

ESTUDO SOBRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE INDIVÍDUOS FRENTE A PANDEMIA DE COVID-19

Geovana Ezequieli de França

Doutoranda em Gestão da Informação,
Universidade Federal do Paraná,
Curitiba, Paraná, Brasil
<https://orcid.org/0000-0002-3077-9831>
geovana.ezequieli@hotmail.com

Elaine Cristina Lopes

Doutora em Ciência da Informação, Universidade
Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, UNESP,
Marília, São Paulo, Brasil.
<https://orcid.org/0000-0003-4104-5646>
elaine.lopes@unespar.edu.br

RESUMO

Com o objetivo de analisar o comportamento de busca de informação de indivíduos frente a pandemia de Covid-19, buscou-se nesta pesquisa identificar as perspectivas relacionadas a esse comportamento focando os aspectos cognitivos e causais que permeiam as necessidades informacionais destes indivíduos. Para tanto, utilizou-se como base para a análise e reflexão o modelo geral de comportamento informacional proposto por Wilson (1997). Com base no modelo, elaborou-se categorias de questões envolvendo necessidades informacionais, variáveis Intervenientes e processo de busca de informação. Os resultados obtidos foram originados de 574 questionários respondidos entre os dias 22 a 27 de março de 2021 por indivíduos residentes na região que compreende o litoral do Paraná. Percebe-se que a população busca informações baseando-se a partir de suas necessidades psicológicas e que, para elas, a principal fonte de informação sobre a pandemia e o COVID-19 é a televisão, mas consideram artigos científicos e sites médicos como fontes mais confiáveis de busca informacional. No entanto, nota-se que não há credibilidade nas informações fornecidas pelo governo, e que as questões políticas têm pouca influência nesta região.

Palavras-chave: Comportamento Informacional. Pandemia de COVID-19. Busca de informações.

STUDY ON THE INFORMATION BEHAVIOR OF INDIVIDUALS FACING THE COVID-19 PANDEMIC

ABSTRACT

In order to analyze the information-seeking behavior of individuals in the face of the Covid-19 pandemic, this research sought to identify the perspectives related to this behavior, focusing on the cognitive and causal aspects that permeate the informational needs of these individuals. Therefore, the general model of information behavior proposed by Wilson (1997) was used as a basis for analysis and reflection. Based on the model, categories of questions were elaborated involving informational needs, Stakeholder variables and the information search process. The results obtained were derived from 574 questionnaires answered between March 22 to 27, 2021 by individuals residing in the region that comprises the coast of Paraná. It is noticed that the population seeks information based on their psychological needs and that, for them, the main source of information about the pandemic and COVID-19 is television, but they consider scientific articles and medical websites as more important sources. reliable information search. However, it is noted that there is no credibility in the information provided by the government, and that political issues have little influence in this region.

Keywords: Information Behavior. Covid-19 Pandemic. Information Seeking.

Recebido em: 18/04/2022

Aceito em: 20/06/2022

Publicado em: 09/09/2022

1 INTRODUÇÃO

O modo como cada indivíduo se comporta diante de necessidades informacionais vem sendo alvo de muitos estudos nos últimos anos em diversas áreas. Isso porque as necessidades informacionais variam de acordo com uma série de fatores, ou seja, cada indivíduo possui um processo de necessidade que o leva a buscar informações. Desse modo, a forma como esses indivíduos agem na busca por essas informações trata-se de um fator muito pessoal que envolve a tempestividade necessária, a relevância que essas informações têm na vida do indivíduo, além de fatores sociais, culturais, psicológicos, políticos, entre outros.

Destaca-se que a análise do comportamento de busca da informação fornece subsídios não apenas para se ter conhecimento acerca do ato em si desenvolvido pelos indivíduos, mas também para se conhecer o contexto que envolve esses comportamentos. De modo geral, grande parte das considerações quanto à busca de informação são mais relacionadas à forma como as pessoas usam sistemas específicos de informação, do que relacionadas aos aspectos específicos e particulares de busca da informação, como o próprio processo de busca e transferência de informações (WILSON, 1994).

Sendo assim, considerando a peculiaridade do momento pelo qual a humanidade passa frente à pandemia do vírus Covid-19 e, considerando também o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), que fornecem inúmeras possibilidades quanto ao acesso a informações de forma nunca antes vista, o presente artigo propôs analisar o comportamento de busca de informação de indivíduos residentes no litoral do Paraná frente a busca e uso de informações sobre o tema Covid-19, sobretudo por tratar-se de um tema emergente.

Sendo assim, investigou-se nesta proposta de pesquisa levantar os aspectos relacionados ao comportamento individual de busca de informações sobre o tema, focando os aspectos cognitivos e causais que permeiam as necessidades informacionais desses indivíduos. Para tanto, utilizou-se como base para a análise e reflexão o modelo geral de comportamento informacional proposto por Wilson (1997) como suporte para condução da coleta e análise de informações geradas pela pesquisa.

2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

É inegável que a informação se constitui de um elemento fundamental para qualquer atividade humana. Seja na vida social ou nos afazeres de uma organização, a informação está presente como algo intrínseco a tudo que se faça. Desse modo, abordagens acerca das características do comportamento dos indivíduos, no que se refere às suas necessidades informacionais diante de situações diversas, podem ser consideradas, estudadas e utilizadas como fonte de criação de estratégias em diversos contextos. Isso ocorre, pois o modo como os indivíduos se comportam diante de suas necessidades informacionais, que culminam no processo de busca de informações, pode variar considerando diversos fatores.

A busca por informações é uma questão que vem sendo discutida a bastante tempo dentro da área de ciência da informação com pesquisas que identificam como os indivíduos buscam informações a partir de um assunto determinado, considerando assim quais foram as fontes utilizadas, os aspectos cognitivos e as necessidades de informação que o indivíduo possuía. (LOPES; VALENTIM, 2014).

O crescente processo de produção e de transmissão da informação determina que as pessoas possuam maiores habilidades, atitudes, condutas e conhecimentos sobre a amplitude que há nas informações para que, dessa forma, elas possam ser independentes no uso da informação. (SANTOS; BARREIRA, 2019).

Nesse sentido, Berti e Araújo (2017) argumentam que o Comportamento Informacional se trata da “identificação da necessidade de informação que é percebida pelos usuários durante a sua busca para resolver os seus problemas informacionais”. A esse respeito, destaca-se que o comportamento de busca de informação é o resultado da constatação de uma necessidade que é identificada pelo usuário. (WILSON, 1981).

Desse modo, o Comportamento Informacional é uma área de investigação que recebe influência da grande demanda de busca informacional por meio da evolução que as tecnologias têm exercido nos meios de comunicação. Nesse contexto, onde as pessoas possuem fácil acesso à informação busca-se compreender como elas se comportam diante desse cenário. (LACERDA; LLARENCE, 2019).

Os autores Berti e Araújo (2017) ressaltam que os usuários de informação no cotidiano não reagem apenas quando tem a necessidade informacional, mas relaciona-se ao conceito de informação pragmático, que se baseia em relacionamentos, nas interações,

nas linguagens convencionadas e pela reciprocidade social construída. Ao apresentar uma abordagem sobre comportamento informacional é necessário considerar aspectos dos comportamentos institucionais, assim com as informações que são identificadas na vida cotidiana. (SOUZA, *et. al.*, 2018).

