

# Comportamento informacional: introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação

*Information Behavior:  
introduction of symbolic and  
affective perspectives in research  
on information users*

---

**Eliane Pawlowski Oliveira Araújo**

**Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
[elianepaw@yahoo.com.br](mailto:elianepaw@yahoo.com.br)**

**Claudio Paixão Anastácio de Paula**

**Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
[claudiopap@hotmail.com](mailto:claudiopap@hotmail.com)**

## Resumo

A expressão “Comportamento informacional” compreende, em uma das suas várias definições, a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação. Ao se analisar a evolução dos estudos referentes a essa temática é possível verificar que as pesquisas recentes sobre o assunto, apesar de terem ampliado seus vieses de “estudo de uso” para “estudo de usuários”, ainda não incorporaram vertentes que analisam o comportamento informacional numa perspectiva cujo foco vai além da construção dos processos informativos. Neste sentido, o presente artigo visa apresentar a retrospectiva da aplicação de uma abordagem que incorpora aspectos ligados às motivações inconscientes às pesquisas sobre o comportamento informacional. O resultado desses estudos demonstrou a potencialidade do uso da

## Abstract

*The term "informational behavior" includes, in one of its various definitions, the totality of human behavior in relation to information sources and channels. When analyzing the evolution of the studies related to this subject, it is possible to verify that recent research on the subject, despite having widened their biases from "study of use" to "study of users", have not yet incorporated aspects that analyze informational behavior in a perspective that has a focus beyond the construction of informational processes. In this sense, the present article aims to present the retrospective of the application of an approach that incorporates aspects related to unconscious motivations to research on informational behavior. The results of these studies demonstrated the potential of the use of the symbolic-affective dimension as a strategy to understand the aspects underlying the*

dimensão simbólico-afetiva como estratégia para compreender os aspectos subjacentes às ações aparentes dos sujeitos no trato com a informação, fato que possibilitou ampliar o campo inserindo o imaginário no contexto das pesquisas em Ciência da Informação.

**Palavras-chave:** Comportamento Informacional; **Keywords:** Behavior; Symbolic-affective dimension; Dimensão simbólico-afetiva; Estudos de usuários; *User studies. Imaginary.* Imaginário.

## 1. Introdução

A palavra comportamento, originada do latim *comportare*, tem seu sentido associado à ideia de transportar, reunir, podendo ser vista, segundo Perissé (2010), nesta última conotação, como uma reunião de gestos e palavras. De acordo com o autor, o sufixo “-mento” (do latim – *mentu*), presente neste vocábulo, indica ação ou resultado de ação. Isto implica, numa perspectiva social, na forma como uma pessoa se porta com os outros (isto é, como atua socialmente) e, numa perspectiva informacional, a como uma pessoa se porta em relação à informação.

Compreender o comportamento do indivíduo quanto à necessidade, busca e uso da informação tem sido uma das preocupações recorrentes da Ciência da Informação (CI) desde seus primórdios, o que culminou na proposição de uma série de modelos e abordagens. Esta inquietação em entender como o sujeito se comporta para obter e usar a informação pode ser vista nos estudos realizados a partir do final da década de 1940 apesar de, naquela época, estar em foco o uso das fontes e sistemas e não os aspectos humanos do uso da informação, caracterizando-se mais como estudo de “uso” do que de “usuários” (Araújo, 2012; Pinheiro, 1982; Wilson, 2000).

As pesquisas que passaram a utilizar uma abordagem centrada no usuário começaram a ser desenvolvidas a partir da década de 1980 tendo como nomes de relevância, dentre outros, os de Nicholas Belkin, Brenda Dervin, Carol Kuhlthau, David Ellis e Tom Wilson. Belkin (1980) foi pioneiro nas pesquisas sobre estudos de usuário por ter sido um dos primeiros a considerar o indivíduo não apenas como um usuário de informação que poderia fornecer dados sobre o sistema (fosse este uma biblioteca ou qualquer outro equipamento informacional), mas como um sujeito cognoscente com necessidades, demandas e desejos que possui uma consciência

e experiências únicas<sup>1</sup>. Seu trabalho se destacou por trazer uma contribuição importante para a área ao identificar e caracterizar os “estados anômalos do conhecimento”, conceito relacionado à identificação das necessidades informacionais e entendido como uma inadequação no estado de conhecimento do indivíduo. Esse conceito, que pressupõe a existência de *gaps* ou lacunas cognitivas, serviu de base para vários modelos posteriores que analisaram o comportamento informacional dos sujeitos.

A partir dessa nova perspectiva – de considerar o indivíduo como sujeito ativo no processo de busca e uso da informação – muitos autores envidaram esforços para representar a relação sujeito-informação. Neste sentido, surgiram vários modelos, como os elaborados por David Ellis e Carol Kuhlthau, que buscaram retratar situações de públicos específicos, colocando a questão informacional numa estrutura de etapas. O “*Information Search Process*” (ISP) desenvolvido por Kuhlthau (1991)<sup>2</sup> e o “*Behavioural model of information seeking strategies*” desenvolvido por Ellis (1989)<sup>3</sup>, procuraram identificar aspectos do comportamento informacional, especificando as atividades ou situações envolvidas no processo de busca e uso da informação. Tal postura possibilitou o desenvolvimento de estruturas que buscaram retratar uma conduta informacional dos indivíduos considerando, principalmente, as características cognitivas e emocionais que permeiam o binômio usuário-informação.

