
**UM OLHAR SOBRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL SOB O PRISMA DE
ALGUMAS ABORDAGENS DE ESTUDOS ACERCA DO COMPORTAMENTO HUMANO
NAS DIVERSAS VERTENTES DA PSICOLOGIA**

*A LOOK AT INFORMATIONAL BEHAVIOR THROUGH THE PRISM OF SOME STUDY APPROACHES ABOUT
HUMAN BEHAVIOR IN THE VARIOUS SIDES OF PSYCHOLOGY*

Rosane Santana Rodrigues Pereira

Doutoranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA). Mestre em Desenvolvimento e Gestão Social pela Universidade Federal da Bahia (PPGDGS/UFBA). Assistente Social da UFBA. Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI). Orcid: <https://orcid.org/0000-00031758-3639>. E-mail: sourosane@gmail.com

José Carlos Sales dos Santos

Doutor e Mestre em Ciência da Informação pelo PPGCI/UFBA. Professor Adjunto do Instituto de Ciência da Informação da UFBA. Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI). Orcid: <https://orcid.org/0000-00031758-3639>. E-mail: jsalles@ufba.br

78

RESUMO

O comportamento informacional humano constitui uma temática emergente na Ciência da Informação e corresponde ao somatório de ações atinentes à recuperação de conteúdos em fontes e canais de informação. Contudo, para sua compreensão, necessário se torna conhecer os diversos estudos acerca do comportamento humano e sua influência no comportamento informacional. Considerando as prerrogativas anunciadas, o artigo procurou analisar algumas abordagens de estudo da escola tradicional de psicologia e as atuais tendências com o objetivo de refletir sobre o comportamento informacional a partir da visão destas abordagens de estudo da psicologia sobre o comportamento humano, tendo como questão norteadora: como a visão acerca do comportamento humano em diferentes abordagens da psicologia influenciam o olhar sobre o comportamento informacional? Aderente ao objetivo deste trabalho, a metodologia amparou-se no método de procedimento monográfico, nível descritivo, técnica e instrumento de investigação pautada na pesquisa bibliográfica, efetuando levantamento nos bancos e bases de dados de estudos científicos reconhecidos no meio acadêmico, acerca do que se tem produzido concernente à temática em tela, utilizando-se de termos de busca relativos a comportamento humano, abordagens da psicologia sobre o comportamento e comportamento informacional. Os resultados assinalaram que é possível uma ampliação da visão acerca do comportamento informacional sob o prisma destes estudos. As considerações finais anunciam que o comportamento informacional humano corresponde a aderências e adaptações pertinentes a cenários sociais, institucionais e organizacionais, mas também a fatores intrínsecos à mente humana.

Palavras-chave: Comportamento informacional humano. Comportamento humano. Escolas tradicionais da psicologia. Psicologia evolucionista. Fatores extrínsecos e intrínsecos da mente humana.

ABSTRACTS

Human information behavior is an emerging theme in Information Science and corresponds to the sum of actions related to the retrieval of content in information sources and channels. However, for its understanding, it is necessary to know the various studies on human behavior and its influence on informational behavior. Considering the announced prerogatives, the article sought to analyze some study approaches of the traditional school of psychology and current trends in order to reflect on informational behavior from the viewpoint of these approaches to the study of psychology on human behavior, having as a guiding question: how the view about human behavior in different approaches to psychology influence the view on informational behavior? Adhering to the objective of this work, the methodology was supported by the method of monographic procedure, descriptive level, technique and research instrument based on bibliographic research, carrying out a survey in banks and databases of scientific studies recognized in the academic world, about what has been produced regarding the topic in question, using search terms related to human behavior, psychological approaches to behavior and informational behavior. The results indicated that it is possible to broaden the view about information behavior from the perspective of these studies. The final considerations announce that human informational behavior corresponds to adherences and adaptations relevant to social, institutional and organizational scenarios, but also to factors intrinsic to the human mind.

Keywords: Human informational behavior. Human behavior. Traditional schools of psychology. Evolutionist psychology. Extrinsic and intrinsic factors of the human mind.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo, cujo objetivo é refletir sobre o comportamento informacional a partir da visão de determinadas abordagens de estudo da psicologia sobre o comportamento humano, entendendo-se que traz questões preliminares sem a pretensão de esgotar a temática, dadas as limitações do estudo, tem a seguinte questão norteadora: como a visão acerca do comportamento humano em diferentes abordagens da psicologia influenciam o olhar sobre o comportamento informacional?

Com o fito de obter êxito no que fora proposto, a metodologia da pesquisa amparou-se no método de procedimento monográfico, nível da pesquisa descritivo e técnica e instrumento de investigação pautados na pesquisa bibliográfica, efetuando levantamento do que se tem produzido nos bancos e bases de dados de estudos científicos reconhecidos no meio acadêmico acerca da temática em tela.

