

MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: UMA ANÁLISE DE SUAS CARACTERÍSTICAS

FURTADO, R. L.

Doutoranda no Programa de Pós Graduação da Universidade Estadual Paulista – UNESP – Marília.

Endereço: Rua José Spoladore, 77 bl.15 apto.401. Londrina/PR

(43) 96505752 re23br@gmail.com

ALCARÁ, A. R.

Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UEL) e do curso de Graduação em Biblioteconomia no Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina.

GT1: Mídias sociais, comportamento e busca da informação

Resumo: Este estudo é recorte de uma pesquisa mais abrangente que teve como objetivo principal mapear e analisar os modelos, padrões e documentos para a formação e o desenvolvimento da Competência em Informação. Trata-se de um levantamento bibliográfico sobre os principais modelos de Comportamento Informacional, que objetivou por meio da análise das características desses modelos, identificar possíveis contribuições para os estudos que visam o desenvolvimento e a formação da Competência em Informação. As informações foram organizadas e representadas por meio de mapas conceituais utilizando a ferramenta MINDOMO. Conclui-se que as habilidades informacionais são pré-requisitos para a busca de informação e aquisição do conhecimento, configurando uma simbiose necessária a um Comportamento Informacional adequado, voltado a atingir o objetivo de busca e uso da informação. Para que isso ocorra com satisfação, o usuário precisa desenvolver habilidades informacionais específicas.

Palavras chaves: Modelos de Comportamento Informacional; Comportamento Informacional; Competência em Informação.

Abstract: This study is cut out of a larger study that aimed to map and analyze the models, standards and documents for formation and development of Information Literacy. This is a literature review of the main models of Informational Behavior, aimed through the analysis of their characteristics, identify possible contributions to the studies of Information Literacy formation and development. The information was organized and represented using conceptual maps through MINDOMO tool. It follows that the Information Literacy skills are prerequisites for the searching of information and knowledge acquisition, setting a symbiosis necessary to a proper Informational Behavior, aimed at achieving the purpose of searching and using of information. For this to occur in a satisfactory way, the user needs to develop specific information skills.

Keywords: Models of Informational Behavior; Informational Behavior; Information Literacy.

INTRODUÇÃO

Uma definição ampla direcionada para a Ciência da Informação apresenta os modelos como representações simplificadas que permitem perceber características essenciais de determinada área do conhecimento. Na subárea Estudos de Usuários os modelos são importantes, visto que representam o ser humano como usuário e/ou parte de um sistema de informação e, também, suas relações de aquisição, interpretação, organização, e manipulação da informação (SAYÃO, 2001).

Gasque (2008) apresenta os modelos como processos e relações que ocorrem quando indivíduos buscam e usam a informação em determinado contexto, possibilitando a compreensão da questão e a intervenção nesses processos com o objetivo de torná-los mais eficazes a partir de projetos voltados para a construção e o desenvolvimento de competências.

Na perspectiva dos modelos para estudos de usuários é possível identificar dois tipos: os modelos de Comportamento Informacional que descrevem as etapas do processo de busca da informação a partir da identificação das necessidades, e os modelos de Competência em Informação que estão direcionados para as características que qualificam os processos de busca e uso (LINS; LEITE, 2011).

Aqui, serão apresentados os modelos de Comportamento Informacional que vem sendo propostos desde a década de 1970. Em sua maioria, são definições frequentemente na forma de diagramas, que descrevem uma atividade de busca de informação, as causas e consequências desta atividade, ou ainda os relacionamentos entre os estágios ou fases no comportamento de busca de informação (WILSON, 1999).

Os modelos de Comportamento Informacional – *Anomalous State of Knowledge* (ASK), *Sense Making*, Valor Agregado de Taylor, Modelo de Ellis, *Information Search Process* (ISP), Modelo de Wilson e Modelo Integrativo de Choo, foram analisados com o intuito de identificar semelhanças e diferenças, considerando que descrevem a trajetória percorrida no processo de identificação das necessidades, busca e uso da informação.

Este estudo é recorte de uma pesquisa mais abrangente que objetivou mapear e analisar os modelos, padrões e documentos para a formação e o desenvolvimento da Competência em Informação. Trata-se de um levantamento bibliográfico sobre os principais modelos de Comportamento Informacional, que objetivou por meio da análise das características dos mesmos, identificar possíveis

contribuições para os estudos que visam o desenvolvimento e a formação da Competência em Informação.