O “*Sense-making theory*” desenvolvido por Brenda Dervin, em 1983<sup>4</sup>, por sua vez, pressupôs que a busca de informação é orientada por um *gap* (entendido como uma falta ou falha na estrutura de conhecimento do usuário) e que, para se compreender esse comportamento, é necessário inserir na situação de “análise da lacuna” os contextos físicos, sociais e psicológicos. Uma característica interessante deste modelo é que Dervin (1983) analisa essas questões numa perspectiva temporal, pois considera que a realidade “evolui”, o que implica

---

<sup>1</sup>O conceito de sujeito é abordado por várias ciências, sendo entendido aqui, numa perspectiva filosófica, como aquele age de acordo com a sua própria decisão e vontade, sendo protagonista dos seus atos.

<sup>2</sup>O modelo desenvolvido por Carol Kuhlthau foi confeccionado tendo como referência a análise do processo de busca de informação de estudantes de graduação quando da elaboração de suas monografias. O objetivo era distinguir as etapas envolvidas na resolução dos problemas em lidar com a informação, associando a estes elementos de comportamento cognitivo, afetivo e físico.

<sup>3</sup>O modelo de David Ellis, baseado no estudo do comportamento informacional de grupos de cientistas sociais, foi proposto com o objetivo de coletar informações para a confecção de um modelo de sistema de recomendação de informação. É composto por etapas não lineares identificadas como: Iniciar, Encadear; Navegar; Diferenciar; Monitorar; Extrair; Verificar e Finalizar (estas duas últimas incluídas juntamente com Cox, D. e Hall, K. em 1993)

<sup>4</sup>O modelo desenvolvido por Brenda Dervin considera três elementos relevantes: a situação na qual o indivíduo se encontra, contemplando a sua história e conhecimento adquirido ao longo do tempo; a lacuna, entendida como a necessidade que o usuário possui; e a ponte, ou seja, a estratégia utilizada para a resolução de problemas, momento em que se vislumbram os valores, como são realizadas as buscas por informações úteis e o uso feito delas.

a necessidade de se atentar para a mudança na construção de sentido que os indivíduos fazem do mundo.

Outro modelo interessante desenvolvido nesta nova abordagem – denominada como “alternativa”<sup>5</sup> – foi o “*Wilson’s model of information behaviour*”, elaborado em 1981 por Tom Wilson e remodelado pelo mesmo autor na década de 1990. Na evolução de seus estudos, Wilson (1997) relata que a última versão do modelo é derivada de uma análise do comportamento humano em relação à informação e que seu valor consiste em atrair a atenção do pesquisador para a amplitude do comportamento informacional (sem, contudo, ter a pretensão de explicar todos os aspectos que envolvem o tema). O autor insere, nesta nova perspectiva, alguns elementos de forma a torná-lo um “macro-modelo”, procurando contemplar múltiplos aspectos envolvidos no fenômeno informacional<sup>6</sup>. Percebe-se, por exemplo, nesta nova estrutura, que

a decisão de agir para satisfazer uma necessidade de informação está relacionada à teoria do enfrentamento do estresse (Folkman, 1984), enquanto a decisão de pesquisar recursos de informação está associada à teoria do risco-recompensa (Settle & Alreck, 1989) e com a teoria de auto-eficácia (Bandura, 1977). (WILSON, 2007)

Entretanto, os modelos retro mencionados, assim como outros desenvolvidos dentro da abordagem “alternativa” de estudos de usuários, não contemplaram os aspectos socioculturais, contextuais e históricos relacionados aos indivíduos. Isto apenas se consolidou, conforme aponta Gonzalez Teruel (2005) em outra “fase” dos estudos de usuários, denominada abordagem social, que buscou compreender o contexto no qual ocorrem os fenômenos informacionais e não apenas apresentar uma explicação sobre tais fenômenos isoladamente. A diferença essencial entre a abordagem social e a alternativa (também denominada cognitiva) é que, se na primeira o contexto era assumido como um fator interveniente, na segunda ele é considerado um fator constituinte, ou seja,

o contexto em que o sujeito viveu toda a sua vida, os grupos sociais aos quais pertence, os papéis que assume diariamente, bem como a sua historicidade, são considerados aspectos que o formam, que constituem as suas ações e opiniões,

---

<sup>5</sup>Designação dada por Dervin e Nilan (1986) para o conjunto de pesquisas que se contrapunham ao modelo vigente de estudos de usuários (que entendia a informação como algo objetivo, dotado de sentido em si). A abordagem alternativa buscava ver o que a informação é da perspectiva de quem a usa, ou seja, do usuário (ARAUJO, 2010).