Para tal apresenta uma visão panorâmica sobre alguns estudos existentes acerca do comportamento humano no viés das escolas tradicionais da psicologia que enfatizam a influência do ambiente, das relações familiares e da cultura sobre o comportamento, ou seja, de fatores extrínsecos, na construção da mente humana. Paralelamente, apresenta também a visão da psicologia evolucionista (PE) que surgiu reagindo a esse paradigma e trazendo o entendimento que a herança biológica característica da espécie, tem um papel fundamental na constituição da mente humana e, por conseguinte, em seu comportamento.

Na sequência adentra na temática específica do comportamento informacional humano na seara da Ciência da Informação (CI), efetuando correspondência com abordagens da psicologia e trazendo à baila profícuos estudos que têm enriquecido a construção do conhecimento nessa área.

Os principais resultados da presente análise versam em torno da importância de pensar a temática sob diversas óticas, de forma interdisciplinar e reconhecendo a dimensão subjetiva do indivíduo, compreendendo sua inserção no meio social onde vive e os diversos fatores que podem induzir seu comportamento nas diversas vertentes, o que permite recomendar a ampliação dos estudos no âmbito das relações entre comportamento informacional humano e psicologia.

2 COMPORTAMENTO HUMANO E ALGUMAS ABORDAGENS DE ESTUDO

Os estudos existentes sobre comportamento humano no viés das escolas tradicionais da psicologia enfatizam a influência do ambiente, das relações familiares e da cultura sobre o comportamento, ou seja, de fatores extrínsecos, na construção da mente humana. Não obstante, a PE surgiu reagindo a esse paradigma, trazendo o entendimento que a herança biológica característica da espécie, tem um papel fundamental na constituição da mente humana e, por conseguinte, em seu comportamento. Considerando que o entendimento tradicional da psicologia acerca do comportamento é bastante difundido, a discussão será iniciada pelo entendimento da PE e a concepção utilizada na análise do comportamento humano sob seu prisma, buscando compreender alguns processos e interações, discutindo alguns aspectos relativos a esta abordagem, assim como, às contribuições de B. F. Skinner, cujos estudos existem desde a criação do evolucionismo por Darwin, o qual mostrou em suas pesquisas, a semelhança das emoções entre as diversas espécies, inclusive a humana, consoante asseverado por Lordelo (2010). A abordagem da evolução biológica do comportamento humano só veio ser desenvolvida muito depois, porém ainda com bastante restrições dada a relutância por considerar a espécie humana como única por sua habilidade com a linguagem complexa expressa oralmente e por escrito, assim como a habilidade para criar a cultura, por exemplo, dentre outras especificidades.

A partir daí várias disciplinas passaram a estudar o comportamento e a mente humana sob uma perspectiva evolucionista, tais como a sociobiologia, a ecologia comportamental humana e a PE. Embora a sociobiologia seja considerada por muitos autores como a pioneira

das demais abordagens, mesmo com suas diferenças e distanciamentos do estudo original, a tendência atual é uma abordagem mais pluralista.

A PE concebe que o ser humano é uma espécie como qualquer outro animal e que seu nível de complexidade comportamental decorre de um processo evolutivo subordinado às leis naturais, tal como ocorre com as demais espécies. De acordo com Lopes e Vasconcelos (2008), essa área da psicologia baseia-se na biologia evolutiva para entender por que o ser humano tem esse tipo de mente específica; e na psicologia cognitiva, para compreender como as pessoas percebem, aprendem, recordam e pensam sobre a informação. Estas autoras, segundo suas pesquisas baseadas em estudiosos, trazem a informação que existem quatro disciplinas que podem auxiliar na compreensão de como as características biológicas e psicológicas se relacionam, sendo estas: a genética comportamental, as neurociências, a ciência cognitiva e a psicologia evolucionista, se constituindo esta última como uma das conexões entre a biologia e a cultura, como o estudo da história filogenética e das funções adaptativas da mente. Segundo os referidos estudos, a natureza humana se alicerça na biologia, considerando que o ser humano nasce com informações genéticas que direcionam seu desenvolvimento na interação com a cultura e a sociedade, resultando na personalidade e comportamento.

Ainda consoante seus estudos de teóricos, Lopes e Vasconcelos (2008) entendem que a mente possui módulos estruturantes do funcionamento cognitivo e possuidores de especificidades quanto ao processamento de determinadas informações, tendo sido tais módulos construídos por seleção natural ao longo da pré-história humana frente aos desafios de sobrevivência e reprodução. Portanto, na perspectiva evolucionista, a mente humana foi evoluindo, sendo o elo entre evolução e comportamento, as raízes biológicas da natureza humana expressa nos genes.