Desse modo, compreende-se que os indivíduos são imersos em vários contextos informacionais, sendo que suas ações são norteadas por informações baseadas em eventos cotidianos ou necessidades que surgem e devem ser solucionadas. Tais necessidades suscitam ações, passivas ou ativas, diante dessas necessidades, ou seja, os indivíduos podem ou não iniciar um processo de busca de informações a depender do grau de necessidade informacional.

Conforme Choo (2003), a busca pela informação trata-se de um processo humano e social no qual a informação se torna útil para cada pessoa ou grupo. Há uma grande dificuldade em apontar uma definição ao uso da informação, porém é possível apresentar três estágios relacionados a busca de informação: as necessidades de informação; a busca de informação; e o uso da informação. (CHOO, 2003)

Argumenta-se que tais necessidades informacionais são influenciadas especialmente por fatores pessoais, mas quando as características gerais são analisadas coletivamente é possível encontrar um padrão determinante em cada grupo. (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

No entanto, é importante destacar que cada contexto é imerso em um conjunto de informações, gerando demandas informacionais distintas, ou seja, o contexto necessita de insumos informacionais e os indivíduos que ali atuam também, a depender de outros fatores como: pessoais, culturais, sociais, psicológicos, biológicos, entre outros, que acabam por definir o que muitos autores chamam de Comportamento Informacional.

Quando uma necessidade de informação surge, o indivíduo busca suprir uma lacuna cognitiva, processo esse que acaba por resultar na construção de um novo conhecimento. Esse procedimento ocorre conforme a maneira como o indivíduo define uma estratégia de ação ao identificar sua necessidade informacional e como utilizará desse conteúdo após a sua concepção (LOPES; VALENTIM, 2014).

No que se refere a busca pela compreensão deste fenômeno, destaca-se que nos últimos anos foram construídos diversos modelos de comportamento informacional sob o argumento do uso da informação em contextos formais, porém no dia a dia das pessoas,

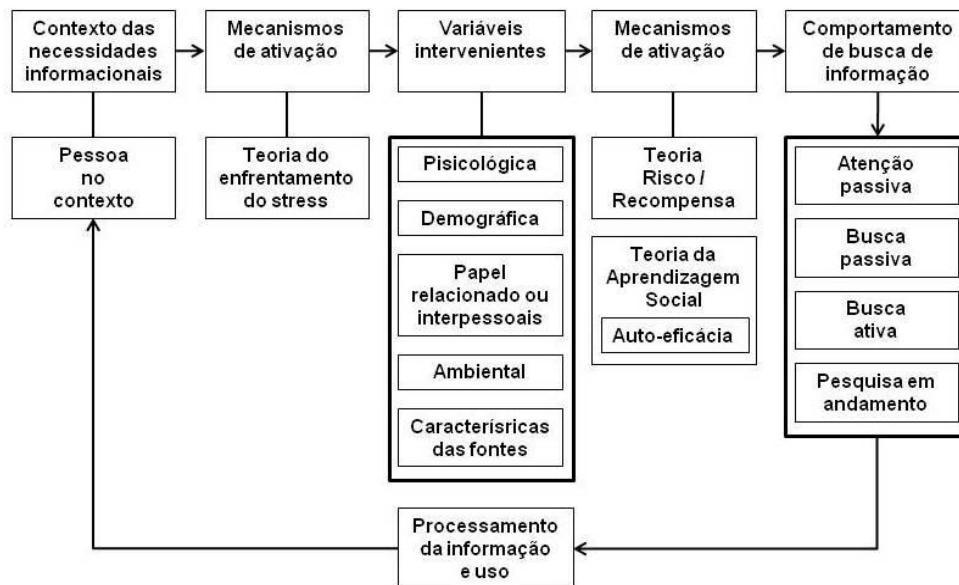
as informações são utilizadas para a resolução de problemas e na realização de afazeres nas mais diferentes situações, essas informações podem não estar formalizadas, pois suas fontes podem ser pessoas, como a televisão, o rádio, a internet ou outras fontes. (SOUZA, *et. al.*, 2018).

A respeito dos diversos modelos existentes, destaca-se que diversos autores se dedicaram a estudar e elaborar modelos de comportamento de busca da informação (KUHLETHAU, 1991; ELLIS, 1989; WILSON, 1981,1997, 1999; CHOO, 2006; DERVIN 1989,1993; TAYLOR, 1986; entre outros), como dito anteriormente, o modelo de Wilson (1999) está entre os mais utilizados por pesquisadores, talvez pela amplitude com que trabalha elementos inerentes ao processo de busca informacional e, também, por marcar um importante momento em que os elementos relativos ao viés humano da busca informacional passaram a ter mais destaque em relação ao advento dos sistemas.

Destaca-se que a partir dos anos 1980 os estudos sobre o tema passaram a dar importante ênfase a perspectiva do usuário, sobretudo no que diz respeito a transferência da informação, em detrimento da perspectiva dos sistemas, o que naturalmente fez com que as técnicas qualitativas começassem a substituir as quantitativas. Desse modo, no ano de 1981, Wilson concebeu um modelo de comportamento informacional pautado em distintas necessidades dos indivíduos. (MARTINEZ-SILVEIRA; ODOONE, 2007)

Esse modelo tem como objetivo traçar as áreas como: comportamento de busca de informação; e a necessidade de informação. No entanto, o escopo do diagrama vai além disso e tenta descobrir como acontece o comportamento informacional (ver figura 1). (WILSON, 1999).

FIGURA 1 – Modelo de Comportamento Informacional



FONTE: Wilson – 1997 (Tradução nossa).

O modelo de comportamento da informação de Wilson (1997) apresentado acima, aponta seis etapas na construção de um processo interativo, tendo como início o reconhecimento pelo indivíduo de uma necessidade de informação, o que é considerado pelo autor um pré-requisito para o início de toda atividade de busca informacional. Nas fases seguintes, Wilson introduz o conceito de ativação dos mecanismos considerando que, embora o indivíduo reconheça sua necessidade informacional, fatores como “estresse” no processo de obtenção dessa informação podem ser altos, contudo, não tão intenso a ponto de paralisar o processo e, assim, adiar ou anular a busca. Esse fator de ativação é apoiado pela teoria do enfrentamento, segundo o autor. Após ativar os mecanismos para a busca da informação, o indivíduo é desafiado por um conjunto de fatores que agem de modo a estimular ou dificultar o acesso à informação. O autor denomina esse conjunto de “variáveis intervenientes”, que ele classifica como: “ambiental”, que se trata de fatores externos ao indivíduo; “social”, que são oriundos de contextos externos e internalizados pelo indivíduo; pessoal (psicológico ou demográfico), que não pode ser separado do indivíduo; e as variáveis que se referem ao papel que um indivíduo possui em uma determinada realidade, incluindo também variáveis interpessoais.

Posteriormente, o autor propõe um mecanismo de ativação utilizando a Teoria do Risco/Recompensa e a Teoria Social da Aprendizagem, bem como o conceito de auto eficácia como fundamentos explicativos. Finalmente, após a consideração das variáveis intervenientes e ativação dos mecanismos, a realização de um processo de busca de

informação poderá ter início.

