

# Reflexão sobre os termos comportamento informacional e prática informacional

## *Reflections about information behavior and information practice*

Kelley Cristine Gonçalves Dias GASQUE<sup>1</sup>  0000-0001-6039-0571

### Resumo

O artigo, parte da revisão de literatura da pesquisa de pós-doutorado da autora, apresenta, por meio de revisão bibliográfica, a evolução dos estudos de usuários ao comportamento informacional humano. Descreve as principais características das abordagens behaviorista, cognitivista/interacionista e integrativa/multifacetada, vinculadas ao comportamento informacional. Mostra a necessidade de uma reflexão mais aprofundada acerca do uso do termo “comportamento informacional” para “prática informacional”, quando empregados de forma intercambiável, a partir de três pontos de tensão: abrangência da abordagem cognitiva envolvendo a perspectiva social, em que se discute sobre os limites categoriais; críticas ao construcionismo em relação à ideia de que a sua característica principal é o conhecimento construído por interação social e à impossibilidade de atribuir todo desenvolvimento humano à interação humana, e, por fim, mudança da perspectiva cognitiva para uma mais integrativa, que requer ênfase na interação entre os contextos cognitivo, social, cultural, organizacional e afetivo, dentre outros.

**Palavras-chave:** Comportamento informacional. Estudos de usuários. Prática informacional. Terminologia.

### Abstract

*This article, part of a postdoctoral research literature review, presents the evolution of the user studies to information behavior, through a bibliographic review. It describes the main characteristics of the behavioral, cognitive/interactionist, and integrative/multifaceted approaches, associated with information behavior. It shows the need for a more in-depth reflection on the use of the term “informational behavior” for “informational practice” when used interchangeably from three points of tension: the scope of the cognitive approach concerning the social perspective, which discusses categorized limits; the critiques to constructionism, about the idea that its main characteristic is the knowledge constructed through social interaction, as well as to the impossibility of attributing all human development to human interaction; and finally, the change from a cognitive perspective to an integrative perspective, which requires an emphasis on the interaction among the cognitive, social, cultural, organizational and emotional contexts, among others.*

**Keywords:** Information behaviour. User studies. Information practice. Terminology.

### Introdução

O Comportamento Informacional Humano (CIH) relaciona-se à totalidade da interação humana com as fontes e os canais de informação. Abrange a busca, a pesquisa e o uso da informação. A busca trata da relação do indivíduo

<sup>1</sup> Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Campus Darcy Ribeiro, s/n., Asa Norte, 70297-400, Brasília, DF, Brasil. E-mail: kelleymasque@gmail.com

Recebido em 27 de julho de 2020, reapresentado em 11 de janeiro de 2022 e aprovado em 12 de maio de 2022.

Como citar este artigo/How to cite this article

Gasque, K. C. G. D. Reflexão sobre os termos comportamento informacional e prática informacional. *Transinformação*, v. 34, e200049, 2022. <https://doi.org/10.1590/2318-0889202234e200049>



com os diversos canais e as fontes de informação, abrangendo pessoas, unidades de informação e informação *online*. Por sua vez, a pesquisa refere-se ao nível “micro” da busca de informação; isto é, trata das interações humanas com sistemas de informação de todos os tipos. Por fim, o comportamento de uso da informação abrange os atos físicos e mentais envolvidos no processo de transformação da informação em conhecimento. Desses tópicos, a abordagem de busca de informações é dominante na pesquisa e no desenvolvimento de teoria de CIH (Wilson, 2000).

O termo<sup>2</sup> “comportamento informacional” foi empregado por Wilson (1997) para se referir à evolução das pesquisas denominadas “estudos de usuários”. Isso ocorreu pelo fato de as pesquisas terem apresentado um salto qualitativo, tanto do ponto de vista teórico quanto metodológico, avançando da perspectiva behaviorista para a cognitivista. De acordo com Savolainen (2007), esse termo alcançou crescente popularidade na área de ciência da informação, apesar de ter sido aceito com algumas críticas, sendo as principais: associação do termo com a perspectiva behaviorista em psicologia e incorreção do ponto de vista gramatical, visto que “a informação não se comporta” - apenas as pessoas o fazem. Assim, por exemplo, “comportamento relacionado à informação” seria mais adequado. Além disso, pode-se acrescentar que o termo não foi profundamente discutido pelos pesquisadores da área.

Na primeira década do século 21, surgiram investigações sobre CIH com abordagens mais integrativas e multifacetadas, que buscavam compreender o objeto de pesquisa de forma mais global, considerando a complexidade (Pettigrew; Fidel; Bruce, 2001). No entanto, nos últimos anos, alguns pesquisadores como Savolainen (2007); Cox (2012) e Gonzalez-Teruel (2019); e, no Brasil, Araújo (2020); Alves *et al.* (2020); Rocha e Gandra (2018); Freitas Rocha, Krempser Gandra e Pereira Rocha (2017); dentre outros, discutem sobre o uso do termo “práticas informacionais” para se referir aos estudos com abordagem mais social. Savolainen (2007) é um dos autores que capitaneou essa discussão ao publicar o artigo “*Information Behavior and Information Practice: Reviewing the ‘Umbrella Concepts’ of Information-Seeking Studies*”. O autor argumenta que esses conceitos parecem denotar os mesmos fenômenos; isto é, as maneiras como as pessoas “lidam com a informação” e, muitas vezes, são usados de forma intercambiável. Porém, no discurso sobre o comportamento informacional, a relação com a informação é desencadeada por necessidades e motivações. Por sua vez, em geral, os estudos sobre prática informacional adotam uma visão construcionista. O autor conclui que a prática da informação pode ser concebida como uma alternativa importante ao discurso dominante.