A PE advém da teoria da biologia evolutiva, cuja origem se deu com os estudos de Erasmus Darwin, no século XVII, depois desenvolvida por seu neto Charles Darwin, daí decorrendo outros estudos na mesma linha.

Posteriormente, psicólogos tentavam compreender a origem dos comportamentos humanos, havendo no século XX uma revolução nesta área do conhecimento, causada pela Psicologia Cognitiva ao fomentar uma nova análise orientada ao ser humano e sua mente, explicando as ações por intermédio de processos mentais caracterizados como sistemas de processamento de informação, podendo ser descritas em termos computacionais, consoante

pensamento de Evans e Zarate (1999), conforme citado por Hattori e Yamamoto (2012). Ainda no século XX, um debate se travou entre dois grupos, sendo que um liderado por K. Z. Lorenz, N. Tinbergen e K. R. von Frisch e, posteriormente, os sociobiólogos como E. O. Wilson, defendiam as observações naturalísticas do comportamento, a análise comparativa pela observação de um número variado de espécies e a compreensão do instinto e do comportamento inato do comportamento; o outro, liderado por J. B. Watson e B. F. Skinner, envidava esforços para fazer a descrição dos processos psicológicos básicos, focando na aprendizagem e nos mecanismos subjacentes aos comportamentos expressos.

Para dirimir o conflito, historiadores afirmam que Tinbergen (1963) propôs quatro questões complementares a serem respondidas para compreensão completa dos comportamentos. Tal proposta conseguiu unir os pesquisadores evolucionistas sob a abordagem da sociobiologia humana por volta de trinta anos, porém outro subgrupo começou a se formar, trazendo opiniões diferentes a respeito das explicações sobre a origem do comportamento humano. Movidos pela preocupação com a negligência aos mecanismos psicológicos por parte da sociobiologia e da ecologia comportamental humana de Lalan e Brown, esse grupo, liderado por L. Cosmides e J. Tooby, autointitulados psicólogos evolucionistas, propuseram mudança de foco no nível de explicação do comportamento humano, passando a utilizar como nível de explicação, as adaptações que permitem a expressão de tal comportamento, melhor dizendo, os complexos mecanismos psicológicos evoluídos. O principal marco do surgimento dessa escola foi a publicação de *The adapted mind* (Barkow, Cosmides & Tooby, 1992) que teve influência de grandes teóricos do estudo do comportamento e reuniu importantes contribuições de vários psicólogos evolucionistas.

A partir de contribuições advindas de outros ramos da ciência a PE redefiniu seus conceitos, estabelecendo a diferença de outras abordagens evolucionistas. Consoante Hattori e Yamamoto (2012) acerca dos estudos efetuados por Tooby e Cosmides (2005), devido a essas influências, a PE conseguiu enfrentar uma revolução cognitiva que permitiu traçar os mecanismos psicológicos como programas que processam informações, traçar precisamente os problemas adaptativos enfrentados pelos ancestrais humanos, entender que a mente não é uma tábula rasa e deter conhecimento suficiente para utilizar a teoria da evolução bem fundamentada.

Considerando que a PE refere-se à mente como um agrupamento de elementos que formam os mecanismos para processamento de informações, tendo como base o tecido

nervoso, susceptível de sofrer pressões seletivas e cujas responsabilidades desses mecanismos são as atividades mentais, a nível ou não do consciente, a regulação do corpo e a expressão dos comportamentos, este ramo da psicologia entende que os mecanismos psicológicos evoluídos se constituíram para resolver problemas adaptativos dos ancestrais, consoante já mencionado acima. Daí o entendimento de que existem programas no cérebro humano que promovem a relação entre o ambiente interno e externo, físico ou social, e o comportamento.

Segundo Hattori e Yamamoto (2012), tais pressões adaptativas ocorreram sobre os ancestrais humanos no ambiente chamado por Bowlby (1969) de ambiente de adaptação evolutiva (AAE), cujo termo foi adotado pela PE, entendendo que influências ecológicas na evolução cognitiva tenham moldado em certa medida o comportamento humano, no que se refere às informações ecológicas e sociais recebidas que foram se processando numa perspectiva de sobrevivência e reprodução, direcionando a expressão do comportamento nas diversas experiências vivenciadas nos ambientes específicos.

Os autores supramencionados afirmam que a taxonomia funcional da mente humana proposta por Geary (2005) tem diferentes níveis de modularidade, agrupando os mecanismos psicológicos evoluídos por similaridade no processo adaptativo, estando a mente humana dividida funcionalmente em domínios de processamento de informação social (psicologia de senso comum) e ecológica (biologia e física de senso comum), cujo conjunto de módulos mentais representam as faculdades mentais necessárias para resolução dos problemas adaptativos dos ancestrais humanos, segundo este teórico.