Destaca-se que este modelo sugere que o comportamento de busca de informações é uma consequência de uma necessidade já percebida pelo usuário da informação, que tem a intenção de satisfazer essa necessidade e acaba buscando em fontes formais ou informais essa informação, sendo que os resultados obtidos através dessa busca podem ter sucesso ou fracasso. Quando bem-sucedida a busca, o sujeito faz uso das informações que, após satisfazer suas necessidades iniciais, pode refazer o processo de pesquisa a partir de outra demanda. Esse modelo também demonstra que as informações podem envolver pessoas, através da troca de informações. (WILSON, 1999).

3 SAÚDE E INFORMAÇÃO

A informação é um direito de acesso a todos, conforme assegura a Constituição Brasileira de 1988, no Art. 5 nos incisos IV, XIV e XXXIII. Já no Art. 194 é garantido o direito de todos à saúde. A compreensão desses direitos é necessária para que a população se mantenha informada sobre os serviços de saúde que estão à sua disposição, evitando assim informações incorretas a respeito desse assunto tão valioso.

De acordo com Sanches e Cavalcanti (2018), o direito à saúde passou por muitas transformações devido aos novos tratamentos, além disso, a sociedade da informação foi um marco fundamental para que esse direito fosse de fato posto em prática.

O maior acesso à informação na área da saúde resultou em ações não seguras que foram praticadas por parte da população, com o avanço de sites e redes sociais que ofertam gratuitamente informações sobre tratamentos e doenças, onde pessoas orientam sobre medicamento e como realizar tratamentos através de pseudoconhecimentos que nem se quer conhecem de fato. (ARAÚJO, 2020).

Uma das consequências da sociedade midiaticizada apontada por Monari e Bertolli Filho (2019) está relacionado as *Fake News* que tem se utilizado da audiência em assuntos relacionados a doenças para obter o maior número de compartilhamento de informações, entre a população, nos mais diversos meios.

Dessa forma, nota-se a necessidade que há na criação de Políticas Públicas que promovam a informação verdadeira, clara e precisa. Para que o desconhecimento não seja responsável por situações de surtos e epidemias, deve apoiar no auxílio das

Tecnologias de Informação e Comunicação, utilizá-las como uma ferramenta que tragam vantagem à vida e saúde da sociedade. Ao ofertar a informação esclarecida ao cidadão ele poderá exercer seu direito de modo responsável. (SANCHES; CAVALCANTI, 2018).

3.1 Impactos da informação no contexto da Pandemia do Covid-19

No dia 22 de janeiro de 2020, foi notificado no Brasil o primeiro caso suspeito de SARS-Cov2, mais conhecido como COVID-19. Após a confirmação do exame, cujo o resultado saiu 4 dias após a notícia, foi confirmado o primeiro caso no país e também da América Latina. Desde esse episódio, os casos se multiplicam de maneira demasiada em progressão geométrica, o que levou diversos países ao redor do globo a tomarem medidas preventivas, como o isolamento social. (NETO, *et. al.*, 2020).

De acordo com a Organização Mundial da Saúde – OMS (*World Health Organization – WHO*), a COVID-19 trata-se de uma doença infecciosa que é causada pelo Coronavírus. Parte das pessoas infectadas por esse novo vírus apresenta problemas respiratórios de intensidade leve a moderada, porém em casos de pessoas idosas ou com doenças pré-existentes há uma probabilidade maior no desenvolvimento mais grave da doença.

Ainda de acordo com a OMS, o COVID-19 se espalha rapidamente por meio de secreção nasal ou partículas de saliva e que a melhor maneira de prevenir a doença é desacelerar a transmissão e manter-se informado sobre a doença. Conforme Sousa Júnior (*et. al.*, 2020), todo o planeta tem buscado conscientizar a população a respeito da pandemia e também de tranquilizar salientando sobre as medidas que devem ser tomadas pelos indivíduos e pela sociedade no combate ao vírus. No entanto, o grande número de informações falsas que são criadas e compartilhadas na internet vem exigindo de órgãos de saúde e da imprensa grandes esforços para contradizer essas informações.

A grande preocupação com a doença pouco conhecida foi o estopim para que o clima de incerteza e insegurança fosse instaurado entre a população que, além de combater a pandemia se prevenindo contra o vírus, se viu no meio da propagação de especulações e de *Fake News* (notícia falsa), que se tornaram outra questão de ordem pública. (MATOS, 2020).

Além do controle ao vírus, é necessário prever o compartilhamento de informações sobre esse assunto. Mesmo com ações que os governos vêm lançando para

conscientizar a população, ainda assim existem pessoas que vem utilizando esse cenário para incitar e espalhar o medo por meio de notícias falsas, as *Fake News*, através das mídias sociais. (SOUSA JÚNIOR et. al., 2020).

De acordo com Neto et. al. (2020), se comparar o cenário do Brasil durante a pandemia, é possível identificar que o vírus não escolhe pessoa, nem sua camada social e isso ocorre também com a disseminação de notícias incorretas que causam prejuízos à saúde da população. O compartilhamento desse conteúdo ocorre principalmente nas mídias sociais, que são rapidamente multiplicadas entre as pessoas, assim como o vírus, as *Fake News* têm contaminado a comunicação que visa a promoção de ações e orientações técnicas a respeito da saúde. (MERCEDES NETO et. al., 2020).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa pesquisa é de natureza exploratória, pois visa compreender como ocorre o comportamento de busca da informação de indivíduos que residem no litoral do Paraná frente a pandemia do COVID-19. Com a finalidade de atender os objetivos que foram propostos, este estudo utilizou os procedimentos metodológicos que serão descritos abaixo.

Após o embasamento teórico sobre os temas abordados por essa pesquisa, foram realizados levantamentos de dados bibliográficos que auxiliaram na elaboração do questionário aplicado.

Diante da abordagem qualitativa, esta pesquisa utilizou-se de recurso do método não probabilístico para delimitar sua amostragem que é convencionada. Devido à falta de recursos ou de tempo, a amostra serve como um método que auxilia na busca em obter um juízo a respeito da totalidade do universo, que por meio de procedimentos científicos seleciona apenas uma parte do todo para a pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 163).

Para esse estudo optou-se pela amostra por acessibilidade ou por conveniência, que apesar de um menor rigor dentre os tipos de amostragem, é aplicada em estudos exploratórios ou qualitativos, onde elementos são selecionados pelo pesquisador para representar o universo (GIL, 2008, p.94).

Os critérios que esta pesquisa utilizou para encontrar os seus resultados foram:

- a) População que reside na região do Litoral do Paraná, que é composto pelos municípios de:
Antonina, Guaratuba, Guaraqueçaba, Matinhos, Morretes, Paranaguá e

Pontal do Paraná;

b) Público da pesquisa: adultos com idade entre 18 e 80 anos;

Utilizando um questionário como instrumento de coleta de dados, onde buscou-se elaborar questões fechadas referentes a busca de informações sobre a pandemia de COVID-19. A pesquisa amparou-se no Modelo conceitual de comportamento informacional de Wilson (1997) no processo de composição do roteiro de questões, sendo elas dispostas dentro do questionário seguindo três blocos que visam investigar: a) Necessidades informacionais; b) Intervenientes; c) Processo de busca de informação.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados obtidos e doravante apresentados são produtos de 574 questionários respondidos entre os dias 22 e 27 de março de 2021 por indivíduos residentes na região que compreende o litoral do Paraná.