O presente artigo, parte da revisão de literatura da pesquisa de pós-doutorado da autora, realizada na Universidade de Lisboa, intitulada “Percepções e estratégias relacionadas ao viés de confirmação por pesquisadores no processo de busca e uso da informação”, e objetiva discutir o uso dos termos “comportamento informacional” e “práticas informacionais” quando usados como intercambiáveis. Isso porque, de acordo com Savolainen (2007), a preferência por algum termo não é uma escolha aleatória, que pode ser justificada apenas por razões estilísticas. Ao contrário, requer gerar atitude autorreflexiva e crítica entre os pesquisadores em relação aos conceitos usados, para não serem “aprisionados” em suas próprias formações discursivas.

A pesquisa compreende uma revisão de literatura do tipo narrativa, que apresenta temática mais aberta e protocolo mais flexível. No caso, a busca da informação é menos abrangente (Cordeiro *et al.*, 2007). Apresenta-se a evolução dos estudos de usuários desde a emergência na década de 1940 aos dias atuais, com análise do contexto da mudança do termo para comportamento informacional e a perspectiva atual. Mais ainda, descreve três argumentos para subsidiar a discussão sobre o uso dos termos “comportamento informacional” e “práticas informacionais”.

<sup>2</sup> Os conceitos são representados pelo termo, que se constitui uma designação contextualizada no discurso, tendo, conseqüentemente, um referente de interpretação (Lara, 2004).

## Evolução do comportamento de busca e uso da informação

As origens dos estudos de comportamento de busca de informação remontam as primeiras décadas do século 20, quando foram iniciados os estudos de usuários de bibliotecas e de leitores em geral. No entanto, a primeira Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, em 1948, marcou o início dos estudos modernos, ocorrido a partir do aumento da literatura científica no pós-guerra (Wilson, 2000).

O comportamento informacional, originalmente era referido na literatura do *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), entre 1966-1980, em geral, como pesquisa de “necessidades do usuário” ou “necessidades de informação”, até a recomendação de Wilson, em 1981, para intitular esses estudos de “comportamento de busca de informação”. Entretanto, mais adiante, em 2000, Wilson argumenta que o termo “comportamento informacional humano” seria mais amplo para designar as pesquisas referentes à totalidade das atividades humanas em interação com as fontes e os canais de informação (Allen; Karanasios; Slavova, 2011).

O comportamento informacional humano consiste em uma área multidisciplinar com abordagens diferentes. As pesquisas realizadas na área, via de regra, vinculam-se à ciência da informação, ciência comportamental, ciência da computação, teoria social e organizacional. Desde a década de 1960, vários modelos de comportamento informacional humano foram desenvolvidos e, muitos deles, ainda, são usados no estudo do comportamento da informação em diferentes contextos, como o modelo geral de comportamento informacional humano, de Wilson (1981, 1997); o modelo de solução de problemas, de Wilson (1999) e os processos de busca da informação, de Kuhlthau (1993) e de Ellis (1989). Esses modelos são mais lineares. Existem, ainda, os modelos de sequência não linear, como o de Foster (2004) e o Godbold (2006), e modelos com abordagem integrada de busca e recuperação da informação propostos por Järvelin e Wilson (2003), Ingwersen e Järvelin (2005). A abordagem mais colaborativa e interativa está presente nos modelos propostos por Toms, Toze e Kelley (2008); Ruthven e Kelly (2011) e Borlund, Dreier e Byström (2012), entre outros (Widen; Steinerová; Voisey, 2014).

A partir da revisão dos vários modelos propostos por Wilson (2016), em especial, nas décadas de 1980 e 1990, as principais características das teorias subjacentes aos modelos foram identificadas:

- A interação humana com a informação resulta do desejo de satisfação dos estados de necessidade que surgem ao longo da vida.
- As necessidades de informação surgem do engajamento humano em várias situações cotidianas como o trabalho, as relações sociais e a vida familiar, e, por sua vez, são afetadas por fatores ambientais.
- A motivação pessoal para buscar informações é afetada por uma série de fatores; em especial, pela avaliação pessoal sobre a importância do estado da necessidade.
- A busca de informação pode ser afetada por fatores intervenientes como as características pessoais, as relações sociais ou os meios existentes para descobrir informações.
- O comportamento de busca de informação pode ser episódico ou iterativo e é influenciado pelo sucesso ou fracasso das ações tomadas.
- A descoberta de informações pode resultar de pesquisa deliberada, descoberta acidental ou monitoramento de informações.
- A busca de informação é apenas um aspecto do comportamento informacional, que abrange, também, a troca ou o compartilhamento de informações, a transferência de informações para outras pessoas, bem como o afastamento e a rejeição de informações.
- O comportamento informacional pode ser individual, coletivo ou colaborativo.

Gasque e Costa, em 2010, revisaram os artigos da *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) com o objetivo de mostrar a evolução teórica e metodológica dos estudos de usuários para o comportamento informacional. Foram usados os primeiros artigos do Aríst até 2009. As autoras demonstram que as mudanças da área refletem a ampliação da visão epistemológica e metodológica das pesquisas. Observa-se a transição da perspectiva behaviorista das primeiras décadas, nomeadamente, de 1950, 1960 e 1970, para o cognitivismo em 1980. A partir de 1990 continua o cognitivismo, mas surgem pesquisas com foco maior na abordagem social-interacionista.