No que tange ao conceito de cultura relativo à abordagem da PE, Lordelo (2010) afirma que o ambiente físico, social e cultural desempenha papel fundamental no desenvolvimento humano e na expressão dos comportamentos, ocorrendo interação entre os mecanismos psicológicos evoluídos com as circunstâncias ambientais individuais. De acordo com estudiosos, os indivíduos têm a predisposição biológica, mas a capacidade se expressará em um ambiente com riqueza de informações e cultura que favoreça essa interação e a expressão de padrões comportamentais, ratificando a importância da experiência e desconstruindo a pressuposição de que o ser humano será moldado exclusivamente pelo ambiente ou que já tenha comportamentos prontos pré-moldados. Tais comportamentos podem ser traços adaptativos relacionados à seleção natural de mecanismos psicológicos frente à necessidade de sobrevivência ou reprodução, por exemplo, que permitem sua expressão, lembrando

também que as adaptações e as pressões do ambiente atual são diferentes do passado evolutivo humano, devendo ficar claro, porém, que nem todo comportamento é adaptativo.

Mediante os estudos de Darwin e todos os demais decorrentes de sua teoria, nos dias hodiernos é possível entender as funções psicológicas da mente humana e compreender a origem dos comportamentos, asseveram Hattori e Yamamoto (2012), lastreados na afirmativa de Cosmides *et al* (1992). No entanto, tal compreensão é uma construção perene em andamento, está longe de sua totalidade.

Ciente de que as disciplinas em si não podem dar conta de explicar sozinhas os fenômenos, necessário se torna, cada vez mais, a interação das diversas áreas do conhecimento para compreender a realidade e os processos como um todo. Neste sentido, a fim de se buscar a compreensão da mente humana, buscou-se estabelecer estratégias de pesquisa abrangendo as áreas do conhecimento relativas à Genética Comportamental abordando o que foi herdado e as contribuições gênicas individuais; à Biologia Molecular com suas possíveis contribuições para análises da expressão diferencial de alguns genes dentro do cérebro tendo em consideração a variedade de contextos comportamentais relevantes; e à Psicobiologia e Neuroetologia, que possibilitam caracterizar as relações entre o cérebro e o comportamento, assim como entre a estrutura e sua função. Nesta perspectiva, a PE tem interagido com diversas disciplinas para compreender o comportamento humano e sua origem, dentre elas se destacando a Administração, Medicina e Direito, dentre outras.

No campo da Administração entende-se que qualquer organização é composta por um conjunto de indivíduos que trabalham para um objetivo maior. Não obstante, muitas das decisões são permeadas pelas subjetividades dos indivíduos, sendo possível a compreensão da dinâmica dessas relações nos ambientes de trabalho, a PE pode contribuir em muito por intermédio de seus estudos que permitem a análise dos comportamentos e as influências sofridas devido aos componentes sociais sob a visão evolucionista para a compreensão das relações humanas no ambiente atual.

No Brasil, a PE surgiu formalmente em 2004 com atuação ativa de um grupo de profissionais com abordagem marcadamente multidisciplinar. Desde então os estudos evolutivos do comportamento humano vêm ganhando notoriedade, tendo a PE como tripé de pesquisa o rigor metodológico, a base na teoria da evolução e o teste empírico de hipóteses, embora haja controvérsias e outras teorias que buscam a compreensão do tema.

Skinner (2003), dentre outros teóricos, trouxe contribuições significativas para o entendimento do comportamento humano, merecendo destaque algumas delas, na visão de Todorov e Moreira (2009). No que tange ao conceito pavloviano de reflexo, o teórico superou o aspecto mecânico do estímulo-resposta (S-R), trazendo a ideia da abstração na correlação entre eventos observáveis, especificamente no que refere ao comportamento. Skinner também introduziu na psicologia o tempo como variável, considerando que os eventos não são estáticos, mas processos de interação entre comportamento ocorridos ao longo do tempo. Em *O Comportamento dos Organismos*, Skinner (1938), consoante Todorov e Moreira (2009), pontua que a contingência S-R diz respeito apenas à parte do comportamento do organismo, sobretudo o comportamento reflexo, e introduz a noção de comportamento operante, distinguindo, inicialmente, reflexos eliciados de comportamentos emitidos. Ainda consoante pensamento de Todorov e Moreira (2009), a ênfase na interação ambiente-comportamento, permitiu que a análise do comportamento se tornasse uma das poucas abordagens em Psicologia que, a partir de um mesmo referencial teórico-metodológico, consegue lidar com qualquer fenômeno comportamental/psicológico. Muitos estudiosos buscam esclarecer o entendimento de dois conceitos básicos na obra de Skinner, a saber, comportamentos ou fenômenos comportamentais e ambiente. Os primeiros se referem a pensamentos, emoções, linguagem, religiosidade, livre-arbítrio, subjetividade, cognição, memória, sentimentos, autoconhecimento, autocontrole, personalidade, criatividade, motivação, cultura, política e leis, dentre outros; o segundo vai além do espaço físico, tal como asseverado por Todorov (1989).