<sup>6</sup> As evoluções dos modelos de Tom Wilson podem ser vistas no artigo publicado pelo autor em 2007 intitulado “*Evolution in information behavior modeling: Wilson’s model*”.

inclusive no que tange sua interação com a informação. (Gandra & Araújo, 2016, p.7)

Apesar da miríade de modelos e fatores que caracterizam as abordagens alternativa e social de estudos de usuários é possível perceber, ainda, a ausência de uma perspectiva que considera o comportamento de busca da informação (e seus desdobramentos) como um processo experimental e contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelos campos psíquico, cultural, histórico e social (Paula, 2012).

A necessidade de se compreender os comportamentos informacionais sob esta perspectiva se baseia no fato de que os vieses que caracterizaram as pesquisas até este momento não se mostraram suficientes para explicar os motivos subjacentes aos comportamentos que influenciam as atitudes dos indivíduos no trato com a informação.

Um movimento desencadeado para suprir esta ausência tem sido deflagrado por uma nova perspectiva de investigação denominada Abordagem Clínica da Informação (ACI). Esta abordagem 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 (2012), 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.

A necessidade de se propor novas perspectivas de estudo também foi relatada por Albright (2011). Em seus estudos, a autora considera que há uma série de teorias sobre o comportamento informacional, mas que a maioria reflete uma perspectiva cognitiva, enfocando apenas o papel do pensamento e do sentimento conscientes, não considerando as motivações e as emoções subjacentes que estão fora do domínio da consciência. Neste

sentido, uma vez que se estima que aproximadamente 90% do pensamento ocorre no inconsciente, Albright (2011) identifica o campo das teorias psicodinâmicas como um terreno teórico fértil para investigar o comportamento informacional, sendo os testes projetivos um método que pode ser usado para tal finalidade.

Neste artigo, portanto, serão apresentadas as pesquisas desenvolvidas sob a tutela da ACI, que possibilitou uma análise em profundidade dos objetos comportamentais estudados. Considera-se que abraçar a proposta de Paula (2012) de se analisar o fenômeno informacional adotando uma postura profunda para compreender o sujeito em suas interações – debruçando sobre seus aspectos conscientes, inconscientes, culturais, cognitivos e afetivos – possibilitou adentrar os estudos realizados de forma intensa na tentativa de entender os “comos e porquês” dos comportamentos informacionais. Esta perspectiva configura-se, assim, como uma alternativa de pesquisa que possibilita compreender como os aspectos subjetivos se integraram às competências individuais para influenciar o processo informacional.

## **2. A subjetividade do comportamento humano**

Na compreensão dos aspectos subjetivos é importante resgatar alguns conceitos, como o de que o ser humano é um ser social e sua individualidade se constrói por meio da interação que ocorre entre ele e o grupo social. O subjetivo se caracteriza, assim, como uma “dimensão da experiência”, uma forma peculiar e individual do sujeito perceber e interagir com o mundo sociocultural e histórico, ambiente no qual se concretizam as ações que o caracterizam enquanto indivíduo<sup>7</sup>.

Para Crochik (1998, p.72), a subjetividade é um “terreno interno que se opõe ao mundo externo, mas que só pode surgir deste”, o que implica no paradoxo de tornar objetivo o julgamento da realidade. Em uma análise “arqueológica” desse conceito, Prado Filho e Martins (2007) mencionam que uma primeira problematização da subjetividade surgiu na filosofia moderna com Kant, correspondendo a algo que precisava ser neutralizado para se ter acesso à verdade objetiva. Contudo, após mais de um século, o conceito migrou pelas mãos de Sigmund Freud<sup>8</sup> e passou a designar uma instância de interioridade. Desta forma,

---

<sup>7</sup> Anzieu, Martin (1971); Castro, Viana (2010); Tittoni (1994); Lima (2007)

<sup>8</sup>Sigmund Freud (1856-1939), médico neurologista austríaco, considerado o pai da psicanálise

considera-se que foi a psicanálise freudiana a responsável por naturalizar a subjetividade ao considerá-la inerente ao sujeito.

Como precursor dos estudos sobre os processos de estruturação da personalidade, os comportamentos e as motivações dos indivíduos em um plano inconsciente, Freud contribuiu para a compreensão dos aspectos ligados à personalidade e ao desvendamento dos mecanismos que impulsionam os comportamentos dos indivíduos. Conforme destacado por Scharinger e Chatelard (2010, p.405), a partir dos estudos de Freud é que se começou a dar importância a um tipo de estado mental denominado de inconsciente:

Trata-se de um estado que faz lembranças importantes serem inacessíveis à memória [...]. Implica-se a partir daí que muitos de nossos processos mentais são desconhecidos. Ou seja, há algo em nós mesmos que desconhecemos. A partir disso não somos mais sujeitos da consciência. Esta é a ideia central na psicanálise que fundamenta toda a obra de Freud.

