



# Cultura de la información

## Comportamento informacional no processo decisório nas assembleias legislativas

**José Carlos Sales dos Santos**

Universidade Federal da Bahia  
Brasil · jsalles@ufba.br

**Aida Verela Varela**

Universidade Federal da Bahia  
Brasil · varela1946@hotmail.com

**Resumo:** Procura analisar como o comportamento informacional dos assessores da Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA) interfere no processo decisório parlamentar orientado à construção da plataforma políticas. Procurou discutir, preliminarmente, alguns aspectos teórico-conceituais relativos à interdisciplinaridade entre a Ciência da Informação e as Ciências Cognitivas para viabilizar discussões à abordagem e à metodologia *sense-making* de Brenda Dervin. A proposta desta comunicação é indicar a metodologia com uma dimensão plausível a identificar a produção de sentido de indivíduos, especificamente em assessores políticos. Com relação à focalização empírica, transmuta-se do aporte ferramental-tecnológico dos sistemas de informação, desenvolvido em pesquisas anteriores, para a o enfoque humanístico na construção de sentidos engendrada na utilização de conteúdos informacionais. A presente discussão preliminar procurará aprofundar estas relações interdisciplinares, engendrada na abordagem *sense-making*, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento da CI, empreendendo discussões que avancem nas análises e nas pesquisas acerca do comportamento informacional.

**Palavras-chave:** Comportamento Informacional; *Sense-Making*; Assessoria Parlamentar; Assembleias Legislativas.

**Abstract:** Examine the informational behavior of advisors of the Legislative Assembly of Bahia interfere in the decision-making process-oriented construction of the parliamentary political platform. Sought to discuss, preliminarily, theoretical-conceptual aspects related to interdisciplinarity between Information Science (IS) and the Cognitive Sciences to enable discussions to approach and sense-making methodology of Brenda Durbin. The proposal of this communication is to indicate the methodology with a reasonable dimension to identify the production of sense of individuals, specifically in political advisors. With respect to empirical focus, transmutes-if the tooling-technological supply of information systems, developed in previous research, for the humanistic approach in the construction of senses engendered in the use of informational content. This preliminary discussion will seek to deepen these interdisciplinary relations, engendered in the sense-making approach, with the purpose of contributing to the development of IS, undertaking discussions proceed in the analysis and research on the informational behavior.

**Keywords:** Informational Behavior; Sense -Making; Parliamentary Advice; Legislative Assemblies.

## 1 Introdução

**O** aumento considerável de sítios dos parlamentares, evidenciado na pesquisa realizada no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA), Brasil, intitulada 'Informação pública e participação política em rede: uma análise da governança eletrônica nos *websites* dos deputados do Estado da Bahia'. A investigação parecia indicar a importância dos dispositivos tecnológicos nas atividades políticas. Disponibilizar documentos – como proposições, projetos e monções – e arquivos audiovisuais nos *sites* investigados evidenciava o potencial da internet para ratificar o acesso público a conteúdos informacionais. A investigação anunciou um gradativo e constante aumento dos *websites* dos deputados registrados no sítio da Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA) no ano de 2010 (ano eleitoral) em relação à primeira etapa da pesquisa de campo, ano de 2009.

A pesquisa evidenciou que a disponibilidade de dispositivos orientados à participação política (dispositivos de interatividade, como *chat*, fórum de discussão, *e-mails*, e outros) não afiançavam que as demandas informacionais dos cidadãos fossem consideradas e/ou respondidas. A investigação assentou que os *websites* analisados, os deputados e as assessorias não apresentaram indícios e estruturas administrativos para responder às demandas informacionais ou sugestões advindas de cidadãos; percentagem constatada nas dimensões centradas nas oportunidades de comunicação entre os atores políticos envolvidos na 'coisa' pública.

