

**ARTIGO**

**Recebido em:**  
24/01/2012

**Aceito em:**  
04/09/2012

*Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 17, n. 35, p.27-46, set./dez., 2012. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2012v17n35p27

**Necessidades de informação: uma análise sociocognitiva na gestão acadêmica no contexto da regulação**  
*Information needs: an sociocognitive analysis in academic management in the context of regulation.*

Nadi Helena PRESSER<sup>1</sup>  
Mitsuo André Vieira FUKAHORI<sup>2</sup>

**RESUMO**

Apresenta-se uma análise sociocognitiva de investigação das necessidades de informação que surgem das diferentes tarefas que os coordenadores de pós-graduação assumem no seu trabalho. O contexto da regulação, objeto da pesquisa, se constituiu no ambiente social no qual as informações são produzidas e usadas. O estudo do documento da área das Ciências Sociais Aplicadas I se constituiu como a base empírica da pesquisa. Constatou-se que as necessidades de informação que surgem do conjunto de tarefas que estão no centro da regulação são conformadas nas comunidades acadêmicas. Ao mesmo tempo em que produzem resultados complexos, muitas tarefas podem ser decompostas em elementos compreensíveis e as necessidades de informação identificadas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Necessidades de informação. Análise sociocognitiva. Complexidade das tarefas. Pós-Graduação. Regulação.

**ABSTRACT**

It presents a sociocognitive analysis of information needs investigation that arises from the different tasks that the coordinators of the graduate studies take in their activity. The context of regulation, research subject, constitutes in the social environment under which information are produced and used. The study of the document of Applied Social Sciences I area composed the empirical basis of research. It was found that the information needs, which arise from the set of



v. 17, n. 35, 2012.  
p. 27-46  
ISSN 1518-2924

<sup>1</sup> Universidade Federal de Pernambuco - [nadihelena@uol.com.br](mailto:nadihelena@uol.com.br)

<sup>2</sup> Universidade Federal de Pernambuco - [mitsuoufpe@gmail.com](mailto:mitsuoufpe@gmail.com)



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

tasks which are in the center of regulation, are formed in the academic communities. At the same time they produce complex results, many tasks can be decomposed into understandable elements and identified information needs.

**KEY-WORDS:** Information needs. Sociocognitive analysis. Task complexity. Postgraduation. Regulation.

## 1 INTRODUÇÃO

No âmbito da educação superior, atualmente, uma questão em evidência refere-se às inter-relações entre a gestão acadêmica e o papel basilar das políticas ditadas pelas agências reguladoras.

O processo de avaliação da pós-graduação realizada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal (CAPES) compreende um acompanhamento anual e uma avaliação trienal do desempenho de todos os programas que integram o Sistema Nacional de Pós-Graduação (SNPG). Faz parte desse sistema o Qualis, que compreende um conjunto de procedimentos utilizados para estratificação da qualidade da produção intelectual dos programas de pós-graduação. São, portanto, os resultados desses processos que definirão a excelência de um curso ou programa, expressos pela atribuição de uma nota na escala de sete níveis, que fundamenta a deliberação do Conselho Técnico Científico (CTC) da CAPES sobre quais cursos atendem aos padrões de excelência definidos pela área e aqueles que precisam melhorar sua posição no espectro.

É nesse cenário que se insere esta pesquisa, cujo objetivo é descrever como se constitui o contexto da regulação na pós-graduação e identificar as necessidades de informação que se manifestam nas tarefas executadas pelas coordenações dos programas, visando alcançar os padrões de qualidade estabelecidos pela CAPES e referendados pela área.

Metodologicamente, a identificação das necessidades de informação e das tarefas foi investigada dentro da abordagem de análise social, na perspectiva da análise de domínio em comunidades científicas (HJØRLAND e ALBRECHTSEN,1995). O domínio, de acordo com essa abordagem, abrange as informações produzidas no fluxo informacional que estão no centro da

regulação instituída pelo governo, da mesma maneira que explicita seus desdobramentos relativos à identificação do conteúdo informacional, objeto de gerenciamento dos cursos e programas da educação superior na esfera de atuação da pós-graduação.

A abordagem de análise de domínio de Hjørland e Albrechtsen (1995) reconhece que domínios de discussão abrangem atores, que têm visões de mundo, estruturas de conhecimento individual, critérios de relevância subjetivos, estilos cognitivos particulares. Isso pressupõe que há uma interação entre estruturas de domínio e conhecimento individual, entre o indivíduo e o social. Todavia, de acordo com o arcabouço teórico da análise de domínio, o sentido de um termo apenas pode ser compreendido a partir do contexto no qual ele aparece.

A análise das características das tarefas de trabalho foi fundamentada na abordagem de Vakkari (1999) que, apoiado em Byström & Järvelin (1995), argumenta que a necessidade de informação está relacionada à complexidade da tarefa, caracterizada pela quantidade e diversidade da informação exigida. Dessa perspectiva, a análise das ações apoiadas por informação fornece elementos para a compreensão das necessidades informacionais.

