando com tal afirmativa, Wilson (1999) expõe que

as várias áreas de investigação dentro do campo geral do comportamento informacional podem ser vistas [...] como uma série de campos aninhados. *Information behaviour* (comportamento informacional) pode ser definido como campo mais geral de investigação [...], *information-seeking behaviour* (comportamento de busca de informação) é visto como um subconjunto deste campo, particularmente se referindo à variedade de métodos empregados pelos usuários para descobrir e ter acesso a fontes de informação, e *information searching behaviour* (comportamento de busca em sistemas de informação) é definido como um subconjunto da *information-seeking* (comportamento de busca de informação), sobretudo preocupados



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

com as interações entre usuários da informação (com ou sem intermediário) e sistemas de informação baseados em computador, dos quais fazem parte os sistemas de recuperação da informação em texto (WILSON,1999, p. 263 tradução nossa).

Com esta afirmação, Wilson (1999) sugere uma organização dos estudos envolvendo o comportamento informacional tendo como base sua abrangência e complexidade, conforme expõe a figura 1.



Figura 1: Modelo hierárquico dos estudos sobre comportamento informacional  
Fonte: Wilson (1999, p.262 tradução nossa)

Existem várias abordagens que podem ser utilizadas durante os estudos sobre comportamento informacional. Em sua maioria, os estudos são desenvolvidos em um determinado contexto nos quais se procura explicar as características dos usuários ao lidarem com a informação. Contexto pode ser entendido como o ambiente ou a realidade na qual o usuário está inserido. Talja, Keso e Pietilainen (1999, p.752 tradução nossa)



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

caracterizam o contexto como “pano de fundo de alguma coisa que o pesquisador deseja entender ou explicar”. Sendo assim, as pesquisas podem se desenvolver sobre contextos envolvendo ambientes de trabalho, posição dos usuários na sociedade, grupos demográficos, áreas de interesse informacional etc.

Estudar o comportamento informacional dos usuários não é uma tarefa fácil, pois envolve vários e complexos aspectos dos usuários em relação à informação. Para um melhor entendimento da realidade, a mente humana costuma utilizar-se de artifícios que auxiliem no entendimento de realidades complexas. Tal artifício tem sido usado frequentemente pelos estudos de comportamento informacional. Ele consiste na explicação do comportamento informacional através de elementos explicativos denominados modelos.

Um modelo consiste em

[...] uma criação cultural, um “mentefato”, destinada a representar uma realidade, ou alguns dos seus aspectos, a fim de torná-los descritíveis qualitativa e quantitativamente, algumas vezes, observáveis. A existência de modelos jaz na impossibilidade cultural de descrever os objetos com perfeição, esgotando as possibilidades de sua observação (SAYÃO, 2001, p.83).

Verifica-se na literatura proveniente da Ciência da Informação, a existência de inúmeros modelos sobre comportamento informacional. Apenas no trabalho de Fisher, Erdelez e Mackechnie (2005), são listados 72 estudos sobre os mais diversos contextos e grupos de usuários. A maioria desses estudos não formam um arcabouço teórico consolidado para que sejam chamados de teoria, mas são um conjunto de afirmações e observações sobre comportamentos verificados por diversos pesquisadores que, em muitos casos, são representados por modelos de comportamento informacional (FISCHER, ERDELEZ, MACKECHNIE, 2005).

Não raramente, os modelos são criados utilizando-se conhecimentos advindos de outras áreas da Ciência devido ao fato de que o comportamento informacional possui fronteiras estreitas com áreas como a Psicologia, Sociologia, Comportamento Humano, Comunicação (PROCHASKA, NORCROSS, DICLEMENTE, 1994; PROCHASKA et al, 1994; BANDURA, 1977; HAYTHORNTHTWAITE, 1996; DERVIN e NILAN, 1986; WILSON, 1981, 1999). Tal estratégia de interdisciplinaridade tem se mostrado fundamental na



criação e explicação de diversos modelos de comportamento informacional e, por conseguinte no desenvolvimento deste campo de estudos na Ciência da informação.

### **Contexto e modelos base para a criação do modelo de comportamento informacional dos usuários da informação financeira pessoal**

Estamos na chamada Era da Informação. Em conseqüência, a informação torna-se o elemento essencial para que as pessoas consigam desempenhar um bom papel na sociedade, executar as suas tarefas e viver de forma digna na sociedade.