De acordo com Lefrançois (2016), compreende-se o behaviorismo como ciência objetiva, preocupada com o comportamento observável e não com os aspectos mentais. O cognitivismo estuda os processos mentais superiores como atenção, pensamento, memória etc. Por sua vez, o interacionismo funda-se na ideia de que a interação social – entre o indivíduo e a cultura – envolve-se no desenvolvimento cognitivo.

No entanto, após o ano 2000, o foco em perspectivas mais simplificadas, que percebem o sujeito, considerando somente o ponto de vista behaviorista ou cognitivista, começa a ampliar-se. Emerge a preocupação com abordagens mais integradas, com ênfase nos diversos aspectos do ser humano – comportamental, cognitivo, social, emocional, afetivo e fatores linguísticos –, com o uso de vários métodos e esforços em compreender o indivíduo de forma mais global (Pettigrew; Fidel; Bruce, 2001). Assim, entende-se o comportamento informacional como processo, em que os indivíduos estão, constantemente, buscando e usando informações, em determinado contexto e situação (Gasque; Costa, 2010). Reconhece-se, em especial, a influência das tecnologias de informação e da comunicação na interação com a informação na sociedade contemporânea.

O Quadro 1, mostra a evolução do comportamento informacional humano.

**Quadro 1** – Evolução do comportamento informacional por décadas.

Décadas	Abordagem	Características
Anos 1950 e 1960	Behaviorista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foco nos indivíduos que utilizam informação científica e tecnológica.</li> <li>• Compreensão da informação como algo com significado constante.</li> <li>• Percepção do usuário como sujeito passivo.</li> <li>• Transferência do uso de modelos e estatísticas para situações variadas.</li> <li>• Pesquisa de natureza exploratória e abordagem generalista.</li> <li>• Uso de métodos quantitativos e hipotético-dedutivos.</li> <li>• Abrangência limitada de assuntos pesquisados.</li> <li>• Preocupação com o uso de sistemas e não com o uso da informação.</li> <li>• Metodologia com ênfase na objetividade e neutralidade.</li> <li>• Emprego de questionários autoadministrados.</li> <li>• Primeiros “designs” dos sistemas de informação</li> </ul>
Anos 1970	Período de transição	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisas mais sistematizadas e maior ênfase no usuário.</li> <li>• Percepção sobre o não-usuário.</li> <li>• Compreensão do fenômeno de busca e uso da informação como processo natural.</li> </ul>
Anos 1980 e 1990	Cognitivista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso do termo “comportamento informacional humano”.</li> <li>• Compreensão do conhecimento como “processo em construção”.</li> <li>• Caráter interdisciplinar das pesquisas.</li> <li>• Relação variável entre o comportamento informacional e a especificidade da situação.</li> <li>• Compreensão dos usuários em contexto social mais amplo.</li> <li>• Consideração sobre os valores individuais dos usuários.</li> <li>• Surgimento de novas abordagens: valor atribuído pelo usuário, estado anômalo do conhecimento, e <i>sense-making</i>.</li> <li>• Uso de métodos qualitativos e indutivos.</li> <li>• Surgimento de métodos e técnicas alternativas, como, por exemplo, uso de diários e do incidente crítico.</li> </ul>

**Quadro 1** – Evolução do comportamento informacional por décadas.

2 de 2

Décadas	Abordagem	Características
Anos 1980 e 1990	Cognitivista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecimento das necessidades de informação como processo, que ocorre tanto no âmbito cognitivo quanto no sociológico.</li> <li>• Busca das características específicas de cada usuário e dos processos cognitivos comuns a eles.</li> <li>• Início das abordagens social e multifacetada.</li> </ul>
A partir de 2000	Abordagem complexa/multifacetada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratificação do termo “comportamento informacional”.</li> <li>• Abordagem centrada no indivíduo.</li> <li>• Ênfase na interação entre os contextos cognitivo, social, cultural, organizacional, afetivo e fatores linguísticos.</li> <li>• Compreensão do componente central do comportamento informacional relacionado à noção de interação com um conjunto potencial de fontes, que podem indicar os interesses e as necessidades de informação.</li> <li>• Atenção ao contexto e à influência social.</li> <li>• Esforços em entender a ‘mente’ do indivíduo.</li> <li>• Maior profundidade da descrição global.</li> <li>• Inclusão de outros grupos estudados, além de cientistas e tecnólogos.</li> <li>• Compreensão do comportamento informacional como processo humano contínuo de busca e uso de informações.</li> <li>• Ampliação dos estudos qualitativos, assim como do uso de múltiplos métodos.</li> <li>• Maior consistência teórica com aumento de fundamentação interdisciplinar.</li> <li>• Crescimento do número de pesquisas em todas as partes do mundo.</li> <li>• Influência das tecnologias de informação e comunicação na interação com a informação na sociedade contemporânea.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Gasque e Costa (2010).

Gasque e Costa (2010) não consideraram na revisão o último artigo publicado na primeira década do século 21 no *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), escrito por Fisher e Julien (2009). Na época da revisão, o artigo ainda não fora publicado. Destaca-se que o periódico teve publicações de 1966 a 2011, sendo a revisão de 2009, a última sobre o assunto publicado no Aris. O artigo, intitulado “*Information Behavior*”, abrange os estudos publicados após 2004, em língua inglesa, e não teve o objetivo de cobrir amplamente os conceitos e princípios sobre comportamento informacional. Além disso, foram excluídos artigos que se limitaram a uma fonte particular ou a sistema de informação e aos subcampos da área, como recuperação da informação, letramento informacional e gestão do conhecimento (Fisher; Julien, 2009).