Contexto da regulação, neste estudo, é o ambiente social onde o fenômeno se constitui como objeto desta pesquisa. A proposição a partir da qual se desenvolveu o estudo é que as necessidades de informação surgem do conjunto de atividades e responsabilidades que os gestores acadêmicos assumem no contexto de seu trabalho e na comunidade científica em que atuam na perspectiva da busca da excelência em programas de ensino, pesquisa e extensão. A análise de domínio contribui na compreensão do contexto sociocultural em que a regulação é legitimada. Também diz respeito à compreensão do conteúdo informacional do documento de área – as dimensões, parâmetros e critérios que a comunidade científica da Ciência da Informação (CI), no âmbito das Ciências Sociais Aplicadas I, recomenda como padrão de qualidade para a área –, bem como à identificação das demandas de informação que o processo requer. As necessidades de informação, nessa perspectiva, surgem do meio social onde a gestão acadêmica atua.

O objeto empírico desta pesquisa estendeu sua ação no ambiente informacional do coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) do Departamento de Ciência da Informação (DCI) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e no exame do documento da área das Ciências Sociais Aplicadas I, constituindo um estudo de abordagem qualitativa na coleta e análise dos dados. O contexto analisado está configurado pelo coordenador de pós-graduação, vinculado às tarefas que ele realiza e à comunidade científica em que atua.

Assim, a coleta dos dados foi viabilizada por meio da análise documental e de entrevistas semiestruturadas com o coordenador do PPGCI. Partindo do pressuposto de que as tarefas estão subjacentes aos padrões de qualidade ditados no documento de área, as mesmas foram identificadas por meio do estudo do referido documento. É este instrumento de aferição do desempenho utilizado pela CAPES que estabelece os níveis de qualidade requeridos em cada dimensão avaliada. Assim, por exemplo, enquanto que o documento de área das Ciências Sociais Aplicadas I define média de duas publicações anuais em veículos de comunicação com estrato Qualis, por docente do corpo permanente, como parâmetro de qualidade, este estudo identificou, inicialmente, quais as tarefas são demandadas para monitorar a busca desses padrões. Em seguida, as informações necessárias para a realização das tarefas foram identificadas por meio de entrevistas semiestruturadas com o coordenador do PPGCI que, para cada tarefa mencionada, indicava as informações que deveriam suportar a sua execução.

Posteriormente, as tarefas identificadas e as informações necessárias para sua execução foram novamente submetidas ao coordenador do PPGCI, visando examinar se as mesmas manifestam-se nas funções dos gestores acadêmicos e, decorrente dessas funções, nas tarefas pelas quais eles são responsabilizados. Assim, do ponto de vista dos procedimentos de análise e interpretação dos dados, este estudo compreendeu uma análise das características das tarefas de trabalho para, em seguida, relacioná-las aos tipos de informação que o coordenador do PPGCI está procurando e usando em suas atividades. Dessa perspectiva, a necessidade de informação tem evidência para

ele ao tempo em que sua origem se evidencia no contexto social em que o mesmo está inserido.

Do ponto de vista teórico, os pressupostos epistemológicos implícitos ou explícitos que norteiam as pesquisas na CI e que dizem respeito aos paradigmas físico, cognitivo e social (CAPURRO, 2003) são discutidos. Em suas respectivas abordagens sobre necessidades de informação, apresentam efeitos relevantes e também limitações, conforme se explicita a seguir.

## **2 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA COGNITIVA E SOCIOCOGNITIVA**

O termo "necessidade de informação" é frequentemente usado como abreviação para uma miríade de atividades complexas subcentes ao processo informacional. Por essa razão, muitos estudos sobre o tema foram desenvolvidos e cada um adquire particularidades específicas.

Wilson (1981) argumenta que uma necessidade de informação não está caracterizada como uma necessidade fundamental, tal qual, por exemplo, a necessidade de abrigo ou a necessidade de sustento, mas antes, é uma necessidade derivada que surge do desejo de atender necessidades primárias. Le Coadic (2004) ressalta que o reconhecimento das necessidades derivadas é importante para romper com o enfoque tradicional em ciência da informação, que consiste em considerar que um usuário chega ao sistema de informação com uma necessidade de informação bem especificada e que a função do sistema é fornecer-lhe a informação. Decorre disso a hipótese subjacente de que os seres humanos têm necessidade de informação da mesma forma que necessitam de alimento ou abrigo, notou Le Coadic, (2004). Não obstante, do ponto de vista histórico, inserido no campo que circunda os estudos dos usuários, o tema necessidades de informação recebeu contribuições de muitos pesquisadores, com distintas formas de abordagem.

Considerando a forma de abordagem dos estudos, desde os anos de 1980 tem havido um enfoque mais centrado nas pessoas, inserido no paradigma cognitivo, em lugar de uma abordagem mais centrada no sistema, preconizada

pelos adeptos do paradigma físico. São vários os pesquisadores idealizadores dessa mudança e os nomes de Taylor, Belkin, Dervin, Kuhlthau e Wilson estão regularmente associados a essas transformações.