As condições de participação política dos cidadãos revelaram um *status* incipiente para a consecução de informações públicas a partir dos sítios de parlamentares, pois os canais direcionados à interatividade não atenderam a premissa de interlocução discutida na dissertação. Como os *websites* investigados corresponderam, quase exclusivamente, à divulgação e à promoção da imagem política dos deputados na internet, preterindo a consecução de conteúdos e a participação política, evidenciou-se um novo problema de pesquisa. Como investigação focalizava nas oportunidades de participação cidadã através de aparatos tecnológicos (*sites* dos deputados), os pesquisadores procuraram avançar as investigações com o propósito de analisar as lacunas evidenciadas nos resultados obtidos no mestrado, interessando-se agora pelos aspectos humanísticos relacionados à utilização de informações.

Pautada nestas premissas, indica-se um problema de pesquisa patente de investigação: como o comportamento informacional dos assessores dos gabinetes da ALBA interfere na produção de sentidos dos deputados para a construção da plataforma políticas orientadas aos anseios dos cidadãos? A abordagem *sense-making* (*Sense-Making Approach*) sugere um método abrangente orientada ao mapeamento do comportamento informacional dos indivíduos, concentrando na Ciência da Informação (CI) e na Biblioteconomia um volume representativo de estudos. Esta abordagem procura avaliar como os cidadãos e usuários compreendem e percebem as interações com instituições, mensagens e situações, contribuindo para evidenciar os contornos significativos das necessidades informacionais dos indivíduos.

O objetivo da pesquisa é analisar como o comportamento informacional dos assessores dos gabinetes da ALBA interfere na construção de plataformas políticas dos parlamentares. Como esta comunicação representa uma pesquisa preliminar, com resultados incipientes, que impedem considerações mais assertivas, optou-se apresentar alguns contornos teóricos e metodológicos relativos à abordagem *sense-making* cunhado e desenvolvido pela professora da *Ohio State University*, Brenda Dervin.

## 2 Delineamento da pesquisa: uma prospecção metodológica

A pesquisa acomodar-se-á na Abordagem *Sense-Making* (*Sense-Making Approach*), cunhado e desenvolvido pela professora da *Ohio State University*, Brenda Dervin, sugerindo um método abrangente, e comprovadamente eficiente, para o mapeamento de comportamento informacional de usuários. O *sense-making* (produção de significado) concentra na CI e na Biblioteconomia um volume

considerável de estudos, proporcionando um embasamento teórico relevante para o desenvolvimento desta pesquisa.

O método de procedimento assumido nesta pesquisa compreenderá o método monográfico. O método monográfico, para Marconi e Lakatos (2010), consiste no estudo de determinados indivíduos, condições, instituições, comunidades, e outros, com o propósito de anunciar generalizações obtidas a partir das observações do tema de pesquisa, analisando os diversos aspectos constitutivos do assunto.

As descrições serão previamente registradas no 'diário de pesquisa', e a posterior análise dos conteúdos observados nos discursos dos deputados, contribuirão para uma expressiva compreensão do objeto estudado, assim como para responder à pergunta de partida que orientou a investigação. Para Yin (2005) um estudo de caso constitui uma investigação empírica que pesquisa um fenômeno contemporâneo contextualizado na realidade, principalmente na ausência de definição de contornos entre este fenômeno e o contexto.

O nível de pesquisa categorizar-se-á como descritiva. Para Gil (1999), as pesquisas descritivas objetivam – primordialmente – a descrição das características de determinadas populações/fenômenos ou o estabelecimento de relações entre variáveis<sup>1</sup>. Porém, diversas pesquisas descritivas excedem a simples identificação da existência destas relações, aproximando-as das pesquisas explicativas. Este nível de investigação científica envolve a utilização de técnicas padronizadas para coleta de dados para posterior descrição e análise dos dados levantados. No estudo de caso a delimitação das técnicas para coleta de dados determina a definição precisa do tema, a partir da pergunta orientadora e dos objetivos propostos, para compor a plataforma da pesquisa.