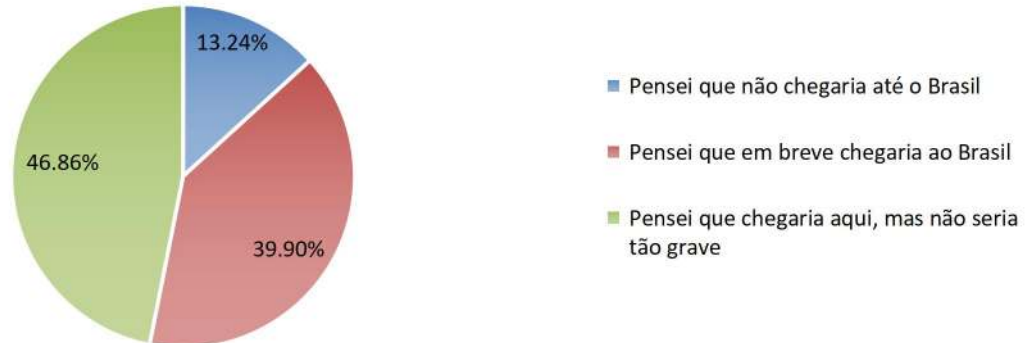
Para a análise dos dados obtidos, utilizou-se o arcabouço construído e apresentado no Modelo de Busca de Informação elaborado por Wilson (1997). No entanto, optou-se pelo uso de parte das etapas propostas pelo autor. Após essa ponderação, foi possível classificar as questões abordadas no questionário e organizá-las a partir de três categorias que se identificam com os apontamentos do autor, sendo elas: Necessidades informacionais, Variáveis Intervenientes e Processo de busca de informação.

A primeira categoria analisada corresponde aos mecanismos ativadores de necessidades informacionais. Para encontrar essas variantes que são capazes de ativar as necessidades de busca de informação foram elaboradas três questões.

A primeira questão deste bloco busca compreender como foram as reações iniciais ao descobrir os primeiros casos de COVID-19 na Europa e o impacto gerado pelo elevado número de mortes. Conforme é possível verificar no Gráfico 1, cerca de 46,86% das pessoas que responderam ao questionário pensaram que o COVID-19 chegaria ao Brasil, mas não seria uma situação tão grave. Para 13,24% dos respondentes o COVID-19 não chegaria ao Brasil. Já 39,90% das pessoas acreditavam que o COVID-19 chegaria muito em breve ao país.

GRÁFICO 1 – Reação frente aos primeiros casos a Europa.

1) Antes dos primeiros casos no Brasil, quando as notícias sobre o COVID-19 começaram a ser divulgadas sobre os casos na Europa, já sabendo que lá havia muitas mortes, como você reagiu?



FONTE: As autoras (2021).

Na Gráfico 2 é possível assimilar em qual momento o usuário passou a buscar, efetivamente, informações sobre o COVID-19 e a pandemia e qual foi a motivação que o levou a fazer isso. Para 31,36% dos respondentes desta pesquisa, a motivação inicial foi quando países europeus registravam mais de 500 mortes diárias. Já 27,00% buscaram informações a partir do registro do primeiro caso confirmado no país.

No entanto, quando surgiram os primeiros casos na Europa, 27,18% das pessoas que responderam a esse questionário já haviam buscado mais informações sobre o COVID-19. Apenas 14,46% buscaram informações quando ocorreram as primeiras mortes no Brasil.

GRÁFICO 2 – Busca de mais informações à respeito do COVID-19

2) Quando você sentiu que deveria buscar mais informações à respeito do COVID-19?

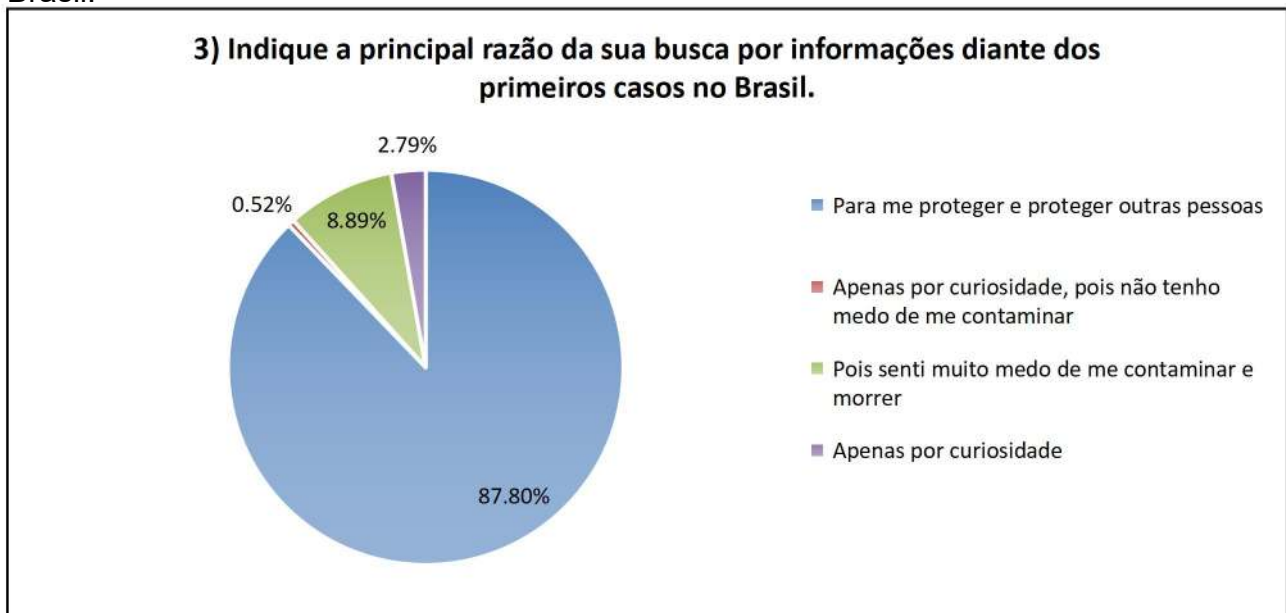


FONTE: As autoras (2021).

A última questão sobre esse bloco buscou compreender qual foi o

motivo que levou a busca de informações diante dos primeiros casos no Brasil. Como é possível ver no Gráfico 3, em torno de 87,80% considerou a principal razão a necessidade de proteção de si mesmo e de outras pessoas. Cerca de 8,89% das pessoas sentiram medo de serem contaminadas e de morrer. Um dado importante que foi encontrado nesse caso é como problemas desencadeados pelo COVID-19 modificaram a maneira de agir e pensar das pessoas, causando, em alguns casos, transtornos comportamentais e psicológicos. Por outro lado, há também 2,79% de pessoas que estavam apenas curiosas em relação ao COVID-19. Apenas 3 pessoas (0,52%) revelaram não ter medo de se contaminar.