Embora a maioria dos estudos voltados ao comportamento informacional esteja em contextos ligados ao meio profissional e científico, existem pesquisadores que desenvolvem estudos voltados às necessidades informacionais do cotidiano das pessoas (CHATMAN, 1999; SAVOLAINEN, 1995; WILLIAMSON, 1998).

Diariamente as pessoas demandam informações relacionadas ao seu dia-a-dia. Seja buscando informações sobre assuntos voltados à saúde, seja planejando uma viagem ou mesmo decidindo qual opção de lazer está disponível para um final de semana. Existe um amplo campo de pesquisa envolvendo informações para o cotidiano. A depender do contexto, a finalidade social de uma pesquisa envolvendo este tipo de informação torna-se latente, pois uma pessoa bem informada pode exercer em melhor qualidade o seu papel de cidadão em nossa sociedade. Neste contexto enquadram-se as necessidades informacionais experimentadas pelas pessoas quando buscam uma melhor gestão de suas reservas financeiras.

Existe uma tendência mundial em se difundir informações sobre finanças pessoais. Se as pessoas vivem em um mundo onde é quase impossível não ter que lidar com o dinheiro cotidianamente, é essencial que estas pessoas tenham acesso a informações que as ensinem a lidar com seus recursos financeiros.

A Organização das Nações Unidas (ONU) expediu no ano de 2003 um documento que salienta os princípios que os governos devem perseguir em relação à educação financeira da população, a saber:

- a) a proteção dos consumidores quanto a riscos para sua saúde e segurança;
- b) a promoção e proteção dos interesses econômicos dos consumidores;



## XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação

*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

- c) **acesso dos consumidores à informação adequada que o habilite a tomar decisões conscientes conforme suas necessidades e desejos individuais;**
- d) **educação do consumidor, incluindo educação quanto aos impactos econômicos, sociais e no meio ambiente decorrente de suas escolhas;**
- e) possibilidade real de redirecionamento do consumidor
- f) liberdade para formar grupos de consumidores e outros relevantes grupos ou organizações para apresentarem suas visões no processo de tomada de decisão que os afeta;
- g) a promoção de modelos de consumo sustentáveis (ONU, 2003, p. 2 - 3, grifo e tradução nossos).

O capitalismo, como modelo econômico predominante na maioria dos países, faz com que as pessoas sejam usuárias quase natas das informações voltadas à educação financeira pessoal. Ainda que as pessoas não tenham consciência de suas necessidades informacionais nesta temática, é fato que todos aqueles que lidam de alguma forma com o dinheiro podem ser beneficiados com o acesso a este tipo de informação e, por consequência, são usuários potenciais.

Entender como as pessoas se comportam em relação a este tipo de informação poderá trazer subsídios importantes que permitam que governo e sociedade organizada desenvolvam ações eficientes de criação, promoção, organização, distribuição e uso deste tipo de informação.

No Brasil, existe um campo propício para este tipo de estudo, no momento em que o país desenvolve sua Estratégia Nacional de Educação Financeira. Tal estratégia está sendo conduzida pelos órgãos constituintes do Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização (Coremec), integrado pelo Banco Central do Brasil, pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e pela Secretaria de Previdência Complementar (SPC). Tal ação por parte do governo brasileiro supre uma lacuna existente até então no cenário brasileiro a respeito do desenvolvimento de conteúdos informacionais voltados à gestão financeira pessoal identificada por Matta (2007) em sua pesquisa sobre oferta e demanda de informação financeira pessoal

Existe um campo fértil para ações de educação financeira, criação e proliferação de conteúdos informacionais voltados à saúde financeira da população brasileira. As necessidades existem e devem ser identificadas para que possam ser traçados planos para atendê-las. Parece que o Brasil está produzindo informações sobre



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

finanças pessoais, não para atender políticas públicas ou para conscientização da sociedade de um modo geral, mas pela simples oportunidade de mercado, excetuando-se nobres exceções como as experiências relatadas, mas que esbarram na falta de apoio político e regulamentar (MATTA, 2007, p. 74).