As técnicas de pesquisa para a coleta de dados engendrarão no referencial teórico e na pesquisa de campo. O arcabouço teórico proporcionará reconhecer as convergências e divergências com o recorte empírico analisado. Assim, como o método de procedimento monográfico orientará a condução e a definição das técnicas para a coleta de dados, procurar-se-á corresponder às técnicas evidenciadas por Martins (2006), mas associada à metodologia *sense-making*.

As técnicas de pesquisa procurarão sistematizar as observações, 'desenhar' o roteiro de entrevista concentrados nos assessores parlamentares, e produzir um formulário que apresentassem itens direcionados à identificação do comportamento informacional. Importante salientar que as técnicas serão acompanhadas do instrumento 'diário de pesquisa', com notificações relevantes das observações.

Quanto ao universo da investigação, segue a tabela I elaborada a partir dos resultados da pesquisa realizada no PPGCI/UFBA (Santos, 2011).

A partir da definição da população, optar-se-á investigar as primeiras percentagens das dimensões 'satisfatório' e 'insatisfatório' ilustrado na tabela acima, ou seja, as percentagens mais representativas dos resultados obtidos na pesquisa de mestrado. Pretende-se, contudo, confrontar os resultados destes dois blocos para evidenciar as possíveis relações e contradições nos resultados, logrando novos conhecimentos e contribuindo para a compreensão mais aprofundada deste fenômeno informacional no âmbito político e cognitivo.

Oportuno anunciar que a investigação identificou que 42 parlamentares (total 63) possuíam registros de sítios e *blogs* na internet, mas apenas 25 (aproximadamente 60%) destes *sites* estavam ativos. Para ratificar os *websites* inativos, observados no período do primeiro levantamento, entre os dias 10 e 20 de janeiro de 2011, realizou-se outra pesquisa na internet. O resultado confirmou que os sítios continuavam 'fora do ar', sem previsão de retorno.

---

<sup>1</sup> Segundo o autor, as variáveis constituem os "aspectos, propriedades, características individuais ou fatores, mensuráveis ou potencialmente mensuráveis, através dos diferentes valores que assumem, discerníveis em um objeto de estudo, para testar a relação enunciada em uma proposição."

**TABELA I – Websites e Blogs dos deputados registrados no sítio da ALBA**

Escore →	DADOS COLETADOS			
	Bruto*			Percentagem (%)
	N	B	A	website individual
<b>Deputados com percentual insatisfatório (abaixo de 50%)</b>				
Ângelo Coronel	15	1	4	23%
J. Carlos	10	8	2	30%
João C. Bacelar	13	2	5	30%
Marcelo Nilo	11	4	5	35%
Yulo Oiticica	10	6	4	35%
<b>Deputados com percentual insatisfatório (acima de 50%)</b>				
Zé Neto	7	5	8	53%
Neusa Cadore	6	6	8	55%
Elmar Nascimento	5	7	8	58%
Bira Coroa	6	4	10	60%
Gildásio Penedo	6	3	11	63%

\* Legenda: N – Não possui; B – Básico; A – Avançado, concernentes aos dispositivos de intercâmbio de informação.

### 3 Ciência da informação e ciências cognitivas

Nesta seção – destinada à discussão teórico-conceitual – analisou-se os contornos conceituais relacionados à interdisciplinaridade da Ciência da Informação – CI, como campo de conhecimento ou disciplina preocupado com comunicação eficaz de conteúdos orientados às necessidades informacionais de indivíduos e organizações. Procura analisar os aspectos constitutivos da evolução da CI na sociedade contemporânea, sem extenuá-las.

Evidencia as relações com as Ciências Cognitivas – CC para justificar a utilização da abordagem *sense-making*, cunhado e apresentado pela professora Brenda Dervin. Esta seção procurou anunciar preliminarmente, e sem exaustividade, as interfaces interdisciplinares da CI e CC e as temáticas que compõem o lastro teórico-conceitual do projeto de pesquisa da tese. O propósito é cumprir os objetivos anunciados para responder à pergunta balizadora da investigação.