GRÁFICO 3 – Razões da busca por informações diante dos primeiros casos no Brasil.



FONTE: As autoras (2021).

A segunda categoria de questões refere-se às variáveis intervenientes que podem exercer influência dentro do processo de busca informacional, sendo classificados da seguinte maneira: a) psicológica; b) demográfica; c) papel de relacionamento ou interpessoais; d) ambiental; e) características da fonte. Esses intervenientes foram considerados para a elaboração das questões 4 a 10. Dessa forma, buscou-se compreender como cada um desses fatores esteve presente durante o processo de busca informacional das pesquisas sobre o COVID-19 pela população do Litoral paranaense.

A primeira interveniente investigada foi a psicológica que buscou entender como a

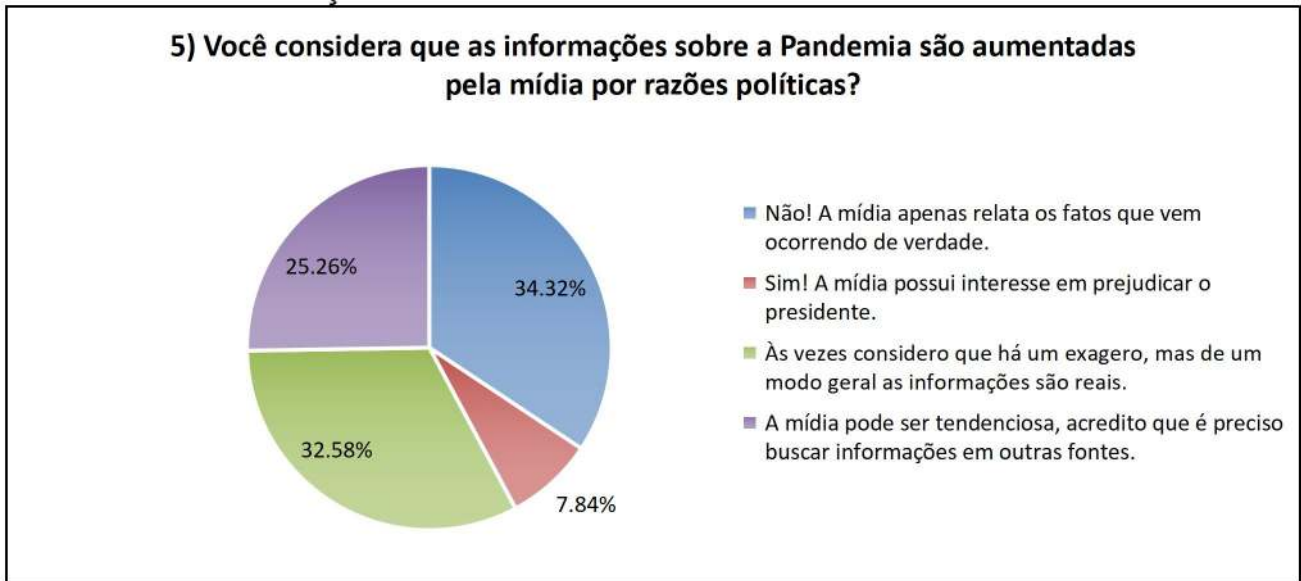
pandemia causou, ou ainda causa, algum tipo de impacto psicológico e emocional nos respondentes. Como é possível ver no Gráfico 4, cerca de 62,37%, ou seja, 358 pessoas, ainda se sentem nervosas quando ouvem ou leem notícias sobre a COVID-19. Outros 29,44% dizem se sentirem apreensivos com as notícias. Já 5,05% das pessoas que participaram desta pesquisa dizem que se sentiam mal quando a pandemia começou e que hoje eles se sentem normal quanto ao assunto. Por outro lado, cerca de 3,14% (18 pessoas), se sentem totalmente indiferentes quando ouvem ou leem notícias sobre a pandemia.

GRÁFICO 4 – Impacto psicológico/emocional da pandemia.



FONTE: As autoras (2021).

As questões de 5 a 7 refletem como as razões políticas dos usuários da informação foram capazes de impactar no processo de busca informacional. Ao serem questionados sobre a influência que a mídia tem nas informações sobre a Pandemia, 34,32% responderam que a mídia apenas relata fatos que ocorrem de verdade. Apenas 7,84% dos respondentes acreditam que a mídia busca prejudicar o presidente por razões políticas. De acordo com 32,58% das pessoas há sim exagero por parte da mídia, no entanto as informações são reais. Já 25,26% dos respondentes acreditam que a mídia é tendenciosa e que procuram informações em fontes complementares, como é possível ver no Gráfico 5.

GRÁFICO 5 – Informações sobre a Pandemia e a mídia.

FONTE: As autoras (2021).

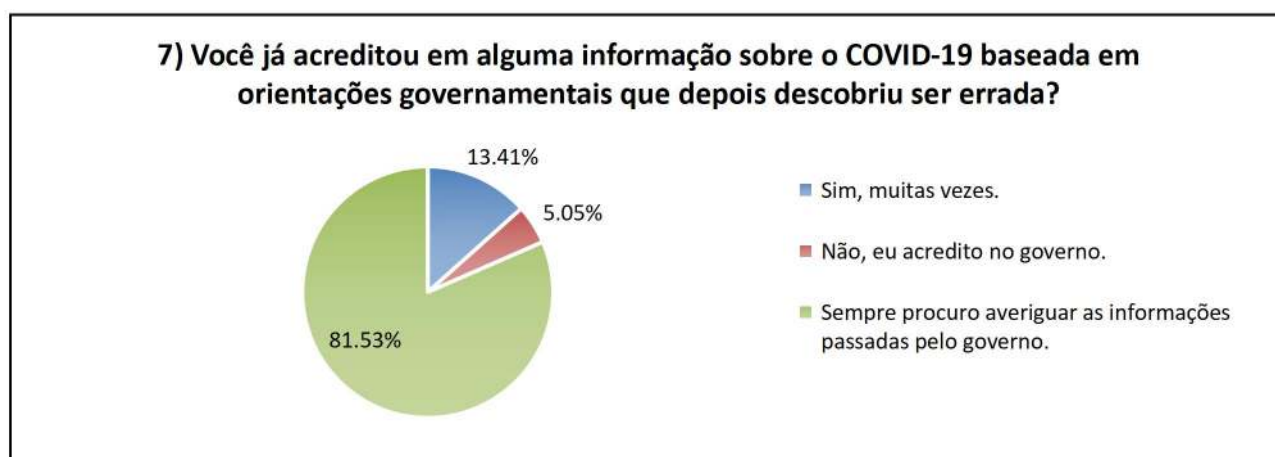
A outra questão relacionada ao posicionamento político questionava sobre como a posição política do usuário da informação poderia contrariar as recomendações da OMS quanto ao uso da máscara e sobre estar em locais aglomerados, ver Gráfico 6. Cerca de 60,98% diz acreditar na ciência e que seu posicionamento político não fez com que ele tomasse postura contrária as recomendações. Já 36,41% considera que, embora tenha um posicionamento político, isso não afeta suas ações diante a pandemia. Contudo, cerca de 15 pessoas (2,61%) diz sempre seguir as recomendações do presidente.

GRÁFICO 6 – Posicionamento Político

FONTE: As autoras (2021).