Numa outra perspectiva de pesquisas em psicologia profunda tem-se os estudos desenvolvidos por Carl Gustav Jung<sup>9</sup>. Na perspectiva de Jung, a psique é composta de numerosos sistemas e níveis, que, apesar de serem diversificados, são interatuantes, e pode ser distinguida em três níveis: a consciência, o inconsciente pessoal e o inconsciente coletivo. Para este pesquisador, a consciência é a única parte da mente conhecida diretamente pelo indivíduo que compreende quatro funções mentais (pensamento, sentimento, sensação e intuição), além de duas atitudes que determinam a orientação da mente consciente (extroversão e introversão). Segundo Jung (1985, p.4) a consciência constitui-se como uma película que cobre o inconsciente, cuja extensão é desconhecida: “um quinto, um terço, ou talvez metade da vida humana se desenrola em condições inconscientes”.

obre os outros níveis (os inconscientes), Jung (1985) considera que seus conteúdos são de natureza pessoal quando se pode reconhecer no passado seus efeitos, sua manifestação parcial ou sua origem específica: são partes integrantes da personalidade, pertencem ao seu inventário e tem fácil acesso à consciência quando necessário. Contêm lembranças perdidas, reprimidas, evocações dolorosas, percepções que, por falta de intensidade, não atingiram a consciência. Em relação ao inconsciente coletivo, o autor considera ser esta a camada mais profunda do inconsciente que se sustenta sobre certas estruturas ou esquemas mentais

---

<sup>9</sup>Carl Gustav Jung (1875-1961), psiquiatra suíço, fundador da psicologia analítica

responsáveis pelos potenciais psicofisiológicos que, agindo como predisposições em interação com o meio ambiente – meios de perceber, atuar e reagir a ele –, irão estruturar a vida mental e a forma como o ser humano apreende, organiza e atribui sentido ao mundo. Inicialmente identificado como imagens universais e originárias e, posteriormente, redescritos como ‘análogos psíquicos do instinto’ essas estruturas estariam presentes no inconsciente de todas as pessoas e requereriam apenas certas condições para virem à tona. Denominadas arquétipos por Jung (1985a, 2011), essas estruturas são simultaneamente sentimento e pensamento, possuem vida própria e são facilmente reconhecidas sob a forma de elementos constitutivos de mitos, fantasias, lendas, narrativas, obras de arte e mesmo nos sistemas religiosos, filosóficos e científicos.

Verifica-se, portanto, na perspectiva de Jung, que o inconsciente contém, não só conteúdos de ordem pessoal, mas também impessoal e coletiva sob a forma de organizadores herdados. Desse modo, os potenciais mencionados por Guerriero, (2001) não se limitam apenas às estruturas sociais e culturais, mas encontram-se sustentados em bases muito mais profundas. Isso confere às palavras do autor um sentido muito mais profundo:

Acumulamos o saber de nossos ancestrais, reelaboramos esse conhecimento eliminando algumas partes e acrescentando o que descobrimos e inventamos e transmitimos tudo isso a nossos descendentes. Não nos limitamos apenas às nossas experiências, mas através da linguagem simbólica temos acesso também às experiências de nossos semelhantes. A capacidade de simbolização e criação cultural permitiu-nos constituir uma extraordinária característica: pensar no que não está presente diante de nossos olhos. Essa capacidade de abstração e transcendência possibilitou superar as limitações impostas pela natureza. (Guerriero, 2001, p. 26)

Esta “dimensão” amplia o universo do “conteúdo inconsciente” trazendo a compreensão da significação do mundo para além do olhar subjetivo, alçando-a a uma condição primeva, originária, existencial e definidora do humano.

### **3. O imaginário, a dimensão afetiva e a hermenêutica simbólica**

A faculdade de “significar o mundo” implica em entrar no plano simbólico, transformando-se as questões cotidianas por meio da cultura. Nesse processo de significação, o indivíduo se utiliza de uma função da mente que é a imaginação, pois, conforme destaca Pitta (1995), o

raciocínio e a razão permitem ao sujeito analisar os fatos e compreender a relação existente entre eles; entretanto, não são capazes de criar significado:

Para que a criação ocorra é necessário imaginar. É o que fazem, na sociedade ocidental, os filósofos, os cientistas sociais, os que estudam as religiões, os políticos, os arquitetos, os artistas, os físicos, os matemáticos... Criam filosofias, teorias, religiões, obras... Criam, a cada instante, o mundo. (PITTA, 1995, p.1)

Esta percepção também é referendada por Araújo *et al* (2001, p.6) segundo os quais é o imaginário que “subjaz aos modos de ser, de pensar e de agir dos indivíduos, das culturas e das sociedades, que lhes organiza as imagens e faz a mediação da relação do homem com o mundo”.

Quando se busca esse entendimento na história verifica-se que nos primórdios da civilização humana eram as religiões e os mitos (que poderiam ser mais bem descritos, parafraseando a frase atribuída ao mitólogo norte-americano Joseph Campbell, como o nome que se dá à religião dos outros) as grandes ferramentas atribuidoras de sentido ao mundo, explicando as origens e os acontecimentos cuja interpretação não era simples através da objetividade e da racionalidade. Em todas as culturas, e por todas as civilizações, foram os mitos que ofereceram as primeiras descrições sobre a estruturação do universo, a criação do mundo e das sociedades, os fenômenos naturais e sociais, configurando-se, assim, em uma forma primordial de explicar a realidade do ser e estar no mundo.