Tomados em conjunto, a maioria dos estudos desses autores explica o fenômeno das necessidades de informação sobreposto ao seu processo de busca, associado a diferentes estágios, desde o surgimento até a satisfação das necessidades vinculadas à solução de problemas dirigidos a uma tarefa ou a outro objetivo.

Na perspectiva do paradigma cognitivo os estudos sobre as necessidades informacionais também incluíram variáveis e influências contextuais, porém em grande parte como percebidas e construídas pelo usuário de informação. Destacam-se os estudos de Wilson (1981), cujo modelo apresenta o contexto como um conjunto de camadas concêntricas, começando com as necessidades fisiológicas, afetivas e cognitivas de uma pessoa e progredindo através de seus diversos papéis (trabalho e lazer) e ambientes (sociocultural, político-econômico e físico).

As necessidades e a busca de informações ocorrem em relação a esses fatores e estão diretamente relacionadas à importância de cada um deles em diferentes momentos. Esse autor identificou, por exemplo, que as necessidades podem advir da própria pessoa, ou de uma demanda em função do seu trabalho ou, ainda, do ambiente (política, economia, tecnologia, etc.) dentro do qual aquela vida ou trabalho tem lugar.

Posteriormente, Wilson (1996;1999;2000) aperfeiçoou seu modelo de necessidades de informação, para analisar como ações de informação são desencadeadas ou inibidas por fatores tais como o estresse, e como podem envolver uma série de variáveis intervenientes decorrentes de fatores de ordem psicológica, demográfica, do papel desempenhado, entre outras.

Todavia, Wilson (1981; 1996; 1999; 2000) descreve o contexto como distinto, não se constituindo como o objeto de estudo. O contexto é apenas o pano de fundo no qual o pesquisador observa o comportamento informacional do usuário de informação. O elemento central do contexto no modelo desse

autor é o próprio indivíduo, suas necessidades psicológicas e cognitivas individuais.

Mesmo contribuindo significativamente para o estudo das necessidades de informação, alguns autores criticam o enfoque cognitivo por privilegiar o usuário individual em detrimento do contexto social mais amplo (FROHMAN, 1992; TALJA, 1997; HJØRLAND E ALBRECHTEN, 1995). As críticas giram em torno do argumento de que as necessidades de informação surgem também da interação social e não somente dentro das cabeças dos usuários, definindo-se, assim, o paradigma social em CI, com foco na abordagem sociocognitiva.

Na abordagem sociocognitiva, as necessidades de informação individuais são socialmente condicionadas e influenciadas pelo contexto onde o indivíduo está inserido. O usuário de informações é um ator social e o conhecimento é inerentemente social e, portanto, as necessidades de informação são condicionadas socialmente (TALJA, 1997). O ponto de vista sociocognitivo enfatiza a internalização de signos produzidos culturalmente, realça como símbolos e processos cognitivos são mediados culturalmente, historicamente, e como significados são socialmente construídos (HJØRLAND, 2004).

Vários pesquisadores são os precursores dessa mudança, destacando-se entre os mais expressivos Vakkari, Hjørland, Albrechtsen, Talja e Capurro.

No âmbito dessas novas abordagens destaca-se a teoria de Vakkari (1999) que, segundo Capurro (2003), se encontra em uma posição intermediária entre o paradigma cognitivo e o paradigma social.

Vakkari (1999) determina a complexidade da tarefa pelo grau de predeterminabilidade das informações requisitadas para sua realização, pelo domínio do seu processo de execução e pela previsibilidade do seu resultado. Denota-se, assim, que quanto mais o indivíduo sabe sobre as dimensões da tarefa, menos complexa ela se torna, e mais facilmente se realiza.

Esse autor reflete sobre a relação entre a complexidade das tarefas, a estrutura do problema, o conhecimento prévio e as necessidades de informação. Segundo Vakkari (1999), tarefas complexas são novas e de decisões genuínas, e, portanto, parte das informações requeridas para sua realização não podem ser determinadas com antecedência, somente durante o processo. A estrutura de

um problema determina os requisitos de informação da tarefa e, da mesma forma, quanto mais desestruturado ele é, maior a dificuldade de identificação das necessidades de informação para solucioná-lo (BYSTRÖM e JARVELIN, 1995, apud VAKKARI, 1999). Ou seja, quando a construção do problema torna-se mais elaborada, a anomalia da situação problemática diminui e a capacidade da pessoa de compreender e expressar suas necessidades de informações aumenta. E, por último, o conhecimento prévio acerca de uma tarefa é um fator primário na determinação de que informação é necessária para sua conclusão.