#### 3.1 A interdisciplinaridade da ciência da informação

A informação constitui o sustentáculo de diversas esferas da sociedade, como a econômica e cultural, estabelecendo os processos comunicacionais dos indivíduos no decorrer da história. Com o cessar da Segunda Guerra Mundial, o desenvolvimento dos primeiros computadores – utilizado no âmbito militar e acadêmico – e a proveniência da Ciência da Informação (CI), como disciplina na metade do século XX, o conceito de *informação* alcança diversas conotações, complexidades e tensões inerentes aos contornos epistêmicos do termo. As tecnologias da informação e comunicação, especificamente a rede mundial de computadores, caracterizaram o desenvolvimento da sociedade engendrada na informação digital.

A Ciência da Informação – CI alicerça-se nos sistemas de construção, comunicação e uso diversificados da informação, a partir de disciplinas como a biblioteconomia, documentação, jornalismo e, posteriormente, a psicologia, informática, sociologia das ciências, ciências cognitivas, e outras. Para Le Coadic (2004), a CI preocupa-se em analisar a informação como um problema social concreto que perpassa as sociedades modernas, constituindo, assim, uma ciência social rigorosa apoiada em tecnologias rigorosas. As tecnologias da informação apresentam como objeto a concepção de produtos, sistemas e serviços que viabilizem a construção, processamento, comunicação e uso da informação, como conteúdos científicos e técnicos.

Saracevic (1999, 2009) e Robredo (2003) endossam que a CI constitui um campo de conhecimento ou disciplina que procura a comunicação eficaz de informações contextualizadas e direcionadas às necessidades informacionais de indivíduos e organizações. O domínio da CI representa, contudo, a disseminação específica de conteúdos produzidos e previamente registrados em sistemas tecnológicos de armazenamento, ou seja, recuperar informações acumuladas no decorrer da história da humanidade para satisfazer possíveis lacunas cognitivas dos usuários. Os avanços científicos e técnicos acumulados no século XX ocasionaram uma 'explosão informacional' na sociedade; episódio que anuncia o desenvolvimento da CI como campo interdisciplinar de conhecimento. Interdisciplinar, segundo Japiassú (1975), devido às interações e aos métodos intrínsecos às disciplinas envolvidas, pois os objetos de análise aparecem, alteram, desaparecem ou, a partir das conveniências sociais, podem ser enfatizados.

Como a presente seção procura analisar os aspectos constitutivos da evolução da CI na sociedade contemporânea, importante anunciar que os problemas informacionais surgidos na segunda metade do século XX incidiram substancialmente na sociedade. A preocupação ultrapassava a produção de conteúdos científicos e técnicos, e repousava nos mecanismos de processamento e disseminação da informação pautada na responsabilidade social. No contexto, a recuperação da informação proporcionava diversas pesquisas exploratórias para identificar os comportamentos e as consequências relacionadas ao incipiente fenômeno informacional.

Os fatores históricos supracitados conduziram, segundo Saracevic (1996), a estudos teóricos e experimentais acerca da informação, a estrutura do conhecimento e o comportamento humano diante da informação (estudo de usuários); a interação homem-computador; a relevância, utilidade e obsolescência da informação, consubstanciadas a medidas e métodos de avaliação dos sistemas de recuperação de conteúdos, e outros. O paradigma, que analisava a natureza, as manifestações, os resultados e os processos da recuperação da informação – RI, desloca-se, na década de 1970, para o usuário e as possíveis interações. As necessidades e o comportamento informacionais dos indivíduos alcançam, a partir deste período, uma representatividade nas pesquisas empreendidas na Ciência da Informação.