Entretanto, a partir do advento da filosofia grega e de Aristóteles, seu mais influente expoente, e, mais recentemente, com René Descartes, esse modo de analisar a realidade foi gradualmente sendo substituído pela necessidade de que as explicações e o conhecimento da verdade pudessem ser feitos por meio de um argumento formal, de natureza intelectual e não supersticiosa. O pensamento vigente preconizava que "não apenas o mundo é passível de exploração científica, mas apenas a exploração científica tem direito ao título despretensioso de conhecimento". (Durand, 1988, p.26)

O estudo do imaginário, todavia, permaneceu vivo, apesar de ocorrer de forma “marginal”. Uma das iniciativas mais importantes para sua consolidação foram as conferências de Eranos (*Eranoskreis*) que aconteceram anualmente a partir de 1933, na Suíça, da qual fizeram parte importantes pensadores da época dentre os quais Henry Corbin, Mircea Eliade, Carl Jung, Marie Louise von Franz, Gilbert Durand e James Hillman (Silva & Araújo, 2006). Esses

estudiosos, cada qual a sua maneira e dentro das limitações do seu campo de conhecimento e sua visão de mundo, não se contentavam com as explicações reducionistas herdadas do positivismo do século XIX e buscaram resgatar o simbólico à sua natureza intrínseca relacionada ao desenvolvimento da cultura humana.

O “ressurgimento” do imaginário enquanto perspectiva de investigação vem se consolidando em função dos questionamentos pelos quais vem passando a ciência moderna. Uma característica apontada por Pitta (1995), neste sentido, destaca a relação existente entre imaginário e todas as ciências: nas ciências humanas, por exemplo, o imaginário pode caracterizar um modo de ensino não centrado unicamente na razão e evidenciar, dentre outras, as relações entre a filosofia, a psicologia e a literatura. Nas ciências exatas, ainda segundo a autora, os conceitos de limite e infinito são utilizados pela matemática e a física, a química e a biologia trabalham com conceitos que vão além do puro raciocínio. Essa indissociação entre razão e imaginação é destacada também por Silva e Araújo (2006), que resgatam de Wunenburger (2002) e D’Humiac (1900) a convicção dessa relação de compatibilidade e complementaridade.

Por suas características de arcabouço do conteúdo imagético humano, o imaginário também possibilita que a análise dos fenômenos infocomunicacionais ocorra sob o viés simbólico. Por configurar-se como um objeto sobre o qual se aplica uma hermenêutica, permite que o percurso metodológico das pesquisas desenvolvidas nesta vertente se constituam como uma “estratégia estruturante”, uma vez que o imaginário não é uma vaga abstração, mas segue regras estruturais.

Esta potencialidade possibilitou que as dimensões simbólicas fossem utilizadas na compreensão dos aspectos subjacentes ao comportamento de busca e uso da informação, o que reforça a convicção da importância da função simbólica no entendimento do indivíduo e na sua tentativa de construção de sentido.

#### **4. Procedimentos metodológicos**

Por meio de estudo realizado em fontes secundárias, caracterizadas por seis pesquisas em nível de pós-graduação *stricto sensu*, foi efetuada a análise dos resultados dos estudos sobre comportamentos e práticas informacionais nos quais foram utilizadas representações

simbólicas e arquetipologia dentro de uma das perspectivas abarcadas pela Abordagem Clínica da Informação.

## 5. Resultados

As seis pesquisas analisadas compreendem: a) o estudo de Paula (2005), que pesquisou o uso e compartilhamento de informações nas interações entre os professores do departamento de psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira; b) o estudo de Araújo (2013), que investigou o processo de busca e uso da informação de bibliotecários catalogadores enquanto envolvidos em atividades decisórias no processo de indexação; c) o estudo de Queiroz (2014), feito para identificar os mecanismos do relacionamento entre uma instituição de Educação Superior e seus egressos tomando a informação como fator de aproximação; d) o estudo de Sá (2015), que buscou compreender o compartilhamento do conhecimento durante as orientações acadêmicas em um programa de pós-graduação *stricto sensu* de uma universidade federal; e) o estudo de Antunes (2015), que analisou as percepções de alunos do ensino médio de uma escola particular ante a biblioteca e a ferramenta de busca Google; f) e o estudo de Pedrosa (2017), que procurou investigar a tomada de decisão na gestão de bibliotecas de uma universidade federal.

## 6. Discussão

Paula (2005) pesquisou as dimensões simbólicas e afetivas subjacentes ao uso e compartilhamento de informações nas interações entre os professores do departamento de psicologia de uma tradicional instituição de ensino superior pública brasileira. A pesquisa baseou-se nos estudos da teoria psicológica dos complexos e utilizou como chave de leitura a ideia de que a diversidade de interpretações de uma realidade pode ser avaliada por meio da identificação das reações motivadas pela ativação de deflagradores individuais de reações afetivas e seu alinhamento com deflagradores coletivos.