Os recursos utilizados para a pesquisa bibliográfica foram a Biblioteca Setorial de Ciências Humanas da Universidade Estadual de Londrina, o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), que permitiu o acesso às bases de dados bibliográficas *Scopus* e *Web of Science*; a base de dados *Scielo*, a ferramenta Google Acadêmico, entre outros. Para realizar a busca nas fontes já citadas não houve um recorte cronológico, apenas foram estabelecidos critérios para a questão idiomática, restringindo a busca às produções escritas em Português, Inglês e Espanhol.

Com o embasamento teórico resultado da pesquisa bibliográfica, o estudo seguiu para análise dos dados, etapa em que foram identificadas as características dos diferentes modelos. As informações foram organizadas e representadas utilizando a ferramenta MINDOMO¹, por meio de mapas conceituais que na perspectiva de Blanch e Batle (2010) permitem a representação gráfica dos conceitos e das relações existentes entre eles, possibilitando a geração de novos conhecimentos.

MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O modelo *Anomalous State of Knowledge* (ASK), proposto por Belkin, parte da premissa de que uma necessidade de informação surge a partir de uma anomalia reconhecida no estado de conhecimento do usuário, referente a um tópico ou situação. O estado do usuário é chamado de anômalo porque muitas vezes as inadequações podem ocorrer de diversas maneiras, como *gaps*, lacunas, incerteza ou incoerência. É uma proposta útil para ampliar o entendimento do comportamento informacional, por abarcar as dimensões cognitiva e social dos usuários (ROLIM; CÉNDON, 2013).

O processo inicia com a identificação de um problema e finaliza com a solução deste. No processo de busca o usuário pode mudar sua estratégia, reavaliar suas fontes e definir o fim da busca de acordo com suas motivações e demandas.

O modelo *Sense Making* proposto por Brenda Dervin se propõe avaliar como os usuários percebem, compreendem, interagem com as fontes informacionais e usam a informação e outros recursos neste processo, que tem como foco a “Construção de Sentidos” a partir das experiências sociais, culturais, políticas e econômicas do

¹ www.mindomo.com

sujeito. O modelo está embasado nas teorias oriundas da ciência da cognição, da teoria crítica, da terapia psicológica e, principalmente, da teoria da comunicação, que apresenta a informação como produto da observação humana (FERREIRA, 2008).

A premissa da abordagem do Modelo Valor Agregado de Taylor baseia-se na criação de um processo capaz de transformar dados sem nenhum significado em informação útil. Sua aplicação é ampla, podendo ser utilizado desde pequenas bibliotecas a grandes centros de pesquisas especializados. O modelo foi concebido muito antes das mudanças tecnológicas que temos presenciado nos últimos anos e concentra as necessidades e preferências do usuário na avaliação e concepção dos sistemas de informação. O modelo busca identificar quais as necessidades e motivações do usuário e qual o papel dos sistemas no atendimento (ou não) dessas necessidades, considerando que os sistemas de informação e os processos e recursos subjacentes existem para agregar valor à satisfação das necessidades dos usuários (EISENBERG; DIRKS, 2008). O Modelo de Valor Agregado fornece uma estrutura organizada para o sistema considerando processos que agregam valor, a fim de atender às necessidades do usuário.

O Modelo de Ellis não apresenta um diagrama, comum aos outros modelos, mas uma série de categorias de atividades relacionadas à busca informacional. O modelo é relevante por resultar de pesquisa empírica e de ter sido testado em diversos estudos (WILSON, 1999). “As inter-relações ou interações entre essas categorias em qualquer padrão individual de busca informacional dependerão das circunstâncias específicas da busca em questão naquele momento particular” (ELLIS, 1989, p. 178).

Kuhlthau em seu modelo *Information Search Process* (ISP) fez uma associação entre sentimentos, pensamentos e atitudes e mescla características da abordagem fenomenológica com a cognitiva. O foco do modelo é o processo de busca de informação que identifica os caminhos da construção do conhecimento. Os estágios do ISP descrevem as fases de questionamento como uma experiência em que os estudantes solicitam mais do que uma simples orientação em relação à localização e utilização das fontes de informação, eles necessitam gerar conhecimento, aprender com a informação que encontraram. Para a autora “a busca de informação é um processo de construção que envolve a experiência de vida, os sentimentos, bem como os pensamentos e as atitudes de uma pessoa” (KUHLTHAU, 1991, p.362).