Diante do analfabetismo da população sobre esse tema (MATTA, 2007), verifica-se que há a necessidade de investimentos em educação financeira das pessoas em geral e na disponibilização de informações sobre gestão financeira pessoal. Entender o comportamento informacional dos usuários da informação financeira pessoal será de grande utilidade no desenvolvimento de fontes de informação sobre este tema.

Por experiência profissional do pesquisador responsável pela criação do novo modelo, os usuários desse tipo de informação experimentam um processo de mudança comportamental, ou seja, enquanto adquirem informações sobre o tema, seus próprios comportamentos em relação aos hábitos e gestão financeira tendem a se modificar até que se atinja uma maturidade no ato de gerir suas finanças.

Sendo assim, o modelo em desenvolvimento terá como base o modelo advindo do ramo da Psicologia, denominado modelo transteórico de mudança de comportamento desenvolvido por Prochaska, Norcross e DiClemente (1994), principalmente no que diz respeito às fases que as pessoas atravessam quando estão em processo de mudança comportamental.

O modelo transteórico de mudança de comportamento foi desenvolvido através de estudos envolvendo pessoas que experimentaram sucesso em mudar um determinado comportamento indesejado para um comportamento desejado. Inicialmente os estudos se concentraram com grupos de pessoas que desejavam mudar o seu comportamento em relação ao consumo de cigarros. Posteriormente, o modelo mostrou-se válido para os mais variados tipos de mudança comportamental consolidando a utilidade do modelo no estudo de comportamento humano (PROCHASKA et al, 1994).

O modelo de Prochaska, Norcross e DiClemente (1994) prevê que em um processo bem sucedido de mudança comportamental, a pessoa perpassa cinco estágios bem definidos e com características psicológicas próprias. O primeiro estágio é denominado de estágio pré-contemplativo, que consiste no estado inicial de mudança no qual a pessoa não possui consciência de que necessita mudar ou, mesmo se possui tal consciência, não



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

está disposto a fazê-lo. O segundo estágio é o de contemplação, no qual a pessoa adquire consciência de que está tendo um comportamento inadequado e que existe outro tipo de comportamento mais indicado para si. No entanto, nesta segunda etapa, a pessoa inicia um processo de análise, buscando identificar razões para mudar e passa a analisar se é de seu desejo iniciar um processo ativo de mudança comportamental ou não. O estágio seguinte consiste na fase de preparação, no qual a pessoa já decidiu pela mudança comportamental e passa a se preparar para que seja bem sucedida na sua empreitada. O quarto estágio consiste na ação, a partir do qual a pessoa toma atitudes externas voltadas a mudança de atitude. É nesse quarto estágio que normalmente as demais pessoas notam o esforço da pessoa em mudar o seu comportamento. Por fim, o último estágio consiste na manutenção do novo comportamento adquirido, a pessoa então se concentra em manter o seu novo estado comportamental alcançado (PROCHASKA, NORCROSS, DICLEMENTE, 1994).

Prochaska, Norcross e DiClemente (1994) chamam atenção para o fato de que o processo de mudança comportamental acontece de forma não linear, sendo não raro o retrocesso entre as fases durante todo o processo de mudança comportamental. A evolução e o sucesso na mudança de comportamento dão-se de forma paulatina, com possibilidade de recaídas durante o processo e posterior recuperação. A figura 2 expressa os estágios de mudança a serem percorridos segundo o modelo transteórico.