Ainda dentro das intervenientes de papel interpessoal que busca compreender como a posição política influenciou na busca informacional, foi questionado aos respondentes se em algum momento acreditou em alguma informação sobre o COVID-19 que foi orientada pelo governo e depois descobriu ser uma informação absolutamente errônea. O resultado apontou que 13,41% já passaram por isso em relação as informações fornecidas pelo governo. Cerca de 81,53% disse buscar averiguar as informações recebidas do governo. Apenas 5,05% diz acreditar nas informações fornecidas pelo governo, como é possível ver no Gráfico 7.

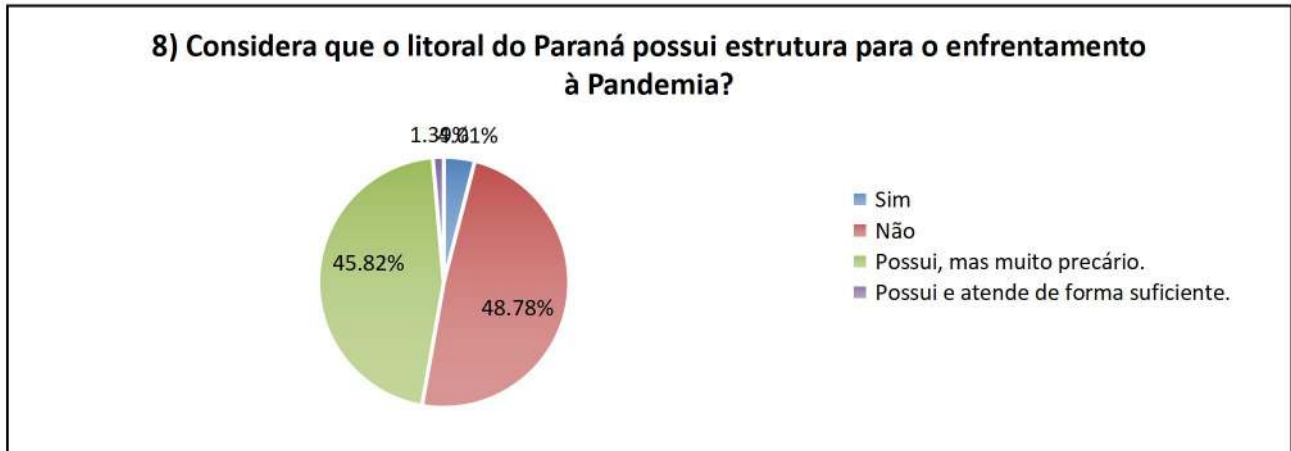
GRÁFICO 7 – Informação sobre o COVID-19 baseada em orientações governamentais



FONTE: As autoras (2021).

As questões 8 e 9 são relacionadas ao interveniente demográfico. Os respondentes opinaram se consideram a estrutura para o enfrentamento à Pandemia do litoral do Paraná suficiente. De acordo com 48,78% dos respondentes não há estrutura para o enfrentamento. Já 45,82% disseram que possui estrutura, mas que é precária. Por outro lado, 4,01% dizem que o litoral possui sim estrutura para o enfrentamento à Pandemia e 1,39% considera que atende de forma suficiente. Ver Gráfico 8.

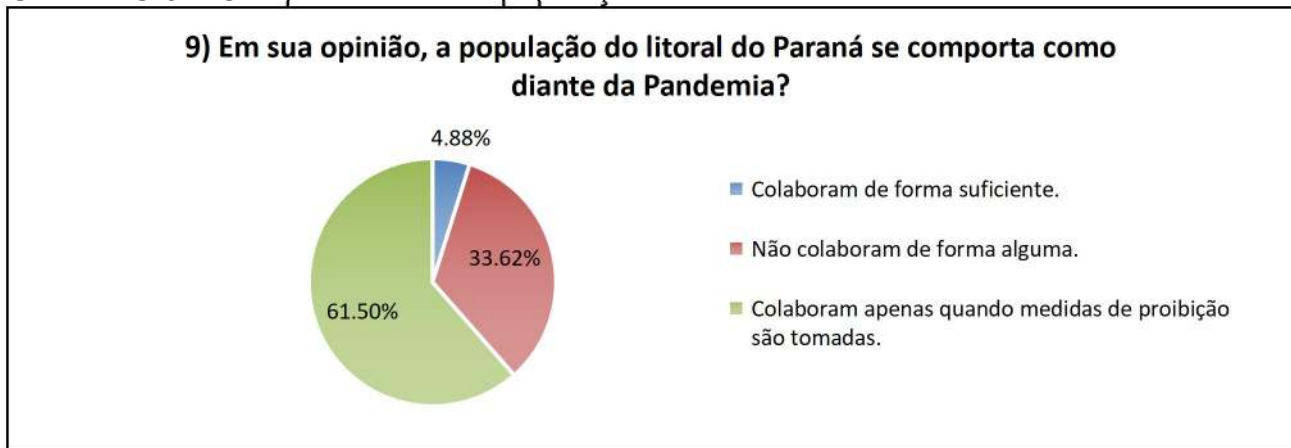
GRÁFICO 8 – Estrutura para o enfrentamento à Pandemia no litoral do Paraná.



FONTE: As autoras (2021).

Já a questão 9, referente ao Gráfico 9, indaga sobre o comportamento da população do litoral do Paraná diante da Pandemia. Cerca de 61,50% das pessoas acredita que a população só colabora quando medidas de proibição são tomadas. Discordando disso, 33,62% das pessoas acreditam que não há colaboração de forma alguma. E apenas 4,88% acreditam que a população colabora de forma suficiente.

GRÁFICO 9 – Comportamento da população do litoral do Paraná diante da Pandemia.



FONTE: As autoras (2021).

A última questão da segunda categoria está relacionada a interveniente de variáveis interpessoais. Ela questiona sobre a possibilidade do respondente de trabalhar em casa, conforme é possível verificar no Gráfico 10. Cerca de 44,43% diz que seguem trabalhando em casa. Já 38,15% das pessoas dizem que necessitam sair de casa para trabalhar. Outros 11,50% responderam que não estavam trabalhando antes da pandemia

e apenas 5,92% afirmam que perderam seus empregos durante a pandemia.

GRÁFICO 10 – Trabalho em casa.



FONTE: As autoras (2021).

A terceira categoria de perguntas dessa pesquisa se concentrou em compreender como ocorre de fato o processo de busca informacional pelos usuários da informação a respeito da Pandemia do COVID-19. Desse modo, as questões a seguir permitiam aos respondentes escolher mais de uma opção de respostas.

O Gráfico 11 refere-se a pergunta sobre quais foram as fontes de informação que os usuários descobriram o surto da doença COVID-19. A fonte com maior acesso foi a televisão com 407 respostas, seguida pelas mídias sociais com 297 respostas e depois jornais com 144 respostas. Nota-se que familiares e amigos obtiveram 55 e 66 respostas, respectivamente. Revistas ficaram com apenas 16 respostas e o rádio com apenas um respondente.