Os modelos de Thomas Wilson, elaborado em 1981 e revisado em 1996, investem nos padrões do comportamento informacional humano, direcionados às

necessidades de informação dos usuários. No primeiro modelo, elaborado em 1981, as necessidades de informação podem ser definidas como psicológicas, afetivas ou cognitivas e estão diretamente relacionadas à personalidade do indivíduo, aos papéis que ele desempenha na sociedade e aos vários contextos ambientais, sejam eles econômicos, tecnológicos e políticos, que influenciam os diferentes papéis sociais que ele exerce. Está focado na busca ativa da informação, a partir da percepção da necessidade de informação, que tem como base duas proposições: a primeira enfatiza que a informação é uma necessidade secundária, originada a partir das necessidades primárias e a segunda ressalta que as pessoas ao buscarem informações, deparam-se com barreiras que podem impedi-las de encontrar a informação desejada.

Em 1996, Wilson aprimorou esse modelo, adicionando os conceitos: mecanismos de ativação, caráter cíclico da busca, importância do contexto e categorização de variáveis intervenientes, envolvidas com os aspectos individual, social e ambiental do indivíduo. Na reformulação do modelo de comportamento informacional, Wilson apropriou-se do modelo *Sense Making*, incluindo um estágio entre a pessoa e a consciência da necessidade de informação, que Dervin apresenta como uma “lacuna” entre a situação e o uso da informação. (WILSON, 1999).

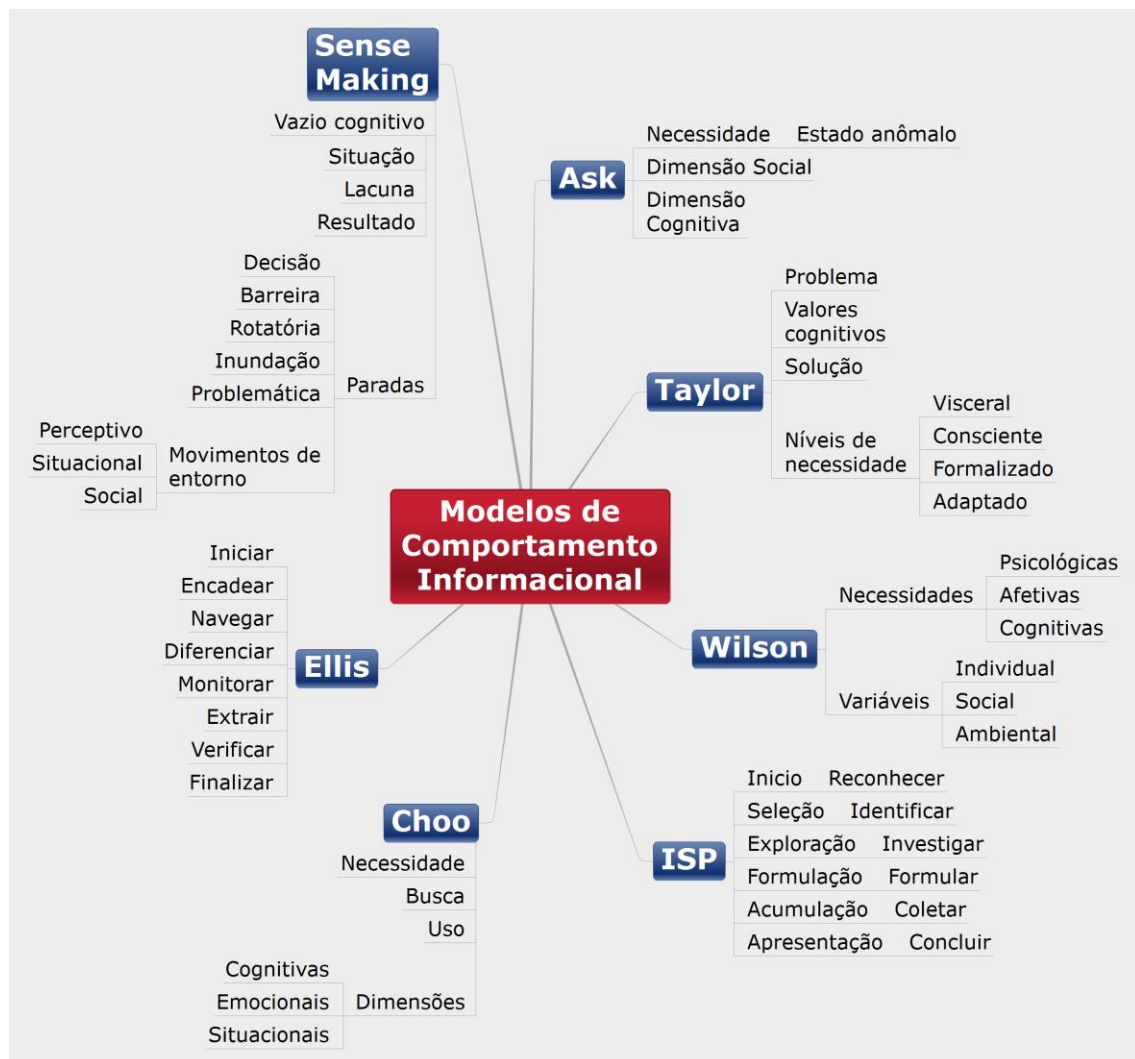
Choo (2006) em seu modelo de uso de informação, proposto em 1998 relaciona os principais elementos que influenciam o comportamento do indivíduo quando busca e usa a informação, apresentando três estágios: a necessidade de informação, a busca de informação e o uso da informação.