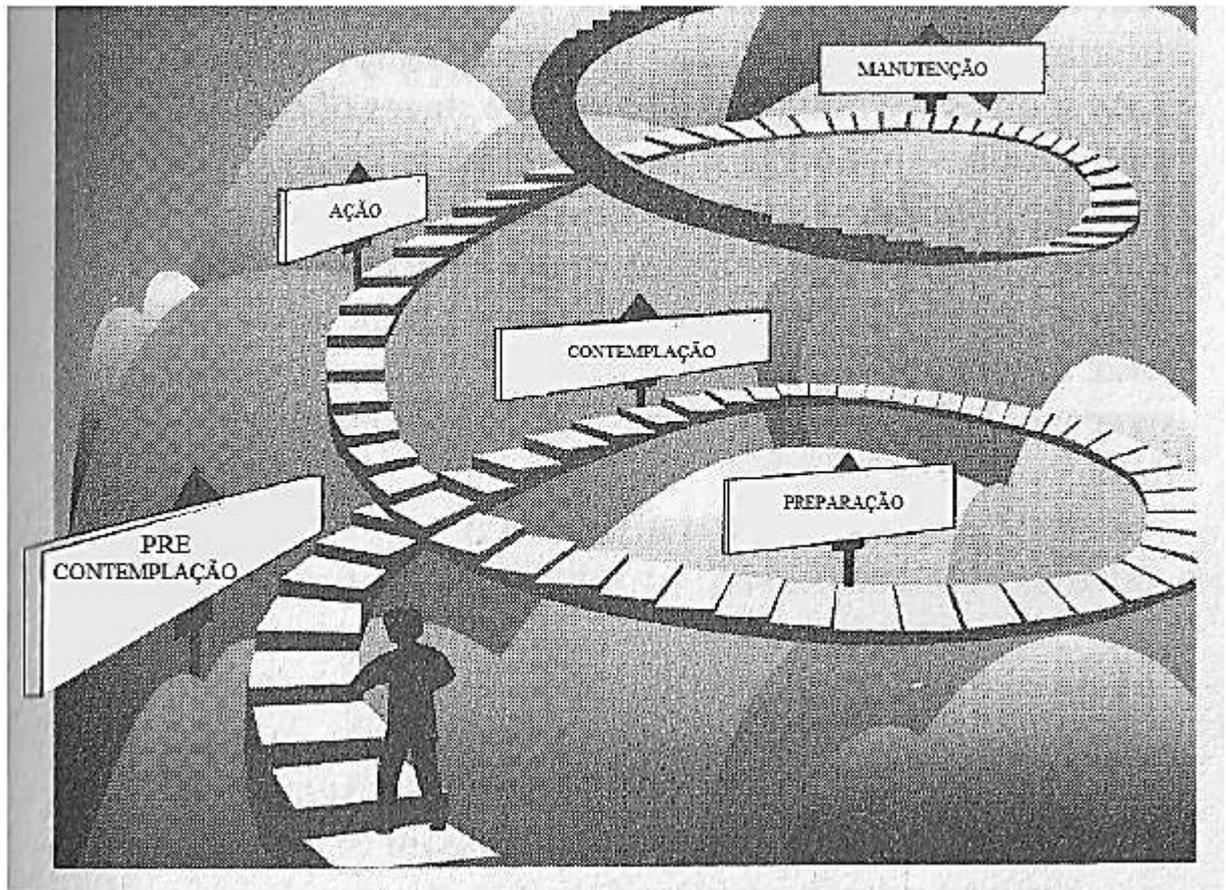


Figura 2: Espiral de mudança de comportamento  
Fonte: Prochaska, Norcross e DiClemente (1994, p. 49)

O modelo de comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal será desenvolvido de modo a descobrir os comportamentos informacionais característicos dos usuários em cada fase de mudança comportamental considerada no modelo proposto por Prochaska, Norcross e DiClemente (1994). Também serão identificados os comportamentos dos usuários da informação financeira pessoal inerentes a todos os estágios, possibilitando maior entendimento desse grupo de usuários da informação.

Para a investigação do comportamento informacional, pretende-se observar os elementos constantes do segundo modelo de Wilson (1997) sobre comportamento informacional. Este modelo consiste em uma reformulação do primeiro modelo proposto pelo autor (WILSON, 1981). Segundo Wilson (1997) o modelo proposto por ele em 1981



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

“[...] necessitava ser expandido para prover um quadro geral mais efetivo em relação ao comportamento de busca informacional” (WILSON, 1997, p.568 tradução nossa). Desse modo, o modelo de comportamento informacional proposto por Wilson em 1997 apresenta o indivíduo inserido em um contexto onde é identificada uma necessidade informacional. Neste momento, os usuários sofrem a ação de mecanismos de ativação, que são mecanismos responsáveis pela motivação, incentivo e/ou estímulo pela busca informacional. Esses elementos (*stress coping theory, risk reward theory, self-efficacy* dentre outros) também agem como fatores que ajudam a determinar o alcance da busca informacional e os caminhos a serem escolhidos pelos sujeitos conforme lhes convierem. Conjuntamente, tais mecanismos de ativação são afetados pelas variáveis interferentes que englobam fatores psicológicos, demográficos, sociais, ambientais e de características das fontes de informação que costumam influenciar diretamente no comportamento informacional dos usuários e podem, inclusive, funcionar como barreiras que vão dificultar ou impedir a busca e o acesso às informações.