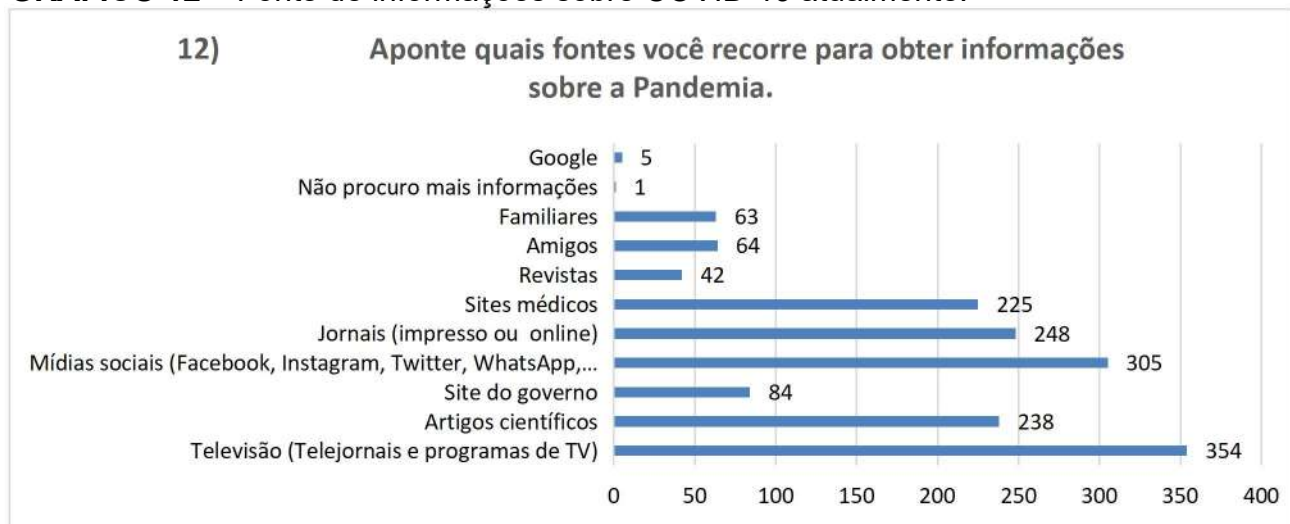
GRÁFICO 11 – Fonte de informações sobre início COVID-19



FONTE: As autoras (2021).

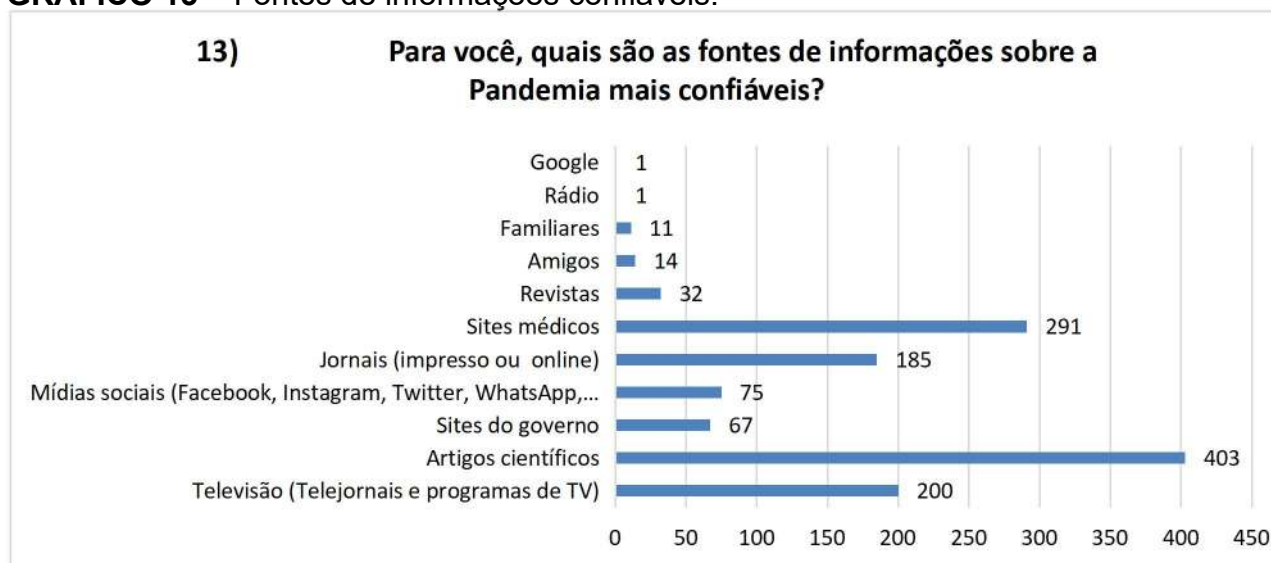
Também foi questionado aos participantes desta pesquisa quais eram as fontes de informação que eles mais utilizavam para se manterem atualizados sobre a Pandemia, conforme é possível ver no Gráfico 12. Cerca de 354 pessoas utilizam mais a televisão como fonte, seguida pelas mídias sociais com 305 respostas. Jornais (impressos ou online) obtiveram 248 respostas, enquanto cerca de 238 pessoas utilizam artigos científicos como fontes de informação. Outra fonte mais acessada de informações são sites médicos, com 225 repostas. Site do governo, amigos, familiares, revistas e o Google obtiveram 84, 64, 63, 42 e 5 respostas, respectivamente. Houve também uma pessoa que diz não buscar mais informações sobre o tema. Ver Gráfico 12.

GRÁFICO 12 – Fonte de informações sobre COVID-19 atualmente.



FONTE: As autoras (2021).

Já no Gráfico 13 é possível identificar quais são as fontes de informação que os usuários acreditam ser mais confiáveis. De acordo com 403 pessoas os artigos científicos são as fontes mais confiáveis, seguidos por sites médicos, com 291 respostas. Televisão obteve 200 respostas e os jornais (impressos ou online) 185 respostas. De acordo com os respondentes as mídias sociais são mais confiáveis que o site do governo, com 75 e 67 respostas, respectivamente. As revistas receberam 32 repostas, amigos 14 respostas e familiares 11 respostas. Google e rádio apenas uma resposta cada.

GRÁFICO 13 – Fontes de informações confiáveis.

FONTE: As autoras (2021).

O questionário aplicado foi elaborado a partir do Modelo de Busca de Informação elaborado por Wilson (1997) e possibilitou, a partir de blocos, a segmentação das respostas de como ocorre a busca de informação sobre o COVID-19, especificamente, da população que reside no litoral do Paraná.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da aplicação desta pesquisa foi possível perceber algumas particularidades em relação a busca informacional sobre a doença COVID-19 pelas pessoas que moram no litoral do Paraná. Ao analisarmos a primeira categoria de perguntas é possível verificar que as pessoas já buscavam informações sobre o COVID-19 quando os casos na Europa surgiram e quando havia um grande registro diário de mortes. No entanto, elas acreditavam que quando a Pandemia chegasse ao Brasil não seria algo grave. A principal razão da busca por informações sobre o COVID-19 estava relacionada ao sentimento de proteção.

Na segunda categoria de perguntas, quando avaliadas as intervenientes dos usuários da informação, é possível identificar que os componentes psicológicos são os que mais influenciam os usuários. Cerca de 358 pessoas se sentem mal ao ouvirem

notícias da Pandemia, algo que interfere diretamente no estado emocional e psíquico delas.