O artigo inicia-se com uma discussão sobre os métodos de informações usados e a questão do contexto como conceito-chave, seguida pelos grupos de indivíduos estudados (pesquisadores, estudantes, grupos de profissionais etc.), as fontes de informações utilizadas e a estrutura conceitual do comportamento informacional. Fisher e Julien (2009) concluem que houve grande expansão no escopo da pesquisa e que a busca da informação é estudada em determinado contexto (social, espacial etc.), com ênfase no construcionismo e construtivismo. Foram observados múltiplos métodos, como, por exemplos, metanálise, entrevistas por telefones, observação, levantamento na web, dentre outros, sendo que as entrevistas são os mais comuns. Percebem-se mudanças de limites entre duas áreas tradicionais: a da busca da informação e a da recuperação da informação. Outro ponto importante é a recomendação de maior precisão na discussão das pesquisas sobre comportamento informacional, visto que alguns termos não têm o mesmo significado para todos os pesquisadores. Além disso, as autoras sugerem, também, explicitar o uso de teorias e métodos nos títulos dos artigos e resumos para ajudar na recuperação da informação. Por fim, concluem sobre a importância de tornar a área mais conhecida e relevante para a sociedade (Fisher; Julien, 2009).

Apesar de Fisher e Julien (2009) terem observado que há muitos estudos com ênfase no construcionismo e construtivismo, na primeira década de 2000 surgiram modelos de comportamento informacional humano, especialmente de busca da informação, com abordagens mais integradas, colaborativas e interativas. Savolainen (2016) argumenta que o desenvolvimento de modelos integrados tende a resultar em construtos mais complexos, pois o pesquisador combina elementos de vários modelos.

Com o objetivo de identificar pesquisas com abordagens mais integrativas sobre comportamento informacional humano, usou-se no portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), o protocolo de pesquisa descrito a seguir:

- Expressão utilizada na busca avançada: “Information behavior” entre aspas no campo título + operador booleano “E” + uso do descritor “model” no campo título.
- Período de publicação: entre as décadas de 2000 e 2021.

Na pesquisa, foram encontrados 50 itens. Em seguida, utilizou-se o filtro “Abrangência de fontes de informação” (somente artigos avaliados pelos pares).

O principal critério utilizado para a identificação de um modelo integrado foi que esse deveria ser baseado na incorporação de elementos obtidos a partir de duas ou mais estruturas (Savolainen, 2016). Os resultados apresentaram 36 artigos. Desses, foram selecionados os que continham os descritores “information behavior” e “model” no título pela probabilidade de serem mais relevantes e pertinentes. Em seguida, os resumos foram analisados. No fim, foram encontrados apenas cinco artigos, apresentados no Quadro 2.

**Quadro 2** – Artigos sobre modelos integrativos.

Título	Autores	Resumo	Ano
<i>A proposed general model of information behavior</i>	Niedzwiedzka, Barbara	Propõe modificações no modelo global de comportamento informacional de Wilson (1996) com base em pesquisa sobre comportamento informacional de gestores, realizada na Polônia.	2003
<i>Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour.</i>	Godbold, Natalya.	Foram explorados mais profundamente os modelos de Wilson e Dervin e a ideia da multidirecionalidade para superar a noção de estágios sequenciais. Ideias dos modelos de Chatman, Krikelas e Savolainen foram incluídas.	2006
<i>Information behaviour meets social capital: a conceptual model</i>	Widén-Wulff, Gunilla	Desenvolve um arcabouço teórico integrado entre as pesquisas de comportamento de informação e Capital Social. Apresenta-se uma imagem global da informação e os motivos para as pessoas compartilharem o que sabem. O modelo proposto mostra como aspectos estruturais e relacionais se conectam à produção de conteúdos informacionais. Também é sugerido que esses insights teóricos devem ser colocados em ação por meio de estudos empíricos, em diferentes tipos de contextos.	2008
<i>Building on models of information behaviour: linking information seeking and communication</i>	Robson, Andrew; Robinson, Lyn.	Desenvolve um novo modelo que, abrange tanto a busca de informação quanto a comunicação, a partir da identificação dos principais fatores que afetam o sucesso da comunicação e do uso da informação.	2013
<i>Toward a unified model of human behavior: an equilibrium perspective</i>	Liu, Jiqun	Construção de modelo unificado de comportamento informacional humano, mediante emprego da perspectiva do equilíbrio.	2017

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A pesquisa realizada mostra a necessidade de desenvolvimento de modelos mais integrativos e multifacetados de comportamento informacional. De acordo com Liu (2017), há esforços dos pesquisadores na integração de diferentes modelos e abordagens, tanto na área de CIH quanto entre diferentes áreas. No entanto, as teorias e pesquisas sobre CIH ainda são mais ou menos suscetíveis à inconsistência de construções e à falta de um terreno comum. Isso cria uma lacuna considerável para interpretações divergentes sobre concepções semelhantes e, assim, inicia debates intermináveis sobre as formas de integrar as teorias de CIH existentes. Portanto, argumenta-se que a construção de uma estrutura concisa e generalizada do CIH, requer a superação das inconsistências conceituais e das contradições semânticas existentes entre os diferentes modelos para descobrir o potencial implícito neles (Liu, 2017).