Os estudos permitiram identificar alinhamentos entre disposições simbólico-afetivas individuais e coletivas que direcionavam as interpretações e o uso dado às informações, resultando em um processo inconsciente de gestão das informações com resultados desagregadores para o processo de gestão do conhecimento na organização e para a gestão da organização como um todo.

A pesquisa de Araújo (2013) investigou, através da utilização de métodos que privilegiaram as dimensões simbólico-afetivas, os aspectos subjetivos e os esforços de indivíduos para interpretar uma realidade enquanto envolvidos em atividades decisórias, com foco no processo de busca e uso da informação. O estudo lançou mão do Teste Arquetípico dos Nove Elementos (AT.9) – técnica desenvolvida por Yves Durand (1988) com base na arquetipologia de Gilbert Durand (2012) – para observar a interferência da subjetividade no processo decisório através da análise da conexão entre os aspectos subjetivos e as competências individuais.

Foi possível verificar que as formas como cada sujeito enfrenta a angústia – representada pela decisão a ser tomada – se originam de uma percepção subjetiva sobre que tipo de desafio o ato de decidir representa, o que permitiu inferir que a estrutura do processo decisório e os critérios adotados em relação às fontes de informação usadas e aos comportamentos informacionais seguem uma linearidade cujo traçado é orientado pelo perfil identificado no micro-universo imaginário de cada entrevistado.

A pesquisa de Queiroz (2014) foi dedicada ao estudo da informação como o amálgama da perenização do relacionamento dos alunos com as suas instituições de educação superior (IES) após a conclusão do curso. A pesquisa destacou que essa conexão, fundamental para a consolidação e perpetuação dessas instituições, não é, atualmente, uma rotina usual na maioria das instituições de ensino superior brasileiras. O estudo concluiu que essa relação funda-se em uma base afetiva concebida durante o período de realização do curso e baseia-se na ocorrência de experiências positivas nesse processo de interação, utilizando-as como pré-requisito para a formação desses laços. Por considerar que um sistema competente de informações é a materialização desses esforços e que, ao centralizar informações com o intuito de atender tanto aos egressos quanto ao corpo gerencial da instituição, ele facilita a continuidade dessa relação, o estudo investigou o relacionamento entre ex-alunos e a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) através do seu programa de egressos: o Sempre UFMG.

Queiroz (2014) trabalhou a partir da avaliação dos dados obtidos por meio de um *survey* eletrônico onde 1445 egressos de graduação e pós-graduação da referida Instituição responderam a questões que contemplaram três categorias de análise, a saber: perfil

demográfico/acadêmico, perfil de identificação/ vinculação e perfil de usuário da informação do Sempre UFMG. O estudo apontou a interferência de elementos simbólico-afetivos envolvidos na construção da *Alma Mater* da Universidade. Os dados analisados sugeriram que as representações construídas nas interações entre alunos, técnicos, professores e instituição tem a potencialidade para transformar o espaço burocrático de ensino-aprendizagem em um *locus* onde o aluno, ao mergulhar afetivamente no projeto de ensino, pesquisa e extensão, construa as bases para sustentar, na futura condição de egresso, uma conexão mais estreita com a sua instituição de ensino original.

O estudo de Sá (2015) buscou compreender os elementos simbólico-afetivos envolvidos no compartilhamento do conhecimento entre docentes e discentes de um programa de pós-graduação *stricto sensu* de uma universidade federal durante as orientações acadêmicas. A autora utilizou como métodos de coleta de dados entrevistas semiestruturadas e o AT.9 e seu estudo vislumbrou que a conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito – e vice-versa – ocorre por meio de várias formas de comunicação.

Os dados coletados foram submetidos à análise de conteúdo para identificar os aspectos subjetivos norteadores do processo de orientação de pós-graduandos. A dinâmica utilizada permitiu perceber que a necessidade de informação na pesquisa da pós-graduação é impulsionada por uma maré de afetos, expectativas, fantasias e desejos impressos pelos indivíduos nas relações entre orientador e orientando e às quais os partícipes dessas relações buscam significar a partir do imaginário estabelecido em suas interações.

O estudo de Antunes (2015), por sua vez, analisou o imaginário, a afetividade e as percepções de nativos digitais ante a biblioteca e a ferramenta de busca Google. Antunes (2015) construiu sua análise através da observação e realização de entrevistas semiestruturadas que buscaram identificar o laço existente entre as experiências psíquicas individuais e coletivas do grupo estudado composto por alunos do ensino médio de uma escola particular de Belo Horizonte (MG).

A construção do instrumento e a análise dos dados foram baseadas em conceitos oriundos da abordagem psicológica iniciada por Carl G. Jung – o símbolo e o simbólico; a imagem e o imaginário; o conceito de arquétipo e a noção pós-junguiana de complexos culturais – acrescidos das noções de expressões poéticas do psiquismo e da realização de uma cartografia

afetiva inspirada na proposta de Tassara e Rabinovich (2001). Dentre os resultados obtidos, fez-se evidente a constatação de que existe um fértil imaginário sobre a biblioteca, que não se reproduziu sobre o Google, sugerindo a possibilidade de explorar essa riquíssima simbologia para transformar a frequência a esse espaço numa experiência significativa.