A base conceitual deste modelo de Choo leva em consideração os trabalhos de Wilson (1981, 1999), de Dervin (1993) com sua teoria de criação de sentido “*sense-making*”, desenvolvida a partir de 1972, e as reações emocionais que acompanham o processo de busca da informação, identificadas por Carol Kuhlthau (1991), além das dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada, propostas por Robert Taylor (1986). Tais dimensões são responsáveis pela alteração constante da percepção do indivíduo sobre o papel da informação e seus comportamentos de busca e uso, incluindo os critérios que utiliza para julgar a validade de uma informação (PEREIRA, 2010).

ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DOS MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Os modelos de Comportamento Informacional aqui analisados datam das décadas de 1980 e 1990, com exceção do Modelo Integrativo de Choo datado de 2006 e são originários dos Estados Unidos, Reino Unido e Canadá. As principais características desses modelos estão esquematizadas no Mapa Conceitual (FIGURA 1):

Figura 1: Modelos de Comportamento informacional



Os modelos que podem ser visualizados na Figura 1 foram embasados na Abordagem Cognitiva de Estudos de Usuários, caracterizados por estudos centrados no usuário da informação, que visualiza o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou situações e preocupa-se em entender como as pessoas chegam à compreensão das coisas, pesquisando por dimensões passíveis de generalizações dessa tomada de consciência (ou de compreensão) e ainda

em identificar o processo de uso da informação em situações particulares (FERREIRA, 1995).

Gasque e Costa (2010, p.27) apresentam a Abordagem Cognitiva como um enfoque emergente, em detrimento da Abordagem Tradicional onde o Behaviorismo aparece como a característica principal. As autoras elencam sete características desse novo paradigma: a **Subjetividade humana**, resultante de uma realidade que não transmite significado constante; o **Construtivismo**, onde o conhecimento inacabado constitui, com o uso da linguagem, interações do indivíduo com o meio; a **Visão dos usuários** como seres ativos guiados por seus objetivos e capacidade de escolha; a **Situcionalidade** que considera a variação no comportamento conforme a situação; a **Visão holística** que insere o indivíduo num contexto social mais amplo; o **Cognitivismo** baseado na crença de que as abordagens centradas no comportamento e desenvolvimento cognitivo podem contribuir com a Ciência da Informação e a **Individualidade sistêmica** que preconiza a inclusão dos valores individuais.

Wilson (1999) evidencia que de uma maneira geral os modelos de Comportamento Informacional não descrevem o mesmo conjunto de atividades, o que dificulta estabelecer uma inter-relação entre os mesmos. Ainda assim, por meio da análise das características de cada modelo de comportamento informacional foi possível identificar semelhanças e diferenças.

Nos modelos ASK e ISP é evidente a noção de que a incerteza, observada tanto como estado cognitivo quanto como reação emocional, sofre variação à medida que o processo de busca avança. A variação também existente considerando as habilidades informacionais e os conhecimentos prévios dos usuários.

Os modelos de Dervin e Wilson apresentam uma estrutura que permite explorar o contexto onde surge a necessidade, considerando as variáveis que intervêm no processo. No caso do modelo de Wilson, as variáveis individuais, sociais e ambientais e no *Sense Making* as paradas previstas, especialmente as referentes aos movimentos do entorno que englobam os aspectos perceptivos, situacionais e sociais.

Tais variáveis não são constantes e podem ser influenciadas por diversos fatores, relacionados aos aspectos demográficos (idade, formação, profissão, localização geográfica) ao contexto ou situação específica, à frequência, à capacidade de prevê-las, à importância ou grau de urgência, à complexidade, considerando grau de facilidade e dificuldade, o que requer maior domínio das habilidades informacionais (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996).