Hjørland e Albrechtsen (1995), principais defensores da abordagem sociocognitiva, desenvolveram uma proposta teórica metodológica que eles denominam de análise de domínio. Segundo eles, domínio é a designação dada a uma comunidade de discurso vinculada a uma esfera de ação em que se desenvolve uma atividade. Pode compreender um grupo de atores que compartilham algo em comum, assim como as relações que se estabelecem entre eles. Com base na teoria de comunidade discursiva de Swales (1990), que trata a linguagem como um processo social de ação entre sujeitos, eles propõem estudar a informação a partir da análise dos domínios de conhecimento relacionados à suas comunidades discursivas, que, por sua vez, representam um conjunto de indivíduos que atuam comunicativamente a partir de uma temática de referência, mediante propósitos compartilhados em uma linguagem comum, estruturada para uma determinada atividade.

Para explicar, Hjørland (2004) diz que, em sociedades humanas, os mecanismos de processamento de informação são desenvolvidos socialmente, por exemplo, em diferentes profissões. Uma pedra contém algumas informações para o geólogo, outras informações para o arqueólogo. Diferentes profissionais descrevem objetos informativos de diferentes formas, e eles organizam suas descrições de acordo com critérios de um domínio específico. A informação é, portanto, sempre relativa a certos mecanismos, assuntos ou critérios coletivos em uma comunidade.

Nessa perspectiva, Hjørland e Albrechtsen (1995) argumentam que são os cientistas informacionais, não os usuários, que deveriam transmitir os princípios para construção de sistemas de informação. Assim, um projeto de

sistemas de informação para a geografia escandinava, no exemplo desses autores, deveria usar geógrafos como autoridade cognitiva, não o usuário. Isso significa que os princípios que podem suprir um sistema de informação se relacionam ao conteúdo da base de dados que, por sua vez, seguindo a abordagem de Whitley (1974), depende do grau em que a objetividade do conhecimento possa ser tida como certa dentro de um domínio e/ou do grau de consenso de uma área.

Daí resulta que questões na teoria do conhecimento são mais fundamentais do que o conhecimento sobre os usuários, uma vez que eles não podem expressar necessidades sobre as quais não fazem ideia. O problema central na construção de sistemas de informação, portanto, é refletir o domínio de conhecimento, não os usuários individuais. Hjørland e Albrechtsen (1995) alertam ser estranho, por exemplo, construir um sistema de informação profissional sobre medicina baseado nas estruturas cognitivas de seus usuários. Na concepção deles, é o usuário que tem de adquirir o conhecimento necessário sobre medicina para usar um sistema de informação médico.

A teoria do discurso de Talja (1997) se insere na abordagem da análise de domínio, na qual a unidade de estudo é uma área de assunto particular ou um campo de conhecimento, e o objetivo é identificar as diferentes formações do conhecimento ou discursos, dentro desse campo. O pressuposto dessa pesquisadora é que os potenciais e os limites para a produção do conhecimento são definidos pelos discursos. Segundo ela, o contexto sociocultural de processos de informação está localizado nos discursos, os quais fornecem diferentes perspectivas e posições de assuntos para a construção e sistematização do conhecimento.

Apoiada em Foucault (1972) e Hall (1992), essa autora explica que um discurso é uma forma de representar e tornar possível construir um tópico de certa maneira, ao mesmo tempo em que limita outras maneiras pelas quais um tópico poderia ser construído. Assim, discursos consistem em determinados tipos de conceituações que permitem à realidade ser conhecida a partir de certo ângulo.

Nas considerações de Capurro (1992), o mundo e seus objetos não são constituídos e definidos na cognição individual, mas nas representações das práticas e dos discursos. Isso implica reconhecer os usuários como sujeitos cognocentes no contexto da prática discursiva da vida cotidiana. O foco em significados subjetivos perde o papel crítico desempenhado pelas construções linguísticas na vida social.

Se as fronteiras do conhecimento social são definidas por discursos que categorizam o mundo social e trazem fenômenos em vista, segue-se que a informação, sistemas de informação e necessidades de informação são todos construídos dentro de discursos existentes, advoga Talja (1997). Necessidades de informação são construções linguísticas e culturais, assim como os sistemas de informação. E isso pressupõe um problema central para a CI relacionado à variabilidade de formações de conhecimentos.

Assim, é igualmente importante estudar os aspectos socioculturais e a natureza ideológica dos sistemas de informação, como estudar os aspectos socioculturais dos usuários. Se o foco é deslocado para o estudo das formações do conhecimento, as pesquisas de necessidade e busca de informações não precisam ser centradas no usuário ou centradas no sistema de informação. A orientação na formação do conhecimento implica que devemos estudar tanto a produção cultural e organizacional e os limites das necessidades de informação, como também a produção cultural, organizacional e limites dos sistemas de informação.

Observa-se, assim, que na perspectiva da análise do domínio, a identificação das necessidades de informação está relacionada ao grau de conhecimento do usuário sobre determinado domínio e à autonomia e à clareza das comunidades de discurso. A informação necessária para a solução de um dado problema não é uma questão de desenvolvimento cognitivo individual dos usuários, mas do seu desenvolvimento sociocognitivo, formado coletivamente em função de aspectos culturais e sociais que representam o contexto onde ele está inserido. Ou seja, o processo de conhecimento individual sobre determinado domínio é socialmente condicionado.