Ainda é possível dizer que as questões políticas têm influenciado um pequeno número de pessoas em relação ao modo de pensar sobre a Pandemia. Em torno de 45 pessoas acreditam que a mídia quer prejudicar o presidente. Esse número é reduzido para 15 pessoas, quando questionadas sobre seguirem as recomendações do presidente. Ainda assim, 29 pessoas acreditam nas recomendações do governo.

Apesar disso, cerca de 468 pessoas buscam sempre averiguar as informações passadas pelo governo, algo que demonstra a não confiabilidade no repasse de informações feita pelo mesmo. Por outro lado, vemos que há sim pessoas que acreditam na ciência, cerca de 350 pessoas, e que, apesar do seu posicionamento político, 209 pessoas não deixam influenciar em suas ações diante da Pandemia.

Outro ponto importante é relacionado as condições do litoral do Paraná, cerca de 280 pessoas acreditam que não há estrutura para o enfrentamento à Pandemia, enquanto 263 acreditam que a estrutura é precária. Quanto ao comportamento da população acredita-se que as pessoas colaboram apenas com medidas de restrição. Outro fator que chama atenção sobre a dinâmica do Litoral paranaense é sobre cerca de 255 pessoas que continuam trabalhando em casa e o número de apenas 34 pessoas terem ficado desempregadas durante o período da Pandemia.

De modo geral a população do Litoral do Paraná busca informações sobre a Pandemia através de programas de televisão e mídias sociais, dando grande credibilidade aos sites médicos, jornais, mídias sociais e televisão, mas acreditam que as fontes mais confiáveis são os artigos científicos.

Este estudo possibilitou compreender como a população que vive no Litoral do Paraná se comporta ao buscar informações sobre a Pandemia e a doença COVID-19. Os fatores psicológicos são os que mais influenciam as pessoas no momento da busca de informação, o sentimento de proteção foi o responsável pela busca de informações. Percebe-se ainda que fatores políticos influenciam poucas pessoas que participaram desta pesquisa, mas um fator que chama a atenção é a falta de credibilidade que o governo vem passando a população em relação a veracidade de suas informações. Outro fator importante é que artigos científicos são considerados as fontes mais confiáveis para obter informações sobre a pandemia e a doença COVID-19.

Esta pesquisa pode servir como fonte de dados para possíveis ações governamentais com o propósito de promover a disseminação da informação de forma tempestiva, consistente, ética e que, de fato, sejam úteis a população considerando as fontes que são mais aceitas e que tem mais credibilidade frente aos usuários que realizam a busca informacional. Essa ação pode ser aplicada a outros contextos que envolvem o interesse pela sociedade em busca de informações sobre saúde.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Wánderson Cássio Oliveira. Health information retrieval: construction, models and strategies. **Convergências em Ciência da Informação**, Aracaju, v. 3, n. 2, p. 100-134, 2020. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/conci/article/view/13447>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando?. **Informação & Informação**, v. 22, n. 2, 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/view/490/287>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil - Art. 5**, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 24 ago. 2020.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil - Art. 196**. Disponível em: https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_06.06.2017/art_196_.asp. Acesso em: 24 ago. 2020.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução de: ELIANA Rocha. São Paulo: Senac São Paulo, 2003. Título original: The working organization.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. New York: Oxford University Press, 2006.
- DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, White Plains, v. 21, p. 3-33, 1986. Disponível em: http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis670/dervin_nilan.pdf. Acesso em: 24 ago. 2020.
- DERVIN, B.; NILAN, M. Verbing communication: mandate for disciplinary invention. **Journal of Communication**, New York, v. 43, n. 3, Sept. 1993. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1460-2466.1993.tb01275.x>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v. 15, n. 4-5, p. 171-212, 1989. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/016555158901500406>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- KUHLTHAU, Carol Collier. Kuhlthau's information search process, *in*: [s.l.]: **Information Search Process**, [s.d.], p. 1-19, 1991. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.721.4091&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 14 ago. 2020.
- LACERDA, A. C. P. D.; LLARENA, R. A. S. Comportamento informacional e sua contribuição para a construção de competências em informação: uma análise dos estudantes em arquivologia da UFPB. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 248–265, 2019.

- Disponível em: <https://doi.org/10.21714/2236-417X2019v9n1>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P. Information Search Behavior: Proposal of Study with Investors in the Stock Market. **Technology and Investment**, Montreal, v. 5, n. 1, p. 8–15, 2014. Disponível em: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=42660>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Altas, 2003.
- MARTÍNEZ-SILVEIRA, M; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652007000200012>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- MATOS, Rafael Christian de. Fake news frente a pandemia de COVID-19. **Vigilância Sanitária em Debate**, v. 8, n. 3, p. 78/85, 2020. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/5705/570566811010/html/>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- MERCEDES NETO, T. O. G. *et al.* Fake news no cenário da pandemia de covid-19. **Cogitare Enfermagem**, Curitiba, v. 25, e72627, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v25i0.72627>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- MONARI, Ana Carolina Pontalti; BERTOLLI FILHO, Claudio. Saúde sem fake news: estudo e caracterização das informações falsas divulgadas no canal de informação e checagem de fake news do ministério da saúde. **Revista Mídia e Cotidiano**, v. 13, n. 1, p. 160-186, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.22409/ppgmc.v13i1.27618>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- SANCHES, S. H. F. N.; CAVALCANTI, A. E. L. W. The right to health in the information society: fake news and its impacts on vaccination. **Revista Jurídica**, Curitiba, v. 4, n. 53, p. 448-466, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.26668/revistajur.2316-753X.v3i52.3227>. Acesso: 24 ago. 2020.
- SANTOS, J. O.; BARREIRA, M. I. J. S. Competência em informação: o bibliotecário e o processo de definição das necessidades informacionais. **Biblos**, Lima, n. 74, p. 42–60, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5195/biblos.2019.387>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- SOUSA JÚNIOR, João Henriques de *et al.* Da desinformação ao caos: uma análise das Fake News frente à pandemia do Coronavírus (COVID-19) no Brasil. **Cadernos de Prospecção**, Salvador, v. 13, n. 2, p. 331–346, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.9771/cp.v13i2.35978>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- SOUZA, L. P. P. *et al.* O comportamento informacional do eleitor sob a perspectiva da democracia brasileira. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 11, n. 3, p. 707–728, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.26512/rici.v11.n3.2018.10437>. Acesso em: 20 ago. 2020.
- TAYLOR, R.S. Value-added processes in information systems. Portsmouth: **Greenwood Publishing Group**, 1986.
- WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Proceeding and Management**, New York, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(97\)00028-9](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(97)00028-9). Acesso em: 31 ago. 2020.
- WILSON, T. D. Information needs and uses: fifty years of progress. In: VICKERY, B. C. **Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review**. London: Aslib, 1994. p.15-51.
- WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of documentation**, New York, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>. Acesso em: 31 ago. 2020.
- WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, New York, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00220410610714895>. Acesso em: 20 ago. 2020.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION, **Coronavirus**, disponível em: <https://www.who.int/westernpacific/health-topics/coronavirus>. Acesso em: 31 ago. 2020.