O estudo de Pedrosa (2017) procurou investigar a possível interferência da subjetividade na tomada de decisão diante dos desafios da gestão de bibliotecas de uma universidade federal. A pesquisa utilizou como método de coleta de dados a entrevista em profundidade e, na hermenêutica, o conteúdo foi analisado por meio da investigação dos processos de simbolização das falas dos sujeitos.

Foi possível perceber, por esta pesquisa, que os desafios relatados pelos gestores das bibliotecas são praticamente os mesmos, alterando apenas a maneira como cada um lida com essas contingências. As experiências de cada entrevistado durante sua vida (até chegar ao cargo de gestor) parecem interferir na maneira como estes tomam decisões, tendo sido observado que estas são tomadas mais intuitiva do que racionalmente. Esse fenômeno ocorreu não apenas nas situações de urgência, mas também naquelas nas quais se observa a inexistência de regras pré-definidas ou de exigências para seu cumprimento, o que possibilitou evidenciar a presença da subjetividade na gestão de bibliotecas.

## **7. Conclusões**

Pelos resultados obtidos nas pesquisas apresentadas, considera-se aspecto relevante o uso da abordagem simbólica em estudos de comportamentos e práticas informacionais, pois os símbolos, ao carregarem a potencialidade do imaginário, possibilitam compreender fatos desconhecidos que se sabe podem existir. Esta perspectiva se baseia no fato de que o inconsciente humano contém muito mais do que restos e fragmentos das experiências conscientes cotidianas comportando a possibilidade de se produzirem imagens arquetípicas e símbolos essenciais para que ocorra a produção dos sentidos.

O símbolo, por sua propriedade de sintetizar as influências do inconsciente e da consciência em uma expressão sensível e integradora / mediadora entre conceitos de difícil expressão ou mediação, pode ter seu percurso traçado de maneira reversa e, assim, constituir em uma estratégia para a compreensão das relações de sociedades e indivíduos em seus esforços de

comunicação e compartilhamento de informações e conhecimento. Neste sentido, a utilização da Abordagem Clínica da Informação se configura como uma perspectiva promissora para a hermenêutica dos processos de busca, seleção, interpretação e utilização de informações ao possibilitar a utilização das dimensões simbólicas e afetivas na compreensão do fenômeno infocomunicacional. Por essa abordagem foi possível demonstrar, nos casos apresentados, que a interação com a informação se dá através do concurso inevitável da subjetividade inconsciente.

Acredita-se que essa forma de entender o indivíduo em seus “processos” informacionais pode ampliar o foco dos estudos de usuário abordando perspectivas até então pouco exploradas. Espera-se que os resultados apresentados possam contribuir para a reflexão sobre o uso da perspectiva simbólica na Ciência da Informação formando um corpo teórico de estudos que reforce as características interdisciplinares desta ciência.

## 8. Referências Bibliográficas

- ALBRIGHT, K. S. (2011). Psychodynamic perspectives in information behaviour. *Information Research*, 16(1) paper 457. Recuperado em julho de 2017 de <http://InformationR.net/ir/16-1/paper457.html>
- ANTUNES, M. L. A. (2015). *Comportamento informacional em tempos de Google*. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil
- ANZIEU, D., & Martin, J. Y. (1971). *La dinâmica de los grupos pequenos*. Buenos Aires
- ARAÚJO, C. A. A. (2010). Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Inf. Inf., Londrina*, 15(2), 23 - 39
- ARAÚJO, C. A. A. (2012). Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. *Inf. & Soc.: Est., João Pessoa*, 22(1), 145-159. Recuperado em junho de 2017 em <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/7372>
- ARAÚJO, E. P. O. (2013). Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil
- ARAÚJO, A. F.; Magalhães, J.; & Araújo, J. M. (2001). História, educação e imaginário. *Atas do V Colóquio de História, Educação e Imaginário*. Universidade do Minho. Braga, Portugal

- BELKIN, N. J. (1980). Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5
- CASTRO, F. C. G.; & Viana, T. C. (2010). O “cuidado de si” em Platão e em Balzac: algumas páginas da história da subjetividade. *Revista Mal-estar e subjetividade*, Fortaleza, 10(4)
- CROCHIK, J. L. (1998). Os desafios atuais do estudo da subjetividade na psicologia. *Psicologia USP*, São Paulo, v.9, n.2, p.69-85. Recuperado em julho de 2017 de <http://www.revistas.usp.br/psicousp/article/view/107820/106162>
- DERVIN, B. (1983). An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In *International Communications Association Annual Meeting*.
- DERVIN, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, Chicago, 21, 03-33
- D'HUMIAC, M. (1900). *As grandes lendas da humanidade*. São Paulo: Cultura Moderna
- DURAND, G. (1988). *A imaginação simbólica*. São Paulo: Cultrix
- DURAND, G. (2012). *As estruturas antropológicas do imaginário*. São Paulo: Martins Fontes
- DURAND, Y. (1988). *L'exploration de L'imaginaire: Introduction à La modélisation dès Univers Mythiqués*. Paris: L'espace bleu
- ELLIS, D. A. (1989). Behavioral Model for Information Retrieval System Design. *Journal of Information Science*, Cambridge, 15, 237-247
- ELLIS, D., Cox, D. & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, London, 49 (4), 356-369
- GANDRA, T. K., & Araújo, C. A. A. (2016). Práticas informacionais dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG. *Em Questão*, Porto Alegre, Online First
- GONZALEZ TERUEL, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de La información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones Trea
- GUERRIERO, S. (2001). As origens do antropos. In: Guerriero, S.; Ribas, J.B.C.; Kemp, K.; Passador, L. H.; Ferrari, M.D. *Antropos e Psique: o outro e sua subjetividade*. São Paulo: Olho d'água
- JUNG, C.G. (1985). *Fundamentos de psicologia analítica*. Petrópolis: Vozes
- JUNG, C.G. (1985a). *Psicologia do inconsciente*. Petrópolis: Vozes
- JUNG, C.G. (2011). *Os arquétipos e o inconsciente coletivo*. Petrópolis: Vozes