### **3 O CONTEXTO SOCIAL DA REGULAÇÃO**

O estudo das necessidades de informação em uma perspectiva sociocognitiva sugere novas reflexões sobre como a comunidade acadêmica e a CAPES formam o contexto social da regulação e como as informações são moldadas nessa comunidade.

A partir de 1976, a CAPES pôs em prática um sistema de avaliação viabilizada pelos pares da comunidade acadêmica. Assim, desde o início, a regulação toma forma, por um lado, por meio das práticas sociais acadêmicas dos programas que geram e usam informações no âmbito das universidades, e, por outro lado, por meio de práticas sociais desenvolvidas com a CAPES e a comunidade acadêmica (atualmente com ênfase na participação dos representantes de área). As duas partes formam o contexto informacional, envolvem-se, interagem entre si e dão forma umas às outras.

Os membros da comunidade acadêmica, de fato, organizam e constroem seus ambientes sociais por meio de atividades informacionais, desenvolvendo aquilo que Courtright (2007) chama de contexto socialmente construído. Nessa visão, as atividades informacionais acontecem dentro de uma explícita ou implícita comunidade social e a linguagem dos atores revela suas construções sociais a respeito da realidade à medida que os programas se relacionam uns com os outros dentro das universidades e entre universidades.

Por exemplo, é prerrogativa das comunidades acadêmicas constituídas no âmbito da pós-graduação – docentes, coordenadores de área e coordenadores de programas – contribuir, junto à CAPES, na definição dos critérios e dos padrões de qualidade das suas próprias áreas de conhecimento e na busca dos melhores resultados, bem como na operacionalização do processo avaliativo propriamente dito, incluindo a avaliação do seu formato e dos resultados que produz. Assim, ao mesmo tempo em que os programas na área das Ciências Sociais Aplicadas I são avaliados, seus resultados repercutem na área, que, em última instância, implicitamente está sendo avaliada.

O conteúdo informacional do documento de área das Ciências Sociais Aplicadas I representa o discurso da comunidade acadêmica inserida nessa área do conhecimento. Dessa forma, as atividades informacionais se desenvolvem

dentro de uma comunidade social, na qual a comunidade acadêmica se situa na condição de produto e produtora da história. E a CAPES, da mesma forma, ao mesmo tempo em que é influenciada, também influencia as práticas informacionais dentro das universidades. Configura-se assim uma construção dinâmica do contexto, em que os atores do processo não são apenas formados pelo contexto, mas também o formam (COURTRIGHT, 2007).

Dessa perspectiva depreende-se que a comunidade acadêmica, ela mesma, como uma comunidade de discurso (TALJA, 1997), produz a realidade da pós-graduação brasileira na medida em que contribui para a manutenção do processo avaliativo e da instituição CAPES que, por meio da própria comunidade acadêmica, a controla, regula e avalia, configurando-se um processo de avaliação mediada por pares, ou autorregulação institucional mediada por pares, como denominou Cury (2009). Produtores de informação, intermediários e usuários estão interligados nas comunidades científicas em que compartilham linguagens comuns.

Para a abordagem sociocognitiva, a cognição individual do gestor acadêmico é analisada a partir do contexto social. Nesse sentido, quanto mais o gestor acadêmico conhece sobre o domínio da regulação da comunidade científica sobre a qual atua, menos complexas as tarefas se tornam, e mais facilmente se realizam.

Assim, podemos relacionar o grau de predeterminabilidade de uma tarefa à estruturação do conhecimento ou espaço conceitual do gestor sobre a tarefa, ao seu grau de conhecimento da estrutura social da área em que opera, e ao seu papel social nessas comunidades de discurso. As necessidades de informação da gestão acadêmica são moldadas em comunidades de discurso formadas no contexto das Ciências Sociais Aplicadas I, onde a CI está inserida. A estrutura do espaço conceitual depende do conhecimento de seus membros sobre o domínio.

#### **4 A IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO A PARTIR DA ANÁLISE DO DOMÍNIO E DAS TAREFAS NO CONTEXTO DA REGULAÇÃO**

Conforme apontado na literatura, as necessidades de informação podem nascer dos papéis que os indivíduos assumem na vida social, e o mais relevante deles é o papel exercido no trabalho. Aprender o processo de avaliação no domínio da gestão acadêmica é compreender o conjunto de tarefas que precisam ser executadas e de decisões que precisam ser tomadas diariamente no atendimento aos parâmetros recomendados pela área e referendados pela CAPES, na esfera da regulação dos seus serviços.

Como exemplo, os Quadros 1e 2 mostram algumas tarefas e as necessidades de informação das dimensões Proposta do Programa e Docentes constantes no documento de área. Esta não pretende ser uma amostra extensiva, as demais tarefas e necessidades de informação devem ser analisadas, mesmo que não apresentadas neste trabalho. Também não se pretende apresentar um resultado absoluto para sua implantação em sistema de informação, condição que requer participação e validação dos demais coordenadores do PPGCI. Trata-se, portanto, de uma proposta metodológica para identificar necessidade de informação dentro de um contexto social da pós-graduação, delimitado pela regulação.