O caráter interdisciplinar da CI confere à diversidade de pesquisadores, profissionais e estudiosos – como bibliotecários, engenheiros, cientistas da computação, psicólogos, empresários, dentre outros – preocupados com o aumento considerável do volume de informações. As contribuições das diversas áreas do conhecimento imputaram pesos variados à formação desta ciência, porém essenciais à introdução e permanência da interdisciplinaridade. Interdisciplinar corresponde ao conceito e prática de caráter cambiante entre disciplinas tradicionais; caracteriza-se pela permanente interação colaborativa orientada à construção do conhecimento. Assim, a interdisciplinaridade procura catalisar áreas específicas de diversas disciplinas com o intuito de compreender, colaborativamente, fenômenos complexos a determinada área de conhecimento – caso analisados isoladamente.

Como campo interdisciplinar, a CI comporta disciplinas importantes para compreender os problemas e fenômenos informacionais advindos da sociedade. Porém, Saracevic (1996, 1999) pronuncia quatro campos significativos, que estabelecem relações indispensáveis com o desenvolvimento desta ciência: (a) biblioteconomia, (b) ciência da computação, (c) comunicação e (d) ciência cognitiva (incluindo a inteligência artificial). O campo comum entre a biblioteconomia e a CI consiste em responder aos anseios informacionais da sociedade, incluindo a preocupação comum com os problemas de utilização dos registros gráficos. Embora relacionados, a biblioteconomia e a CI constituem campos diversos (como a agenda de pesquisas estas áreas).

A interface interdisciplinar com a ciência da computação reside na aplicação de computadores, e da computação, no processamento e recuperação eficiente da informação, a partir de estudos sistemáticos dos processos algorítmicos. A relação da ciência da computação e a CI assenta, atualmente, nas pesquisas acerca da evolução das bibliotecas digitais, com uma abordagem tecnológica, no início da década de 1990. Devido ao vultoso investimento de agências governamentais, este fenômeno atraiu a

atenção de cientistas da computação, assim como profissionais e estudiosos de outras disciplinas. Estes campos evidenciam um componente significativo associado à representação da informação, provendo uma perspectiva, abordagem e paradigma diferenciados a pesquisas em CI, como a formação acadêmica continuada. Com a comunicação, a CI possui interfaces e dimensões aproximativas respaldadas no interesse na comunicação humana, na confluência de determinadas correntes de pesquisa, no potencial de cooperação da prática profissional e dos interesses comerciais e empíricos, e outras.

A ciência cognitiva – CC, para Saracevic (1995, 1996), compreende um campo interdisciplinar recente à CI, e incorpora a psicologia, filosofia, antropologia, ciência da computação, a linguística, e outras disciplinas. Reconhecida no Simpósio sobre Teoria da Informação, em *Massachusetts Institute of Technology*, interessa à CC a compreensão dos processos cognitivos no cérebro, a estrutura da mente (como funciona) e as diversas manifestações da mente como inteligência. Assim, duas áreas da ciência cognitiva que interessam diretamente a CI: a inteligência artificial – IA e a interação homem-computador. Apesar de ambas também interessarem à ciência da computação, Saracevic prefere discutir o assunto no âmbito da CC, priorizando os aspectos humanos em detrimento aos tecnológicos.

Com estudos qualitativos focalizados nos usuários originários na década de 1970, a CC contribui declaradamente para as investigações acerca do comportamento informacional de indivíduos que perscrutam conteúdos, assim como aspectos relacionados a pesquisas sobre cérebro e mente, na CI. Este projeto de pesquisa canalizará esforços para, especificamente, aprofundar as discussões e ampliar a contribuição interdisciplinar da CC para o campo da CI. A investigação pautar-se-á nos resultados obtidos na dissertação defendida pelo autor no PPGCI/UFBA para analisar os processos infocomportamentais dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia. Mas para debruçar nestes processos, importante aventar os fundamentos das ciências cognitivas e as inter-relações com a CI.