Por fim, o modelo de Wilson (1997) apresenta os diversos modos de busca de informação, incluindo as buscas e atenções passivas, terminando com o processamento e uso da informação e sua avaliação de suprimento das necessidades informacionais inicial.

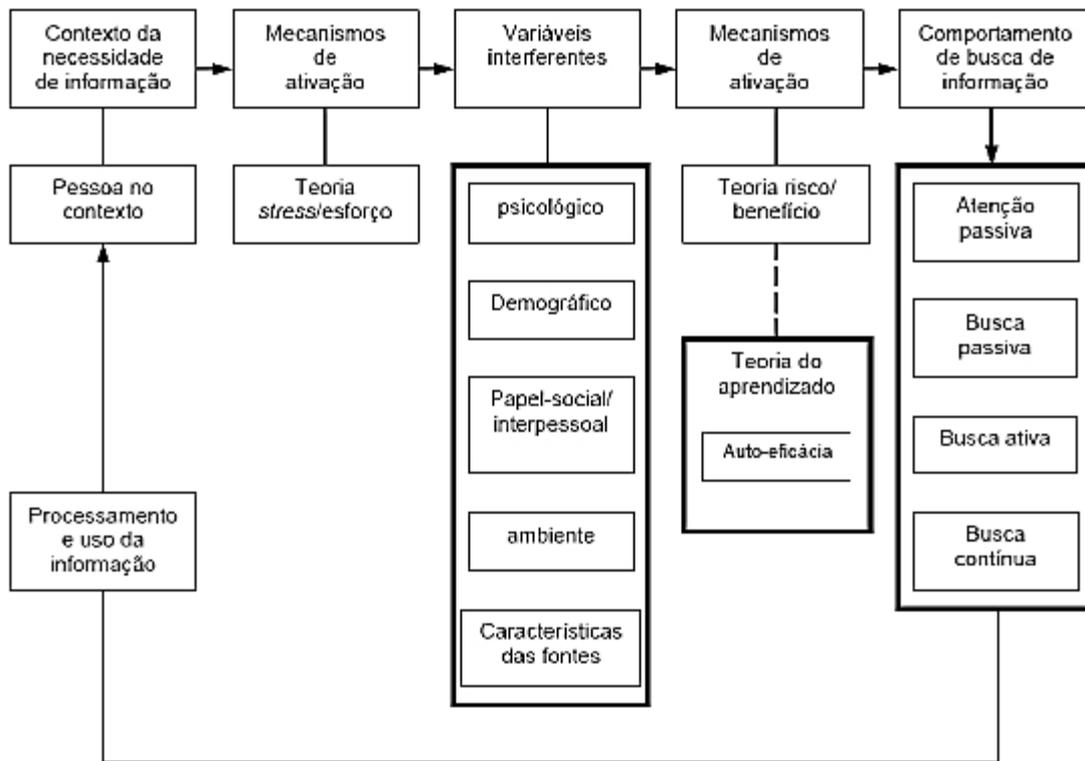


Figura 3: Modelo geral de comportamento informacional  
 Fonte: Wilson (1997, p.569, tradução nossa)

### **Os usuários da informação financeira pessoal e os estágios de mudança de comportamento**

Como primeiro passo no desenvolvimento do modelo de comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal, foi desenvolvido um questionário que possibilitasse a identificação e classificação dos usuários conforme o estágio de mudança comportamental que eles se encontram em relação a suas finanças pessoais. Tal investigação mostrou-se necessária devido à hipótese de que, assim como os aspectos psicológicos das pessoas são diferenciados conforme o estágio em que se encontram, supõe-se que os comportamentos informacionais dessas pessoas tenham características diferenciadas em cada estágio.

Este questionário foi desenvolvido tendo como base o questionário utilizado por Prochaska, Norcross e DiClemente (1994) na identificação dos estágios de pessoas que



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

desejam deixar de fumar, onde as perguntas foram adaptadas para o contexto de finanças pessoais. A versão final do questionário incluiu perguntas objetivas, abordando-se três elementos principais da gestão financeira pessoal, quais sejam: orçamento financeiro, controle de despesa e poupança.