De acordo com Todorov e Moreira (2009), a análise do comportamento se propõe a descrever regularidades existentes no mundo, especificamente nas interações comportamento-ambiente, formulando leis científicas que contribuam para um melhor entendimento do mundo, prevendo certos eventos e alterando a probabilidade de ocorrência de alguns deles. Ainda consoante estes autores, acerca do seu entendimento sobre a obra de Skinner, a mudança de comportamento ou atitude é algo processual, não podendo ser identificada por observação de poucas interações do indivíduo com o ambiente; sobre a proposta de Skinner acerca dos reforçadores naturais de comportamento, entendem que se torna difícil por parte de muitos a compreensão da proposta devido aos seguintes motivos: mudança de comportamento é um processo que pode ser longo; o comportamento não precisa ser reforçado todas as vezes que ocorre para continuar ocorrendo; nem sempre é fácil

identificar a ocorrência de reforçadores naturais; muitas vezes é olvidado o poder do reforço social; apenas um reforço sutil funciona como validação; muitas vezes não se programa contingências adequadas para que o comportamento deixe de ficar, gradualmente, sob o controle do reforçador arbitrário e passe a ficar sob o controle de reforçadores naturais; e o efeito do reforço condicionado é subjetivo, dependente de variáveis particulares da vida de cada indivíduo.

Ainda sobre a relevante contribuição dos estudos de Skinner na discussão acerca do comportamento humano, o referido autor assevera que

os homens agem sobre o mundo, modificam-no e, por sua vez são modificados pelas consequências de sua ação. Alguns processos que o organismo humano compartilha com outras espécies alteram o comportamento para que ele obtenha um intercâmbio mais útil e mais seguro em determinado meio ambiente. Uma vez estabelecido um comportamento apropriado, suas consequências agem através de processo semelhante para permanecerem ativas. Se, por acaso, o meio se modifica, formas antigas de comportamento desaparecem, enquanto novas consequências produzem novas formas. (Skinner, 1978, p. 15 *apud* Todorov, 2012, p. 349).

De acordo com tal assertiva, o comportamento ocorre numa constante interação com o ambiente, as circunstâncias e os diversos fatores envolvidos.

Consoante Todorov (2012), as interações entre o organismo e o ambiente estarão sempre presentes, tanto no âmbito interno (biológico e histórico) quanto no externo, referindo-se às interações sociais. No âmbito interno, tanto as alterações internas do organismo quanto as experiências vividas anteriormente, têm interferência nas interações presentes e, por conseguinte, no comportamento humano. O autor ainda traz a informação que essa decomposição dos ambientes é essencial para a análise e compreensão do comportamento e das interações entre organismo e ambiente, considerando que não pode ser entendido de forma descontextualizada. A psicologia se debruça sobre essas interações, analisando além do mencionado anteriormente, também as contingências, referindo-se às regras que especificam relações entre eventos ambientais ou entre comportamento e eventos ambientais, assim como também sobre as variáveis e as condições nas quais as relações funcionais serão examinadas. Por isso a psicologia subdivide-se em diversas áreas, especializando-se para melhor entendimento do comportamento humano.

Nesta perspectiva, o instrumental teórico até então discutido acerca do comportamento humano possibilitará melhor compreensão do comportamento informacional.

3 ASPECTOS TEÓRICOS RELATIVOS AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

É de amplo conhecimento que no âmbito da CI, várias vertentes influenciaram o seu desenvolvimento, delimitando paradigmas epistemológicos distintos, porém inter-relacionados, razão pela qual Capurro (2003) envidou esforços em estudos epistemológicos sobre os campos de atuação da CI e identificou seus principais paradigmas, a saber, físico, cognitivo e social. Por ser este assunto bastante debatido, aqui não se fará uma explanação acerca de tal temática, apenas foi citada para situar o leitor em relação ao paradigma cognitivo, o qual considera o homem um ser ativo que conhece através de estruturas que vão mudando e evoluindo progressivamente e, ainda, aplicada diretamente ao comportamento informacional humano, se baseia em considerar os processos mentais realizados pelo sujeito desde que sente uma necessidade de informação até que usa a informação recuperada para supri-la, consoante Capurro *et al* (2007).