## **Reflexão sobre os termos comportamento informacional e prática informacional**

Fisher e Julien (2009) verificaram que existem discussões sobre o uso dos termos “comportamento informacional humano” e “prática informacional”, que são, frequentemente, concebidos como conceitos gerais, com nomes semelhantes. Para Savolainen (2007), o comportamento da informação é, atualmente, o conceito genérico dominante e baseia-se no ponto de vista cognitivo, enquanto a prática da informação é inspirada pelas ideias do construcionismo social e tida como alternativa crítica. Savolainen (2007) ressalta que, em geral, esses discursos não são aprofundados e parecem bastante fragmentários, pois os pesquisadores que os usam, raramente, refletem sobre a natureza discursiva deles

Bawden e Robinson (2013) corroboram a recomendação de haver mais discussões para propor mudanças na estrutura conceitual da área, a partir do princípio de que o comportamento informacional é, por definição, individual, mas reconhecem a importância do aspecto social. Apresentam três razões para considerar os fatores sociais no comportamento informacional: (1) dificuldade de estudar ou analisar cada indivíduo em particular; (2) as propriedades emergentes do comportamento informacional são analisadas como propriedades de grupos, e, por fim, (3) o reconhecimento de que o comportamento informacional é, também, construído socialmente. Mais ainda, explicam que o comportamento informacional está associado à personalidade, ao estilo de aprendizagem ou estilo de pensamento e consideram as vantagens práticas de lidar com grupos, mesmo quando o foco da atenção está nas características pessoais. Entretanto, apesar de os fatores sociais serem vitais e servirem para qualificar as percepções individuais, esses não têm sentido quando ignoram a individualidade. Portanto, os autores concluem sobre a relevância de perceber os fatores sociais e individuais na formação do comportamento informacional e de não minimizar um em detrimento do outro.

Ao refletir sobre a situação, três argumentos precisam ser considerados para propiciar insumos ao debate terminológico. O primeiro leva em conta que a abordagem “cognitivista”, para vários autores, é percebida como uma categoria mais ampla, que inclui não só os aspectos cognitivos, mas também, os sociais, visto que se compreende que os seres humanos não vivem isolados, mas em sociedade, influenciados por vários fatores contingenciais e estruturais. No entanto, outros autores compreendem a interação social como uma categoria diferente do cognitivismo. O fato de os autores nem sempre perceberem as categorias da mesma maneira, remete à ideia de que os limites categoriais não são absolutos. O segundo ponto diz respeito à validade lógica e filosófica do conceito de construcionismo social, questionado a partir dos pressupostos teóricos e ontológicos. E, por fim, o terceiro argumento relaciona-se ao fato de que no final do século 20 e nas primeiras décadas do século 21, vários autores reconheceram o surgimento de uma abordagem científica, com ênfase na interação entre os contextos cognitivo, social, cultural, organizacional, afetivo e em fatores linguísticos.

Em relação à questão dos limites categoriais, alguns autores como Moreira (2011), por exemplo, consideram que o cognitivismo abrange as pesquisas sobre os aspectos mentais, sem desconsiderar os sociais. O cognitivismo enfatiza o ato de conhecer; isto é, como o ser humano conhece o mundo. Os cognitivistas preocupam-se em



entender as variáveis intervenientes situadas entre os estímulos e as respostas – o que ocorre na mente –, cujo objetivo principal é fazer inferências a partir dos processos mentais que influenciam e determinam o comportamento. Nesse sentido, mudou-se a ênfase nas pesquisas com os animais para a pesquisa com humanos (Lefrançois, 2016). Os pesquisadores estudam os processos mentais superiores como a percepção, a atenção e a consciência, a representação do conhecimento, a memória, a linguagem, a resolução de problemas e a criatividade, a tomada de decisão e o raciocínio, o desenvolvimento cognitivo, a inteligência humana e a artificial (Sternberg; Sternberg, 2016).

Moreira (2011) apresenta um esquema conceitual, com as principais teorias da aprendizagem – comportamentalista, cognitivista e humanista. Pelo esquema, a teoria cognitiva utiliza os termos: esquema, signo, modelo mental, subsunçor e construto pessoal como conceitos-chave representativos dessa abordagem, elencando os autores mais conhecidos, como Piaget, Bruner, Vygotsky, Johnson Laird, Ausubel e Kelly. Alguns desses autores tratam dos aspectos social/cultural, mas também consideram o biológico – como, por exemplo, Vygotsky; isto é, o comportamento ocorre no esquema cognitivo, mas em um contexto social e em uma situação específica.

Nessa mesma linha, Lefrançois (2016) descreve as três principais teorias cognitivas, a partir dos estudos de Bruner, Piaget e Vygotsky, designando o estudo desse último como cultural/cognitiva. Além disso, o autor intitula a aprendizagem social de Brandura como teoria cognitiva social. Isso mostra que o cognitivismo agrega também uma faceta cultural/social. Esses fatos mostram que os limites de algumas categorias podem ser permeáveis e mais flexíveis.

Nesse sentido, Rosh (1978), Levitin (2015) e Souza-Cruz (2017) argumentam que a categorização propicia economia cognitiva, na medida em que os indivíduos tratam as coisas como sendo do mesmo tipo, o que não requer desperdiçar processo neuronal com detalhes irrelevantes. Sobre isso, Levitin (2015, p. 87) explica que “[...] o objetivo da categorização consiste, via de regra, em não sobrecarregar a mente, uma vez que existe um termo típico e natural para se referir aos objetos do mundo, adequado à maioria das situações”. Por exemplo, as pessoas, comumente, dizem, ao ouvir um canto na árvore, que a melodia é de um pássaro, não de um sabiá. Essa categoria, mais genérica, é chamada de nível básico. Quando as pessoas se especializam em uma área, a tendência é usar um termo mais específico.

A economia cognitiva propicia a capacidade de adaptação, tendo em vista que os indivíduos tratam os objetos como equivalentes ou diferentes de acordo com a situação. As categorias são formadas no cérebro de três maneiras, como argumenta Levitin (2015):

- Com base no aspecto geral ou mais exato: a categorização baseada no aspecto geral é flexível e ampla, possibilitando muitos níveis de resolução ou de granulação. Por exemplo, agrupar na mesma categoria um conjunto de lápis. A categorização mais exata baseia-se em um nível de detalhamento maior. No caso dos lápis, é possível agrupá-los por tamanho, tipo de grafite, pela dureza ou maciez - 3H, 2H, H, HB.