Os modelos de Ellis e Dervin se assemelham devido às características relacionadas às atividades de comportamento de busca, característica esta não compartilhada pelo modelo de Kuhlthau, cujas atividades estão direcionadas aos estágios das atividades de busca e uso da informação. Com relação aos aspectos que os influenciam, os três modelos estão focados nos cognitivos e o modelo de Kuhlthau apresenta também aspectos afetivo, emocional e físico.

Em síntese, cada um dos modelos apresenta características e etapas que demandam diferentes ações e habilidades informacionais das pessoas. As etapas apresentadas em cada modelo evoluem de forma gradativa, conforme o indivíduo avança no processo de busca, assim como o grau de complexidade das habilidades exigidas, o que requer o aprimoramento constante em relação aos recursos informacionais para a busca e o uso da informação.

Na perspectiva de Pianovski e Alcará (2013), principalmente nas etapas finais do processo de busca e uso da informação, que envolvem a verificação, a avaliação, a finalização e a aplicação, há a necessidade de uma maior reflexão por parte do usuário, sobressaindo-se assim, aqueles que dominarem um repertório diversificado de estratégias de aprendizagem.

Assim, compreender as características dos modelos de Comportamento Informacional contribui para os estudos que visam o desenvolvimento e formação da Competência em Informação, considerando que as habilidades informacionais são pré-requisitos para a busca de informação e aquisição do conhecimento, configurando uma simbiose, onde é necessário haver um Comportamento Informacional adequado para atingir o objetivo de busca e uso da informação e para que isso ocorra com satisfação o usuário precisa desenvolver habilidades informacionais específicas.

REFERÊNCIAS

- BLANCH, V. A.; BATLLE, M. P. Mapas conceptuales y mentales en historia de la veterinaria: estudio de dos casos prácticos. In: CONGRESSO NACIONAL, 16., 2010, Córdoba. **Anais...** Córdoba, 2010. Disponível em: <<http://ddd.uab.cat/pub/artpub/2010/80273>>. Acesso em: 20 jul. 2014.
- CHOO, C. W. **The knowing organization**: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions. 2.ed. New York: Oxford University Press, 2006.
- DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3-33, 1986. Disponível em: <<https://comminfo.rutgers.edu/~tefko/Courses/612/Articles/zennedervinnilan86arist.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2014.
- EISENBERG, M.; DIRKS, L. **Taylor's value-added model**: still relevant after all these years. In: MICROSOFT CORPORATION ICONFERENCE, 2008, Los Angeles. **Anais...** UCLA: Los Angeles, 2008. Disponível em: <http://ischools.org/conference08/pc/PA3-4_iconf08.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2014.
- ELLIS, D. A behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of documentation**, v. 45, n. 3, 1989, p. 171-212.
- FERREIRA, S. M. S. P.; REIS, G. The practice of information architecture of websites in Brazil. **TransInformação**, v. 20, n. 3, p. 285-307, 2008.
- GASQUE, K. C. G. D. **O pensamento reflexivo na busca e no uso da informação na comunicação científica**. 2008. 242 f. 2008. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Departamento de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.
- GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação, Brasília, DF**, v. 39, n. 1, p. 21-32, 2010.
- KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em: <<http://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Kuhlthau.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2014.
- LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. **The Library Quarterly**, p. 161-193, 1996.
- LINS, G. S.; LEITE, F. C. L. O comportamento informacional como aporte teórico para consolidação conceitual de competência informacional no contexto da comunicação científica. **Revista Eduf@tima**, v. 2, n. 1, 2011. Disponível em: <<http://www.edufatima.inf.br/isf/index.php/es/issue/view/3>>. Acesso em: 20 jul. 2014.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2014.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 176-194, 2010. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/744/776>>. Acesso em: 28 jul. 2014.

PIANOVSKI, V. de S.; ALCARÁ, A. R. A contribuição das estratégias de aprendizagem na busca e uso da informação. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Londrina. **Anais eletrônicos...** Londrina: UEL, 2013. p.198-215.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, abr. 2013. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr13/Art_06.htm>. Acesso em: 28 mar. 2014.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em Ciência da Informação: abstração e método científico. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 82-91, jan./abr.2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a10v30n1>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

TAYLOR, R.S. **Value-added processes in information systems**. Portsmouth: Greenwood Publishing Group, 1986.

WILSON, T.D. Models in information behaviour research. **Journal of documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <<http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 20 jan. 2014.