A partir desse pressuposto, esta pesquisa aponta que a gestão acadêmica se insere em um ambiente que torna boa parte do trabalho previsível e os problemas estruturados. Mesmo produzindo resultados complexos, muitas tarefas podem ser racionalizadas, decompostas em elementos compreensíveis e as necessidades de informação são identificadas.

Assim, é possível identificar as variáveis das tarefas e suas inter-relações e determinar seus requisitos de informação. A complexidade, aqui, diz respeito muito mais à identificação da tessitura das informações necessárias para realizar uma tarefa, condição que requer uma forma de pensamento não linear.

Como pode ser observado a partir dos Quadros 1 e 2, as relações entre necessidades de informação e tarefas são fluidas a ponto de uma subsumir a outra. Por isso, as necessidades de informação identificadas são um bom começo para se ter uma ideia de como as diversas e inúmeras informações que

transitam na gestão acadêmica se apresentam, em sua expressiva maioria, inter-relacionadas, condição que requer seleção e análise adequadas para operarem como recurso de gestão.

As informações necessárias para gerenciar as tarefas demandadas na Dimensão Proposta do Programa (ver Quadro 1) visam preservar a coerência, a consistência, a abrangência e a atualização do programa. Permitem orientar uma descrição da proposta curricular e uma síntese dos projetos de pesquisa, e fornecem uma compreensão clara dos objetivos, da proposta teórica metodológica, do andamento da pesquisa e do estabelecimento de metas e compromissos, com o envolvimento dos docentes e discentes.

Quadro 1- **As necessidades de informação a partir das tarefas demandadas da Dimensão Proposta do Programa**

DIMENSÃO PROPOSTA DO PROGRAMA	
Tarefas a executar	Necessidades de Informação
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir e preservar a coerência, consistência, abrangência e atualização das áreas de concentração, linhas de pesquisa, projetos de pesquisa em andamento e proposta curricular.</li> <li>Propor ao colegiado a abertura de novas vagas para o exame de seleção, considerando a relação entre docentes e discentes recomendada pelo Comitê de Avaliação da Capes relativa ao programa.</li> <li>Organizar o calendário acadêmico do programa a ser homologado pelo colegiado.</li> <li>Definir e divulgar os docentes e as disciplinas (homologadas pelo colegiado) a serem oferecidas em cada período letivo, em volume adequado à dimensão do corpo discente recomendada pelo Comitê de Avaliação da Capes relativa ao programa.</li> <li>Estabelecer as prioridades de matrícula entre os discentes que as pleitearem (somente em havendo limites de vagas).</li> <li>Oferecer aos discentes dispositivos de opções de disciplinas em outros departamentos.</li> <li>Elaborar e monitorar planejamento do programa.</li> </ul>	<p><b>Áreas de concentração e linhas de pesquisa</b> Descrição das áreas de concentração e das linhas de pesquisa.</p> <p><b>Projetos de pesquisa</b> Título; palavras-chave; resumo; nome, matrícula, CPF e afiliação dos docentes participantes; nome do líder do grupo; nome, matrícula e CPF dos discentes membros do grupo; nome dos discentes com bolsas (tipo de bolsa, órgão patrocinador da bolsa); data do início e da conclusão (prevista e efetiva) do projeto.</p> <p><b>Disciplinas</b> Nome das disciplinas (obrigatórias ou eletivas, oferecidas no programa ou fora dele), data da oferta das disciplinas, código, carga horária, número de créditos, ementa, linha de pesquisa coberta pela disciplina.</p> <p><b>Discentes</b> Nome, matrícula dos discentes matriculados em cada disciplina (regulares e/ou especiais), período letivo das matrículas.</p> <p><b>Docentes</b> Nome dos docentes (permanentes ou convidados) responsáveis pelas disciplinas, afiliação dos docentes; data do credenciamento; data e motivo do descredenciamento, oferta da disciplina (data de início e conclusão).</p> <p><b>Planejamento do programa</b> Data do planejamento, ações planejadas: objetivo, responsável, data de início e conclusão, investimentos, local da realização; metas planejadas e resultados alcançados.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores com base no Documento de Área 2009 das Ciências Sociais Aplicadas I, da Diretoria de Avaliação da CAPES.

O exame das tarefas constituiu-se como base para a identificação das necessidades de informação do coordenador do PPGCI. Por exemplo, na dimensão Docentes (ver Quadro 2) identificou-se a tarefa Formar um quadro de docentes permanentes no perfil e em volume e proporção recomendados pelo Comitê de Avaliação da Capes relativo ao programa. A partir dessa tarefa, buscou-se identificar, quais são as informações necessárias para monitorar a coerência entre as áreas de concentração, linhas de pesquisa, a matriz curricular e o corpo docente.