- Com base na equivalência funcional: quando os objetos não possuem aspecto semelhante, podem ser agrupados de acordo com a sua aplicabilidade. Por exemplo, giz, canetas ou carvão podem ser agrupados como instrumentos de escrita.

- Com base nos conceitos que tratam de situações particulares: refere-se à criação de categorias de acordo com situações específicas. Isso é feito, em geral, por meio de categorias *ad hoc*. Por exemplo, durante um incêndio, uma pessoa pode criar uma categoria de objetos para designar “aqueles a serem salvos do fogo”, ou, ainda, uma caixa de objetos de emergência com abridor de latas, enlatados, lanterna, agasalhos *etc*.

As categorias possuem limites rígidos ou vagos. Os rígidos são aqueles mais precisos, como, por exemplo, os triângulos – figura fechada, bidimensional de três lados, com a soma dos ângulos igual a 180 graus. Outro exemplo é o julgamento criminal, cujo resultado é a condenação ou não do acusado, com exceção de casos inconclusivos



e anulados. Os limites da categoria são vagos quando dependem até certo ponto de um contexto – por exemplo, a categoria amizade. As pessoas podem sair com colegas do trabalho, mas não os convidar para um churrasco em casa. Tanto as categorias vagas quanto as rígidas são concretizadas biologicamente no cérebro e são reais (Levitin, 2015).

Taleb (2018) argumenta sobre a arbitrariedade das categorias ao afirmar que a melhor forma de observar esse fenômeno é recordar a frequência com que os agrupamentos mudam de um extremo para outro ao longo da história. No entanto, apesar das questões sobre delimitação categorial, é fato que as categorias são essenciais para os seres humanos conhecerem o mundo, mas se tornam patológicas quando não são considerados os limites fronteiriços. Assim, é preciso compreender que as categorias não são definitivas, nem absolutas. A categorização é, sempre, um processo redutor da verdadeira complexidade, mas necessária, às vezes, para facilitar a aprendizagem.

No que concerne ao segundo argumento, o “construcionismo social” mencionado por Savolainen (2007) como conceito inspirador para o uso do termo “prática informacional”, apesar de ser um conceito difícil de se definir, possui como característica central – comum a muitas contribuições teóricas – o pressuposto de que o conhecimento é uma construção social. Constitui-se em um tópico da psicologia social contemporânea, de abordagem sociológica, em que se estudam as representações sociais e não individuais; isto é, os fenômenos mentais coletivos, como linguagem, religião, costumes e mito, entendidos como manifestações externas da mente, que são coletivas (Castanõn, 2004).

A validade lógica e filosófica do construcionismo social e seus pressupostos ontológicos e epistemológicos foram questionados por Castanõn (2004) ao defender os posicionamentos relativos ao (1) construtivismo social; (2) antirrealismo ontológico; (3) pessimismo epistemológico; (4) antifundacionismo; (5) antirrepresentacionismo; (6) irregularidade do objeto; (7) fragmentação teórica; (8) não neutralidade do conhecimento científico; (9) retroalimentação teórica; (10) pragmatismo epistemológico, e (11) antimetodologismo. Entretanto, nessas críticas, dois pontos podem contribuir mais profundamente com a discussão apresentada: o primeiro ponto, de acordo com Castanõn (2004), parte da crença de que várias teorias compartilham a ideia de que o conhecimento é construído socialmente. Nesse sentido, cabe questionar qual tipo de “construção social” está sendo alegado, visto que a crença central do construcionismo se sustenta na noção de que o conhecimento é construído, exclusivamente, mediante as interações sociais em que a realidade objetiva e empírica não existe. Essa afirmação se mostra inconsistente com a razão e a ciência, isso porque:

[...] se o ser humano constrói suas representações unicamente através de suas interações sociais sem nenhum contato com realidades objetivas que independem, em ao menos algum nível, tanto dele quanto destas interações, então estas representações podem ser muitas coisas, mais não são conhecimento (Castanõn, 2004, p. 72).

O segundo ponto refere-se à impossibilidade de se atribuir todo o desenvolvimento do pensamento humano às interações sociais. Para tanto, Castanõn (2004) explica, ao recorrer à posição de Vygotsky (1984), expoente da perspectiva cultural/cognitiva, que nem todo desenvolvimento resulta da aprendizagem do indivíduo por meio da mediação de um indivíduo mais experiente. Se assim fosse, não haveria como explicar os tipos de desenvolvimento, que ocorreram com o surgimento de ideias novas na história da humanidade, como, por exemplo, a teoria da relatividade ou a geometria não euclidiana, que não foram deduzidas do conhecimento existente; isto é, “[...] não há como não admitir nestes saltos do conhecimento um papel ativo e criativo do indivíduo” (Castanõn, 2004, p. 72).

O terceiro argumento diz respeito à discussão sobre a necessidade de uma mudança paradigmática da ciência. Essa ideia não é nova e iniciou-se, ainda, no final da década de 1960, com a teoria dos sistemas, proposta por Bertalanffy (1973), que discutia a necessidade de uma visão mais global na biologia. Esse é um dos pressupostos do novo paradigma da ciência, que implica em alterações profundas e amplas nas crenças, na teoria e na prática

científica. Pesquisadores como Prigogine e Stengers (1991), Capra (1987) e Maturana (1997) foram pioneiros na discussão da necessidade de uma nova visão científica. A ciência tradicional tem apresentado limitações para lidar com situações complexas, instáveis e que exigem a própria participação no decorrer do seu desenvolvimento (Gustsack *et al.*, 2017).