- KUHLTHAU, C. (1991). Inside the search process: information, seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*. 42, 361-371
- LIMA, C. H. P. (2007). *Trabalho e subjetividade: prazer e sofrimento no trabalho*. In: Goulart, I. B.; Vieira, A. (Org.); *Identidade e subjetividade na gestão de pessoas*. pp. 153-176. Curitiba: Juruá
- PRADO FILHO, K., & Martins, S. (2007). A subjetividade como objeto da(s) Psicologia(s). *Psicologia & Sociedade*; 19 (3), 14-19
- PAULA, C. P. A. (2005). O símbolo como mediador da comunicação nas organizações: uma abordagem junguiana das relações entre a dimensão afetiva e a produção de sentido nas comunicações entre professores do departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior brasileira. Tese. Universidade de São Paulo. São Paulo, Brasil
- PAULA, C. P. A. (2012). Proposta de metodologia para a investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo uma abordagem clínica na informação. *XIII ENANCIB*. Rio de Janeiro
- PEDROSA, C. G. (2017). A dimensão subjetiva da gestão de bibliotecas universitárias. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil
- PERISSE, G.(2010). *Palavras e origens*. São Paulo: Saraiva
- PINHEIRO, L. V. R. (1982). *Usuário – Informação: o contexto da ciência e da tecnologia*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A. IBICT
- PITTA, D. P. R. (1995). *Iniciação à teoria do imaginário de Gilbert Durand*. Recife. UFPE. Recuperado em julho de 2017 de [gepai.yolasite.com/resources/Texto%20Iniciação%20Teoria%20do%20Imaginário.doc](http://gepai.yolasite.com/resources/Texto%20Iniciação%20Teoria%20do%20Imaginário.doc)
- QUEIROZ, T. P. (2014). O bom filho a casa sempre torna: análise do relacionamento entre a Universidade Federal de Minas Gerais e seus egressos por meio da informação Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil
- SÁ, R. M. C. (2015). Compartilhamento do conhecimento e o processo de orientação de discentes de pós-graduação stricto sensu. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil
- SCHARINGER, J.P., & Chatelard, D. S. (2010). Freud: pensador da diferença. *Revista Mal-Estar e subjetividade*. Fortaleza, 10 (2), 399-424
- SILVA, A. M., & Araújo, A. F. (2006). Para uma mitanálise da fundação sagrada do reino de Portugal em Ourique. In: *Estudos em homenagem ao Professor Doutor José*

*Amadeu Coelho Dias*, 1, 177-208. Recuperado em junho de 2017 de <http://hdl.handle.net/10216/8364>

- TASSARA, E. T. O., & Rabinovich, E. P. (2001). *A invenção do urbano e o poético: uma cartografia afetiva – Estudo sobre o bairro paulistano da Barra Funda*. In: Tassara, E. T. O. (Org). *Panoramas interdisciplinares para uma psicologia ambiental do urbano*. p.211-267. São Paulo: Educ; Fapesp
- TEIXEIRA, M. C. S., & Araújo, A. F. (2013). *Gilbert Durand: Imaginário e Educação*. 2. ed. Niterói: Intertexto
- TITONI, J. (1994). *Subjetividade e trabalho*. Porto Alegre: Ortiz
- WILSON, T.D. (1997) Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. In: P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin (Eds.). *Information seeking in context. Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts 14-16 August, 1996, Tampere, Finland*. (pp. 39-50) London: Taylor Graham
- WILSON, T.D. (2000). Human Information Behavior. *Informing Science*, 3 (2)
- WILSON, T.D. (2007). Evolution in information behavior modeling: Wilson's model. In: K. Fisher, S. Erdelez & L. McKechnie, (Eds.). *Theories of information behavior*, (pp. 31-36). Medford, NJ: Information Today. Recuperado em junho de 2017 de <http://InformationR.net/tdw/publ/papers/2005SIGUSE.html>
- WUNENBURGER, J.J. (2002). *La vie dès images*. Grenoble (France): Presses Universitaires de France