Credenciar um novo docente, por exemplo, é uma tarefa que requer saber se a produção intelectual desse profissional, sua formação acadêmica e a temática dos seus projetos de pesquisa refletem e concretizam as áreas de concentração e as linhas de pesquisa do programa explicitadas no Quadro 1. Requer ainda determinar a dimensão do corpo docente da graduação, pois inserir um docente no programa impõe um limite superior de dedicação à graduação em 30% da carga horária. Pressupõe ainda uma análise do volume de discentes em relação ao programa, para distribuir as atividades de ensino e pesquisa entre os docentes do corpo permanente de forma que o volume de discentes, em programas cujo corpo permanente dedique até 60% da sua carga horária ao mestrado, respeite os parâmetros de um docente para cada seis orientandos.

Não obstante, um sistema de informação constitui elemento fundamental como forma de prover aos gestores acadêmicos informações altamente relacionadas que os habilitem a realizar as tarefas a que são instados diariamente, em cada uma das dimensões. Assim além de suportar as relações que se estabelecem entre as informações, o sistema deve orientar o repertório de tarefas demandadas na coordenação do PPGCI. Por outro lado, quanto mais rica a estrutura conceitual dos coordenadores sobre a tarefa ou situação problemática, mais claramente as necessidades de informação podem ser expressas. Byström e Jarvelin (1995) notaram que um aumento na complexidade da tarefa traz um aumento na complexidade da necessidade de informação.

## Quadro 2 - As necessidades de informação a partir das tarefas demandadas da Dimensão Docentes

Dimensão: Docentes	
Tarefas a executar	Necessidades de Informação
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir os critérios para credenciamento e descredenciamento de docentes e submetê-los para aprovação do colegiado do programa.</li> <li>Estabelecer normas de ingresso e manutenção dos docentes no programa.</li> <li>Formar um quadro de docentes permanentes no perfil e em volume e proporção recomendados pelo Comitê de Avaliação da Capes relativos ao programa.</li> <li>Definir a carga horária dos docentes, juntamente com a chefia de departamento e os coordenadores dos cursos de graduação.</li> <li>Monitorar a participação dos docentes em projetos de pesquisa, preservando quantidade recomendada pelo Comitê de Avaliação da Capes relativa ao programa, preservando aqueles com temática aderente às áreas de concentração e às linhas de pesquisa do programa.</li> </ul>	<p>Nome do docente; matrícula; CPF; vínculo (docente permanente, colaborador ou visitante); afiliação; programa em que atua (mestrado e/ou doutorado); titulação (mestrado, doutorado, estágio de doutoramento, treinamento pós-doutoral); área de formação acadêmica; instituição de obtenção do título; bolsista de produtividade em pesquisa – CNPQ e nível; área de concentração e linha de pesquisa em que atua.</p> <p><b>Atividades na pós-graduação</b></p> <p>a) Ensino – nome das disciplinas já ministradas no programa, carga horária e data de início e conclusão.</p> <p>b) Orientação – temática dos trabalhos acadêmicos sob sua orientação, nome dos discentes, datas de início e conclusão.</p> <p><b>Atividades na graduação</b></p> <p>c) Ensino – nome da disciplina, carga horária e data de início e conclusão, curso ao qual está vinculado;</p> <p>d) Iniciação Científica (IC) – nomes de alunos, datas de início e conclusão, cursos aos quais estão vinculados;</p> <p>e) Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – nome do aluno, data de início e conclusão, curso ao qual está vinculado.</p> <p>f) Estágio docência – nome do aluno, nome e carga horária da disciplina de estágio docência.</p> <p><b>Participação em projetos de pesquisa</b> Título; palavras-chave; resumo; nome, matrícula, CPF e afiliação dos docentes participantes; nome do líder do grupo; nome, matrícula e CPF dos discentes membros do grupo; nome dos discentes com bolsas (tipo de bolsa, órgão patrocinador da bolsa); data do início e da conclusão (prevista e efetiva) do projeto.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores com base no Documento de Área 2009 das Ciências Sociais Aplicadas I, da Diretoria de Avaliação da CAPES.

Do ponto de vista da abordagem social, este estudo aponta as necessidades de informação que surgem do conjunto de tarefas que os gestores acadêmicos assumem e também das relações que estabelecem no contexto de

seu trabalho. Corroborando com Hjørland e Albrechten (1995), saber qual informação é necessária para a solução de um problema não é propriamente uma questão cognitiva individual, mas tem o domínio e o seu ambiente social como seu foco principal.

Nessa perspectiva, o estudo se constitui como abordagem epistemológica teórica do domínio, consistente com a história atual do campo em estudo. Presumiu uma análise do domínio de conhecimento, de pensamento e de discurso da regulação, das dimensões e diretrizes estabelecidas no documento da área, tomado como objeto de estudo. Todavia, o documento que forneceu potencialidade informativa é reconhecido e conformado pela comunidade acadêmica da CI.

## **5 CONCLUSÃO**

Corroborando com os fundamentos da complexidade da tarefa abordados por Vakkari (1999), a pesquisa constatou que quanto mais claramente o gestor acadêmico sabe sobre os principais elementos das tarefas que executa e sobre o domínio em que atua, melhor habilidade ele tem de identificar as informações necessárias ao seu trabalho.