O instrumento de coleta de dados foi testado perante uma população formada por alunos do primeiro mini curso de gestão financeira pessoal, ministrado em uma universidade paulista durante os dias 24 a 28 de maio de 2010, pelo pesquisador num total de 25 horas. O curso foi oferecido gratuitamente e teve a participação de 15 alunos de graduação de cursos em humanidades, cuja matrícula ocorreu de forma espontânea.

Foram entrevistadas 15 pessoas, tendo como objetivo a validação do instrumento de coleta e a verificação de que os usuários da informação financeira pessoal também passam pelos estágios de mudança comportamental, permitindo a investigação dos usuários dentro de uma estrutura de divisão e enquadramento em grupos, conforme os estágios de mudança comportamental.

Os resultados obtidos são expostos no gráfico 1.



Gráfico 1: Classificação dos usuários entrevistados conforme o estágio de mudança comportamental em que se encontram

Os dados obtidos estimularam o desenvolvimento da pesquisa pelo fato de que ficou evidente que os usuários de informação financeira pessoal que participaram do



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

estudo piloto puderam ser classificados dentro dos estágios de mudança comportamental do modelo transteórico supracitado. A possibilidade de agrupar os participantes da pesquisa de acordo com os estágios de mudança de comportamento permite que sejam descobertas as características dos comportamentos informacionais dos usuários inerentes a cada um dos estágios em que foram classificados.

Por fim, os dados coletados apresentaram outro importante fator de viabilidade da pesquisa a ser desenvolvida para criar um modelo de comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal. Os resultados trouxeram importantes dados sobre o grupo participante da pesquisa, qual seja, pessoas que estejam participando de curso de educação financeira pessoal. Havia incerteza se neste universo de pesquisa haveria representatividade de usuários em todos os estágios de mudança comportamental. Temor maior concentrava-se em não se encontrar usuários que estivessem no estágio pré-contemplativo, já que é característica das pessoas que se encontram neste estágio de mudança comportamental a dificuldade de visualizar o problema ou mesmo de demonstrar interesse pelo tema. Neste estágio, as pessoas normalmente não têm intenção de mudar seu comportamento e tipicamente negam o problema. Sendo assim, haveria o risco de não haver pessoas em estágio pré-contemplativo matriculadas em aulas formais, visando à educação financeira pessoal. No entanto, os dados demonstraram que os usuários em estágio pré-contemplativo estavam representados no universo pesquisado escolhido, confirmando a viabilidade de ser elaborado o modelo de comportamento informacional de usuários de informação financeira com base neste grupo de usuários.

## **Conclusões**

Estamos vivendo um momento de grande mudança na educação financeira pessoal de nossa sociedade. Prova disso está no empenho do governo brasileiro em desenvolver uma Estratégia Nacional de Educação Financeira, que pretende levar informações desta natureza todos os brasileiros.

Neste contexto, o desenvolvimento de um modelo de comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal vem possibilitar um melhor entendimento do



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

comportamento informacional das pessoas ao lidarem com a gestão pessoal de recursos financeiros e tem o potencial de auxiliar e potencializar a gestão de fontes de informação voltadas à educação financeira, aumentando sua efetividade.

Além disso, pesquisas envolvendo o tema finanças pessoais são muito raras no Brasil, principalmente no meio acadêmico (MATTA, 2007). Se comparadas com países como Estados Unidos, Inglaterra, Portugal, Japão, Canadá entre outros, estamos muito atrasados (MATTA, 2007). No entanto, ainda que lentamente, verifica-se o aparecimento de pesquisas envolvendo o tema, principalmente agora com a participação mais efetiva do governo. Sendo assim, a atual pesquisa em desenvolvimento trará novas descobertas a uma área carente de pesquisas e ainda pouco explorada no Brasil e confirma a participação da Ciência da informação em uma área de extrema importância para cada cidadão e para a formação e conscientização da sociedade brasileira em geral.

**Abstract:** Partial results from doctoral research whose goal is to create a model of information behavior of users of personal financial information. The model will be developed based on the transtheoretical model of behavior change by Prochaska, Norcross and DiClemente (1994) and the second model of information behavior of Tom Wilson (1997). A pilot test was developed in which a questionnaire was used for identification and classification of the users as the stage of behavioral change that they are in relation to their personal finances. Participated in this phase of the research 15 students of the first course of financial management personnel taught in a paulista university in May 2010. The partial results show that it is possible to divide and classify the users as the stages of behavioral change of transtheoretical model and validates the representativeness of the population universe chosen and confirms the viability of the research in question.