Relacionado a esta vertente psicológica, Rueda e Placeres (2018), dentre várias outras teorias, mencionam a Ergonomia cognitiva, relacionada aos estudos do comportamento na *web*. Segundo pesquisas destes autores, a ergonomia cognitiva estuda os processos mentais, tais como a percepção, a memória, a cognição, raciocínio e emoção, e como afetam as interações entre as pessoas, os produtos e os ambientes. Mediante a proliferação e amplo desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a interação das pessoas com a informação tem sido cada vez mais mediada pelos computadores e dispositivos tecnológicos, devendo ser considerado no estudo do comportamento informacional humano. Martin (2004) afirma que a relação entre a satisfação da necessidade e a escolha do recurso é representada pela opção do usuário em um processo racional de adequação dos recursos disponíveis aos seus objetivos. Portanto, todo o processo informacional perpassa pela subjetividade do sujeito relacionado às condições objetivas.

Em linhas gerais o estudo do comportamento concerne à forma como o sujeito se porta no que tange aos diversos aspectos da vida e, no aspecto informacional especificamente, como se porta em relação à informação, buscando compreender as ações comportamentais relativas à necessidade, busca e uso da informação.

No que tange à necessidade, não se pode deixar de mencionar a teoria do Estado Anômalo do Conhecimento, advinda do campo comunicativo-informativo, de Belkin (1980), que se refere ao estado que o indivíduo experimenta quando se sente motivado para a busca

de informações, estando isto relacionado às lacunas cognitivas de usuários que podem se tornar necessidades de informação.

Araújo e Paula (2017) em seus estudos, fazem uma retrospectiva acerca da abordagem que considera os aspectos relacionados às motivações inconscientes no que tange ao comportamento informacional, considerando que há uma dimensão simbólico-afetiva implícita neste comportamento do sujeito ao se relacionar com a informação. Pelos idos de 1980 as pesquisas concernentes a esta temática passaram a se centrar no usuário enquanto indivíduo e sujeito ativo com suas necessidades e singularidades, se destacando muitos teóricos com estudos relevantes que permitiram um avanço crescente nas reflexões e construção do conhecimento nesta seara desde então, tendo sido desenvolvido diversos modelos de análise ao longo desses anos numa perspectiva *a priori* cognitiva e depois, social que retratam a conduta informacional do indivíduo. Porém, não se pode olvidar que existe uma multiplicidade de fatores que movem o comportamento informacional e a interação do indivíduo com a informação. Na visão de Araujo e Paula (2017), não obstante essa variedade de modelos e abordagens, é perceptível a ausência de uma perspectiva que considera o comportamento de busca da informação, bem como seus desdobramentos, como um processo experimental e contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelo campo psíquico, cultural, histórico e social, portanto, não se mostraram suficientes para explicar os motivos implícitos aos comportamentos influenciadores das atitudes dos indivíduos no trato com a informação. São bastante difundidos os modelos de comportamento informacional reconhecidos cientificamente, a exemplo dos que serão pontuados na sequência, porém sem um maior aprofundamento por não ser o foco desta análise.

Thomas D. Wilson (1996) faz uma atualização de seu modelo elaborado desde 1981 e insere vários aspectos envolvidos, acrescentando elementos fundamentais para compreensão do fenômeno informacional, sendo um deles a teoria do estresse/enfrentamento relativa à necessidade de agir movida pelo enfrentamento a alguma situação de estresse devido a variáveis intervenientes que interferem no processo de busca informacional e também a teoria do risco/recompensa relativa à busca da informação com indicativo de êxito cujas respostas reforçam a estratégia de busca utilizada, havendo em certa medida uma possível conexão desta teoria com o mecanismo psicológico de estímulo-resposta aqui aventado anteriormente. A teoria da atividade, proveniente do enfoque histórico-cultural, proposta por

Vigotsky, serviu de base para Wilson fazer a readaptação do modelo em 2006, consoante pontuou Rueda e Placeres (2018). Esta teoria destaca os fatores ambientais do sujeito com importante papel no processo cognitivo individual, nas funções mentais da pessoa originadas na sociedade e na ação individual ou grupal que não pode ser separada do contexto em que se realiza.

Brenda Dervin (1983) tem seu modelo alcunhado *sense-making*, traduzido como produção de significado ou “teoria de dar sentido”, cuja abordagem busca verificar como os sujeitos têm a percepção e compreensão de suas interações voltadas à recuperação e uso de informações. Considerando a informação como uma construção mental subjetiva indissociável do sujeito apoiada nas experiências individuais e nas contextualizações relativas à busca de informação, se fundamenta nas ciências cognitivas (CC), teoria crítica, teoria da comunicação e na terapia psicológica, tendo, portanto, um enfoque mais subjetivista. Para esta autora, o termo que dá nome a este modelo representa a qualificação referente ao somatório dos conceitos e métodos relacionados aos estudos da visão de mundo dos indivíduos e como os sentidos interferem nas necessidades e usos da informação, assim como compreender como estes sujeitos percebem as lacunas cognitivas para buscar e recuperar informações a fim de suprir necessidades individuais ou coletivas, bem como constroem as imagens internas a partir da realidade e se apropriam delas para integrá-las ao comportamento. Portanto, as premissas básicas do *sense-making*, de acordo com Dervin (2003) são: os humanos e a realidade podem ser algumas vezes ordeiros e outras vezes caóticos; há uma necessidade humana de criar significado, e conhecimento é algo que está sempre entre a mediação e a disputa; e que existem diferenças humanas na experiência e observação.