Por outro lado, uma vez desenvolvido sob os fundamentos da abordagem social, este estudo mostrou como as necessidades de informação individuais são socialmente condicionadas e influenciadas pelo contexto onde o ator social está inserido, não limitando suas atividades de informação em processos cognitivos internos, como defendem os teóricos da abordagem cognitiva.

Para os propósitos deste estudo, a identificação das necessidades informacionais é caracterizada e está diretamente vinculada ao conhecimento do conteúdo informacional do documento de área e do ambiente social onde a regulação da pós-graduação se constitui e, ainda, no domínio das tarefas das quais o coordenador do PPGCI é responsável.

Para finalizar, ressalta-se, não se pretende julgar o significado, ou apurar a abrangência e a complexidade do que é o dia a dia da coordenação de um

programa de pós-graduação, nem as relações que se estabelecem, entre outras mediações que entram em ação nesse processo.

Ressalvam-se ainda, portanto, muitas outras tarefas, como se organizam e se relacionam, correspondentes ao campo de ensino e pesquisa sob a responsabilidade do coordenador do programa. Muitas questões de ordem burocrática e gerencial que interferem no atendimento aos padrões de excelência dos programas, e com as quais os coordenadores se defrontam, não foram aqui contempladas, uma vez que não se constituíam como objeto deste estudo.

### REFERÊNCIAS

- BYSTRÖM, K.; JÄRVELIN, K. Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing and Management*, v. 31, n. 2, p. 191- 213, mar./abr. 1995. Disponível em:  
<<http://www.info.uta.fi/tutkimus/fire/archive/KB20.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2011.
- CAPURRO, R. Epistemologia y ciencia de la información. In: Encontro nacional de pesquisa em ciência da informação, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 2003.
- CAPURRO, R. What is information science for? A philosophical reflection. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. (Eds). *Conceptions of library and information science: historical, empirical and theoretical perspectives*. Londres; Los Angeles: Taylor Graham, 1992, p. 82-96.
- COURTRIGHT, C. Context in Information Behavior Research. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 41, n. 1, p. 273-306, 2007. Disponível em:  
<<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/aris.2007.1440410113/pdf>>. Acesso em: 25 set. 2011.
- CURY, C.R.J. Da crítica da avaliação à avaliação crítica. In: BIANCHETTI, L. SGUISSARDI, V. (Orgs.). *Dilemas da pós-graduação: gestão e avaliação*. Campinas: Autores Associados, 2009.
- FOUCAULT, M. *A arqueologia do saber*. Petrópolis: Vozes; Lisboa: Centro do Livro Brasileiro, 1972.

FROHMAN, B. The power of images: a discourse analysis of the cognitive viewpoint. *Journal of Documentation*, v. 48, n. 4, p. 365-386, 1992.

GAJARDO, M. *Pesquisa Participante na América Latina*. São Paulo: Brasiliense, 1986.

HALL, S. The Question of Cultural Identity. In: HALL, S , HELD, D. e MCGREW, T. *Modernity and its futures*. Cambridge: Polity Press, 1992.

HJØRLAND, B. Domain Analysis: A Socio-cognitive Orientation for Information Science Research. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*. v. 30, n. 3, p. 17–21, fev./mar. 2004. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/bult.312/pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2011.

HJØRLAND, B.; ALBRECHTSEN, H. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, Washington, v. 46, n. 6, p. 400-425, jul. 1995. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199507\)46:6%3C400::AID-ASIS%3E3.0.CO;2-Y/pdf](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(199507)46:6%3C400::AID-ASIS%3E3.0.CO;2-Y/pdf)>. Acesso em: 16 jun. 2011.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Tradução Maria Yêda F.S. de Filgueiras Gomes. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SWALES, J. M. *Genre analysis: english in academic and research settings*. Nova Iorque: Cambridge University Press, 1990.

TALJA, S. Constituting “information” and “user” as research objects: A theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory. In: *Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, p. 67-80, 1997.

TAYLOR, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, Chicago, v. 29, n. 3, p. 178-194, 1968.

VAKKARI, P. Task complexity, problem structure and information actions: Integrating studies on information seeking and retrieval. *Information Processing and Management*, v. 35, n. 6, p. 819-837, nov. 1999. Disponível em:

<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S030645739900028X>>.

Acesso em: 10 nov. 2011.

WILSON, T. D. Human information behavior. *Informing Science*, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000. Disponível em: <<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>.

Acesso em: 03 out. 2011.

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

<<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 16 nov. 2011.

WILSON, T.D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective.

*Information Processing and Management*, v. 33, n. 4, p. 551-572, mar. 1997.

Disponível em:

<<http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/infoBehavior.pdf>>.

Acesso em: 10 out. 2011.

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

<<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>>. Acesso em: 15 jul. 2011.

WHITLEY, R. Cognitive and social institutionalization of scientific specialities and research areas. In: WHITLEY, R. (Ed.). *Social processes of scientific development*. London: Routledge and Kegan, 1974.