## **Referências**

IZQUIERDO ALONSO, Mônica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. **Investigación bibliotecológica**, México, D.F., v.13, n. 26, p . 112 – 134, enero/junio 1999. On-line. Disponível em



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

<<http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol13-26/IBI02608.pdf> > Acesso em 4 de julho de 2006.

BANDURA, A. Self efficacy: towards a unifying theory of behavioural change. **Psychological review**, v. 84, n. 2, p. 191-215, 1977.

CASE, Donald O. **Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior**. 2 ed. Londres: Elsevier, 2007. 423 p.

CHATMAN, E. A. A Theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, n.50, p. 207 – 217, 1999.

COSTA, Sely Maria de Souza; GASQUE, Kelly C. G. Dias. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. **Ciência da informação**, v.32, n. 3, p. 54 – 61, 2004.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1997 316 p.

DERWIN, Brenda; NILAN, Michael. Information need and use studies. **Annual review of information science and technology**, v. 21, 1986.

FIALHO, Janaína Ferreira; ANDRADE, Maria Eugênio Albino. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ciência da informação**, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan/abr 2007.

FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; MacKECHNIE. **Theories of information behaviour**. ASIS&T: New Jersey, 2005. 431 p.

FIGUEIREDO, Nice M.. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis; APB, 1999. 168 p.

HAYTHORNTHWAITE, C. Social network analysis: an approach and technique for studying information exchange. **Library & information science research**, v. 18, n.4, p. 323-342, 1996.



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

LANCASTER, F. W. **The measurement and evaluation of library services**. Washington: Information Resources Press, 1977. 395 p.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

MATTA, Rodrigo Octávio Beton. **Oferta e demanda de informação financeira pessoal: O Programa de Educação Financeira do Banco Central do Brasil e os universitários do Distrito Federal**. 2007. 214p. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

MIRANDA, Antônio. **Ciência da informação: teoria e metodologia de uma área em expansão**. Brasília: Thesaurus, 2003. 212 p.

MUTSHEWA, Athulang. A theoretical exploration of information behaviour: a power perspective. **Aslib proceedings**, v.59, n.3, p.249-263, 2007.

Organização da Nações Unidas - Department of Economic and Social Affairs. **United nations guidelines for consumer protection**. Nova York, 2003.

PETTIGREW, K; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behaviour. **Annual review of information science and technology**, v. 35, p.43-78, 2001.

PROCHASKA, J. O.; NORCROSS, J. C.; DICLEMENTE, C.C. **Changing for good: a revolutionary six-stage program for overcoming bad habits and moving your life positively forward**. New York: Avon Books, 1994.

PROCHASKA, J. O. et al. Stages of change and decisional balance for 12 problem behaviors. **Health psychology**, v. 13, n. 1, p. 39-46, 1994.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of "way of life". **Library and information science research**, n. 17, p. 259-294, 1995.

SAYÃO, Luís Fernando. Modelos teóricos em ciência da informação: abstração e método científico. **Ciência da informação**, Brasília, v.30, n.1, p.82-91, jan./abr. 2001.



**XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**  
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação  
*Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010*

TALJA, S.; KESO, H.; PIETLAINEN, T. The production of context in information seeking research: a metatheoretical view. **Information processing and management.**, v. 35, p. 751-763, 1999.

VAKKARI, P. Task complexity, problem structure and information actions: integrating studies on information seeking and retrieval. **Information processing and management**, v. 35, p. 819-837, 1999.

WILLIAMSON, K. Discovered by chance: The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. **Library and information science research**, v. 1, n. 20, p. 23 – 40, 1998.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of documentation**, v.37, n.1, p.3-15, 1981.

\_\_\_\_\_. Information behaviour, an interdisciplinary perspective. **Information processing and management**, v. 33, n. 4, p. 551 – 572, 1997.

\_\_\_\_\_. Models in information behaviour research. **Journal of documentation**, v.55, n.3, p.249-270, 1999.

\_\_\_\_\_. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information research**, v.5, n.3, 2000.