David Ellis (1989) estruturou categorias relacionadas à busca de informação em sistemas diversos em seis dimensões (iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar e extrair), compatíveis com sistemas de recuperação da informação em diversos contextos, buscando proporcionar aos indivíduos que usam as bases de dados uma trajetória de pesquisa simplificada e adequada à recuperação de informação de maneira que atenda às necessidades informacionais, mesmo mediante a possibilidade de lacunas cognitivas.

Carol Kuhlthau (1993), a partir da centralidade do usuário, sistematizou um modelo no qual descreve o processo de busca de informação, o IPS (*information search process*), como mecanismos que os indivíduos estruturam para ampliar o conhecimento com o fim de

solucionar problemas ou questões particulares. Para esta autora, sentimentos como a incerteza, ansiedade e outras emoções são integrantes do processo de busca e recuperação da informação como motivadores, compreendendo esse modelo, aspectos afetivos, cognitivos e físicos que permeiam todo o processo e vão se modificando em seu desenrolar. Este modelo se constituiu um instrumento para diagnosticar a compreensão das experiências de usuários em ambientes informacionais e examinar o comportamento dos usuários da informação.

Peter Ingwersen (1996) desenvolveu o modelo cognitivo de recuperação cognitiva da informação buscando ampliar as teorias de recuperação de informação, partindo do conceito de poli representação de usuários em espaços cognitivos, estando esse conceito calcado em representações relativas às necessidades de informação de usuários, propondo o uso de métodos e técnicas de recuperação da informação com abordagem cognitiva.

Analisando os estudos até aqui abordados, dentre outros, se constata a forte influência da teoria cognitiva sobre a investigação do comportamento informacional, tal como observam Rueda e Placeres (2018), se manifestando na ótica da aprendizagem, no controle adaptativo do comportamento, no processamento da informação, assim como também na aprendizagem por descobrimento e significado. De acordo com estes autores, a psicologia de Gestalt também exerce significativa importância, considerando que se centra no estudo da figura, forma, configuração e estrutura que adquire as representações mentais dos sujeitos. Para o comportamento informacional, esta corresponde com as percepções visuais que os usuários têm na interação com a interface nos ambientes digitais, ou seja, nas dimensões do comportamento frente à recuperação e uso da informação nestes ambientes.

Dando prosseguimento acerca dos estudos de Araújo e Paula (2017), estes autores explanam acerca da Abordagem Clínica da Informação (ACI), movimento impulsionado pela necessidade de compreender os motivos implícitos aos comportamentos influenciadores das atitudes dos sujeitos ao lidar com a informação que tem buscado investigar o comportamento informacional considerando a influência de elementos culturais, simbólicos, cognitivos, afetivos, além de fatores psicodinâmicos conscientes e inconscientes.

Idealizada por Paula (2013), a ACI se caracteriza por um olhar profundo sobre o fenômeno informacional visando atingir níveis de análise não usuais nos estudos comportamentais tradicionais. Tal intento pode ser viabilizado por meio da combinação de várias técnicas e instrumentos de pesquisa de modo a permitir descrever fenômenos e tecer diagnósticos numa perspectiva

clínica (sem contemplar o viés patológico). A denominação “clínica”, na perspectiva desta abordagem, implica em procurar compreender o sujeito em suas interações com o contexto que o rodeia e com seus elementos intrínsecos, tal como numa anamnese, por meio da qual o pesquisador adota uma postura investigativa procurando compreender as atitudes consideradas subjetivas do comportamento humano (Araújo; Paula, 2017).

Essa abordagem analisa a questão da subjetividade do comportamento, a construção da individualidade na interação entre o sujeito e o grupo social, dentre outros fatores correlatos. Percebe-se uma amplitude de estudos sobre comportamento informacional na perspectiva cognitiva, mas há que se considerar a importância das motivações, das emoções e tudo que há subjetivo latente, fora do nível do consciente e que permitirá conhecer os comportamentos informacionais, compreendendo de que modo efetivamente se dão e suas razões. Desta forma será otimizado o processo informacional e maiores serão as possibilidades de satisfação de necessidades informacionais e construção do conhecimento numa perspectiva transformadora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados assinalaram que é possível uma ampliação da visão acerca do comportamento informacional sob o prisma destes estudos. O comportamento informacional humano corresponde a aderências e adaptações pertinentes a cenários sociais, institucionais e organizacionais, mas também a fatores intrínsecos à mente humana, sendo necessária a ampliação desses tipos de estudos no âmbito da CI, a fim de que se possa melhor compreender a dimensão do usuário enquanto indivíduo cognoscente nos processos de construção da informação e do conhecimento.