Prigogine (2011) explica que a estabilidade e a ordem eram características da ciência clássica. Atualmente, no entanto, reconhece-se o papel importante da instabilidade e das oscilações no mundo contemporâneo, assim como das escolhas múltiplas, dos horizontes de previsibilidade limitada e da noção de caos. De acordo com Coelho (2017), o termo complexo vincula-se ao sentido “daquilo que está ligado” e “tecido”, o que remete à ideia de trançado. Isso leva ao destaque das características integrativa, heterogênea e multidimensional dos fenômenos. A multidimensionalidade analisa o homem em diferentes aspectos, como o físico, o psíquico, o cultural, o social *etc.* Assim, defende-se que a ciência seja construída a partir de diferentes percepções e diálogos entre “[...] saberes distintos, pela aproximação e complementaridades possíveis entre áreas de conhecimento separadas pela lógica linear” (Gustsack *et al.*, 2017, p. 25).

Portanto, o reconhecimento de que as categorias não são totalmente rígidas, as críticas ao conceito de “construcionismo social” e a emergência de abordagens mais integrativas e complexas são argumentos a serem levados em conta ao se pensar no uso dos termos “comportamento informacional humano” e “práticas informacionais” quando empregados de forma intercambiável. Esse último termo parece ser mais restritivo e anacrônico.

## Considerações Finais

O termo “comportamento informacional humano” foi empregado na década de 1990 por Wilson para se referir à evolução dos estudos de usuários. Isso porque a partir dos anos 1980 houve mudança em direção ao indivíduo como foco dos estudos, ao invés de uma abordagem “centrada no sistema”. Essa mudança foi acompanhada por novas perspectivas metodológicas, diversidade de grupos de pesquisados e de autores. Essa área de pesquisa abrange os subtópicos do CIH – a busca, a pesquisa e o uso da informação.

Os primeiros estudos, entre as décadas de 1940 a 1980, denominaram-se “estudos de usuários” ou “estudos de necessidades” e tinham abordagem comportamentalista. Em seguida, na década de 1980 e 1990, aparecem os estudos cognitivistas, que motivaram muitos pesquisadores a usarem o termo “comportamento informacional humano”, apesar de existirem algumas críticas a respeito. Para alguns estudiosos, o cognitivismo também inclui uma visão mais sociocultural. Isso porque apesar dos fatores sociais serem vitais, por servirem para qualificar as percepções individuais, esses não têm sentido quando ignoram a individualidade. Após o ano 2000, emergiram pesquisas com abordagens mais integradas e com ênfase nos diversos aspectos do ser humano com o uso de vários métodos e esforços em compreender o indivíduo de forma mais global.

Entretanto, alguns pesquisadores, nos últimos anos, têm usado os termos “comportamento informacional humano” e “práticas informacionais” como intercambiáveis, mas observa-se que os conceitos não se referem ao mesmo fenômeno. Diante disso, foram levantados três argumentos: a questão da delimitação categorial; o questionamento dos pressupostos teóricos e ontológicos do conceito de construcionismo social, no qual se fundamenta a ideia de “prática informacional”, e, por fim, a emergência, nas últimas décadas, de uma abordagem científica com ênfase na interação entre os diversos contextos - cognitivo, social, cultural, organizacional, afetivo, dentre outros. Recomenda-se, dessa forma, refletir sobre o uso dos termos “comportamento informacional” e “práticas informacionais” quando empregados de forma intercambiável. Por fim, destaca-se a necessidade de engajamento dos pesquisadores em uma discussão mais aprofundada e crítica em relação aos conceitos estruturantes da área de “comportamento informacional humano”.

Adicionalmente, apesar da emergência da perspectiva mais integrativa e multifacetada no início do século 21, verifica-se a necessidade de desenvolvimento de mais modelos integrativos de comportamento informacional. A dificuldade em propor esses modelos pode ocorrer devido ao fato de as pesquisas estarem mais ou menos suscetíveis à inconsistência de construções e à falta de uma estrutura conceitual comum, que requer a superação dos problemas de coesão conceitual e contradições semânticas entre os diferentes modelos, a fim de possibilitar a integração entre eles.

