

PEREIRA, Júlio César Lopes. Necessidades, busca e uso da informação: um estudo de caso em setores de help-desk de indústria cimenteira multinacional. 2008. 132f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

*Este trabalho analisou um ambiente de help desk de uma indústria do ramo cimenteiro, líder mundial em seu setor, identificando as necessidades, o comportamento de busca e os usos de informação por parte dos técnicos de help desk. O referencial teórico foi estruturado por estudos de autores que discutem os principais aspectos ligados ao comportamento informacional bem como sobre as principais características das centrais de atendimento e de help desk. As necessidades informacionais foram analisadas através da identificação das situações onde os técnicos de help desk precisam atuar. O comportamento de busca foi avaliado através da análise das principais fontes utilizadas por esses profissionais, do ponto de vista da frequência, relevância e confiabilidade. O comportamento de uso foi avaliado com base nas atividades desempenhadas pelos técnicos, desde a solução de problemas até o compartilhamento e o armazenamento da informação para uso posterior. Foram analisados questionários enviados a 19 técnicos e dois estagiários que desempenham o papel de suporte em TI na empresa selecionada, bem como foram feitas entrevistas com a chefia do setor. Os resultados indicaram que as principais fontes de informação utilizadas pelos técnicos de help desk são do tipo internas, não eletrônicas e pessoais, destacando-se o contato com colegas da empresa e com chefes e supervisores, o uso de e-mail e a utilização do sistema interno de apoio ao help desk. O trabalho apontou como principais usos de informação o aprendizado, o compartilhamento e o armazenamento de informações através do sistema de apoio ao help desk. Finalmente, são apresentadas sugestões para aprofundamento da pesquisa.*