Sendo o ser humano multifacetário e a realidade na qual está inserido dinâmica, ambos em constante movimento, há que se considerar tais fatores nas análises referentes ao comportamento informacional considerando não só as condições objetivas, mas também os aspectos relativos à subjetividade humana e instabilidades cognitivas, dada a complexidade dos diversos elementos envolvidos, alguns dos quais mencionados neste trabalho.

Face ao exposto, é evidente a importância de pensar a temática sob diversos enfoques, somando os diversos saberes e contribuições, de forma interdisciplinar e reconhecendo a multiplicidade dimensional do indivíduo, compreendendo sua subjetividade, inserção no meio social onde vive e os diversos fatores que podem repercutir em seu comportamento nas diversas vertentes, ou seja, fatores intrínsecos e extrínsecos, o que permite recomendar não só

a ampliação dos estudos no âmbito das relações entre comportamento informacional humano e psicologia comportamental, mas também os espaços de discussão para qualificação do processo informacional e construção do conhecimento de forma libertadora, numa perspectiva transformadora para o bem do indivíduo e da coletividade.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliane Pawlowski de Oiveira; PAULA, Cláudio Paixão Anastácio. Comportamento informacional: introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação. **Prisma.com (Portugual)**, n. 34, p. 46-63, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71817>. Acesso em: 08 dez. 2021.

BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, 5. 1980. Disponível em: https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980_ASK.pdf. Acesso em: 08 dez. 2021.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CAPURRO, Rafael *et al.* O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 12, n. 1, nov. 2007. ISSN 19815344. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>. Acesso em: 10 dez. 2021.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results. **International Communication Association**. Dallas, TX, 1983.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v.45, n.3, p.171-212, 1989.

HATTORI, Wallisen Tadashi; YAMAMOTO, Maria Emília. Evolução do comportamento humano: Psicologia evolucionista. **Estudos de Biologia**, [S.l.], v. 34, n. 83, nov. 2012. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/estudosdebiologia/article/view/22906>. Acesso em: 19 jul. 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.7213/estud.biol.7323>. Acesso em: 08 dez 2021.

INGWERSEN, Peter. Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. **Journal of Documentation**, v. 52, n. 1, p. 3-50, 1996. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.116.2558&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 08 dez 2021.

KUHLTHAU, Carol C. A principle of uncertainty for information seeking, **Journal of Documentation**, v.49, n.4, p.339 – 355, 1993.

LOPES, Rafael Gimenes; VASCONCELLOS, Sílvio. Implicações da teoria da evolução para a psicologia: a perspectiva da psicologia evolucionista. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 25, n. 1, p. 123-130, mar. 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2008000100012&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 24 abr. 2021.

LORDELO, Eulina Rocha. A Psicologia Evolucionista e o conceito de cultura. **Estudos de psicologia**. Natal, v. 15, n. 1, p. 55-62, Apr. 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2010000100008&lng=en&nrm=iso. Acesso em 24 abr. 2021.

MARTIN, Yohannis. ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 33, n. 3, p.50-60, set-dez. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a07v33n3.pdf>. Acesso em 10 dez. 2021.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. **Perspectivas Em Gestão & Conhecimento**, v.3, p. 30–44, out. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/16756> . Acesso em 08 dez. 2021.

RUEDA, Deymis Tamayo; PLACERES, Grizly Meneses. Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio. **E-Ciencias de la Información**, v. 8, n. 2, p. 83-101, San Pedro de Montes de Oca Dec. 2018. Disponível em: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-41422018000200083&lng=en&nrm=iso. Acesso em 05 Dez. 2021.

SKINNER, Burrhus Frederic. **Ciência e comportamento humano**. Trad. João Carlos Todorov, Rodolfo Azzi. 11 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

TODOROV, João Cláudio; MOREIRA, Márcio Borges. Psicologia, comportamento e interações. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 22, n. 3, jan. 2009. p.404-412. Disponível em: www.scielo.br/pcr. Acesso em 16 ago. 2020.

TODOROV, João Cláudio. A Psicologia como estudo de interações. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 5, n. 3, p. 347-356, 2012. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistaptp/article/view/17079>. Acesso em 06 dez. 2021.

WILSON, Thomas D. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228784950_Models_in_Information_Behaviour_Research. Acesso em 02 set. 2019.

Recebido/Received: 20/10/2023
Aceito/Accepted: 14/11/2023
Publicado/Published: 31/12/2023