## Referências

- Allen, D.; Karanasios, S.; Slavova, M. Working with activity theory: context, technology, and information behavior. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 62, n. 4, p. 776-788, 2011.
- Alves, E. C. et al. *Práticas informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa*. João Pessoa: Editora UFPB, 2020.
- Araújo, C. A. A. Os estudos em práticas informacionais no âmbito da ciência da informação. In: Araújo; C. A. A. et al. (org.). *Práticas informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa*. João Pessoa: Editora UFPB, 2020. v. 1, p. 21-73.
- Bawden, D.; Robinson, L. No such thing as society? On the individuality of information behavior. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 64, n. 12, p. 2587-2590, 2013.
- Bertalanffy, L. *Teoria geral dos sistemas*. Petrópolis: Vozes, 1973.
- Borlund, P.; Dreier, S.; Byström, K. What does time spent on searching indicate? In: Information Interaction in Context Symposium, 4, 2012. *Proceedings* [...]. Nijmegen, The Netherlands, August 21-24, 2012.
- Castanõn, G. A. Construcionismo social: uma crítica epistemológica. *Temas em Psicologia*, v. 12, n. 1, p. 67-81, 2004.
- Capra, F. *Oponto de mutação: a ciência, a sociedade e a cultura emergente*. São Paulo: Cultrix, 1987.
- Coelho, G. B. Ciência, sociedade e complexidade: da disciplinarização do conhecimento à emergência de programas de pós-graduação interdisciplinares no Brasil. *Revista Brasileira de Pós-Graduação*, v. 14, n. 33, 2017.
- Cordeiro, A. M. et al. Revisão sistemática: uma revisão narrativa. *Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgiões*, v. 34, n. 6, p. 428-431, 2007.
- Cox, A. M. An exploration of the practice approach and its place in information science. *Journal of Information Science*, v. 38, n. 2, p. 176-188, 2012.
- Freitas Rocha, E. C.; Krempser Gandra, T.; Pereira Rocha, J. A. Práticas informacionais: nova abordagem para os estudos de usuários da informação. *Biblios*, n. 68, p. 96-109, 2017.
- Ellis, D. A behavioural approach to information retrieval design. *Journal of Documentation*, v. 45, p. 171-212, 1989.
- Fisher, K. E.; Julien, H. Information Behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.43, n. 1, p. 1-73, 2009.
- Foster, A. A non-linear model of information-seeking behavior. *Journal of the American Society of Information Science and Technology*, v. 55, n. 3, p. 228-237, 2004.
- Gasque, K. C. G. D.; Costa, S. M. S. Evolução teórico-metodológico dos estudos de usuários. *Ciência da Informação*, v. 39, n. 1, p. 21-32, 2010.
- Godbold, N. Beyond information seeking: towards a general model of information behavior. *Information Research*, v.11, n. 4, 2006. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html>. Acesso em: 20 jan. 2020.
- Gonzalez-Teruel, A. Cuatro Tradiciones en la Investigacion del Usuario: user studies, information behaviour, information practice e information experience. *AIB Studi* v. 58, n. 3, p. 479-489, 2019.
- Gustsack, F. et al. Contribuições para uma Epistemologia da Complexidade. In: Pellanda, N. M. C.; Boettcher, D. M.; Pinto, M. M. (org.). *Viver/conhecer na perspectiva da complexidade: experiências de pesquisa*. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2017. p. 15-26.
- Ingwersen, P.; Järvelin, K. *The turn: integration of information seeking and retrieval in context*. Dordrecht: Springer, 2005.
- Järvelin, K.; Wilson, T. D. On conceptual models for information seeking and retrieval research. *Information Research*, v. 9, n. 1, 2003. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/9-1/paper163.html>. Acesso em: 22 jan. 2020.
- Kuhlthau, C. C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex, 1993.
- Lara, M. L. G. Diferenças conceituais sobre termos e definições e implicações na organização da linguagem documentária. *Ciência da Informação*, v. 33, n. 2, p. 91-96, 2004.
- Lefrançois, G. R. *Teorias da aprendizagem: o que o professor disse* 6. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016.
- Levitin, D. J. *A mente organizada: como pensar com clareza na era da sobrecarga de informação*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.
- Liu, J. Toward a unified model of human information behavior: an equilibrium perspective. *Journal of Documentation*, v. 73, n. 4, p. 666-688, 2017.
- Maturana, H. *Ontologia da realidade*. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 1997.
- Moreira, M. A. *Teorias de Aprendizagem*. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária, 2011.
- Pettigrew, K. E.; Fidel, R.; Bruce, H. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 35, p. 43-78, 2001.

Prigogine, I. *O fim das certezas, tempo, caos e as leis da natureza* 2. ed. São Paulo: Unesp, 2011.

Prigogine, I.; Stengers, I. *A nova aliança: a metamorfose da ciência*. Brasília: UnB, 1991.

Rocha, J. A. P.; Gandra, T. K. Práticas informacionais: elementos constituintes. *Informação and Informação*, v. 23, n. 2, p. 566-595, 2018.

Rosh, E. Principles of categorization. In: Rosh, E.; Lloyd, B. B. (org.). *Cognition and categorization*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 1978. p. 27-48.

Ruthven, I.; Kelly, D. *Interactive information seeking, behavior and retrieval*. London: Facet Publishing, 2011.

Savolainen, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. *Library Quarterly*, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

Savolainen, R. Conceptual growth in integrated models for information behaviour. *Journal of Documentation*, v. 72, n.4, p. 648-73, 2016.

Souza-Cruz, T. C. “*Entrando pelo youtube*”: estudo discursivo da organização semântico-lexical: em foco a categorização. 2017. Tese. 182 f. (Doutorado em Linguística) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2017.

Sternberg, R. J.; Sternberg, K. *Psicologia Cognitiva*. Porto Alegre: Artes Médicas, 2016.

Taleb, N. N. *O cisne negro: o impacto do altamente improvável*. 9. ed. Alfragide, PT: D. Quixote, 2018.

Toms, E.; Toze, S.; Kelley, E. Integrating the group within models of information processes. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, v. 45, n.1, p. 1-12, 2008.

Vygotsky, L. S. *Formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. São Paulo: Martins Fontes, 1984.

Widén, G.; Steinerová, J.; Voisey, P. Conceptual modelling of workplace information practices: a literature review. In: ISIC, the Information Behaviour Conference, Leeds, 2-5 September, 2014. *Proceedings* [...]. Leeds: ISIC, 2014. Part 1.

Wilson, T. D. On user studies and information need. *Journal of Documentation*, v. 37, n.1, p. 3-15, 1981.

Wilson, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing and Management*, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

Wilson, T. D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999.

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: 1 abr. 2020.

Wilson, T. D. A general theory of human information behavior. In: The information behaviour conference, 2016, Zadar. *Proceedings* [...]. Zadar: Information Research, 2016. Part 1.