### 3.2 Ciência cognitiva e a abordagem sense-making (sense-making approach)

As ciências cognitivas originam na década 1940, engendradas no movimento cibernético que contavam com a participação de matemáticos, engenheiros e neurobiólogos. Segundo Dupuy (1996), estes cientistas aspiravam construir uma ciência que objetivasse aos estudos do funcionamento da mente. A cibernética, no entanto, não pretendia construir uma *sciencia nuova*, contraposta à Física, mas desenvolver novas teorias referentes à compreensão dos mecanismos cerebrais e mentais, produzindo assim a inteligência artificial e as ciências cognitivas<sup>2</sup> – a partir do paradigma da ‘metáfora do computador’. Esta metáfora pauta-se na analogia do cérebro humano como uma máquina processadora, com possibilidades de ‘entradas’, ‘registros’ e ‘saídas’ de dados. O cérebro processaria informações como um computador, armazenando dados para posterior recuperação e aplicação em atividades específicas.

A transição conceitual do termo *informação* indica a dinâmica condizente à significação das palavras no processo histórico, e os contornos semânticos para a compreensão do mundo em épocas específicas. Como o conceito representa caracterizações relativas a quaisquer ideias e/ou objetos, naturalmente estas caracterizações também sofrem interferência do processo histórico. Importante enunciar a existência de diversos conceitos relacionados à *informação* inseridos em constructos teóricos. Adverte-se, entretanto, para as dificuldades relativas aos estudos da informação, pois estes possibilitariam a desorientação teórica ou conceitual.

Como CI discute a informação e o conhecimento (objetos de estudos) a partir de diversas perspectivas interdisciplinares, inclusive a cognitiva, a representação do conhecimento constitui o centro da CC, e as faculdades da mente corresponderiam às propriedades de sistemas de processamento da informação. Estudos partem do princípio que a cognição humana procura a resolver problemas. Para Borges et al (2003, p.6) a mente possui uma habilidade de representar a realidade condizente à

<sup>2</sup> Jean-Pierre Dupuy utiliza também o termo ‘Ciência Cognitiva’ (*Cognitive Science*)

realidade, conferindo a intencionalidade da mente. Portanto, a cognição e a linguagem correspondem a faculdades inatas, "a partir de modelos de mundo e de gramática pré-existentes na mente. O funcionalismo das ciências cognitivas define a mente como a faculdade de modelizar."

A primeira corrente das ciências cognitivas (cognitivismo) assimila o humano à máquina, e a segunda corrente (cognitivista) equivale à mente ao computador. A cognição, assim, ainda segundo os autores, é compreendida como a capacidade de resolver problemas, e aprender significa inventar representações do mundo através da apreensão de novas experiências. O conexionismo, como o cognitivismo, trabalha a mente como uma processadora de informações, mas de representação não inata, ou seja, adquirida com a experiência a partir das interações com o meio (conexões). Para os conexionistas, os organismos correspondem às máquinas, refutando possíveis analogias.

Esta pesquisa focalizará prioritariamente os aspectos cognitivos do ângulo das Ciências Sociais, apesar de considerar a importância da abordagem biológica e física do processo de 'conhecer', discutido pelo neurobiólogo chileno Humberto Maturana. Os aspectos cognitivos do conhecer, na perspectiva social, condizem às idiossincrasias, ao acúmulo de experiências de vida e a inserção dos indivíduos no contexto sócio-ideológico. Borges et al (2003, 2004) indicam que os indivíduos adquirem e processam a informação parametrizados com os respectivos mapas cognitivos, formas de raciocínio, nível educacional, condições sociais, culturais e econômicas. Estudos, como os desenvolvidos por Mostafa e Moreira (1999), indicam que a abordagem cognitiva prevalente na CI é o cognitivismo.

Borges et al (2003, p.13) afirmam que

O relacionamento da Ciência da Informação com as Ciências Cognitivas ocorre no sentido de se compreenderem os processos cognitivos envolvidos no comportamento de usuários de sistemas, de produtos e de serviços de informação. Isto é observado quando a Ciência da Informação tenta descrever as formas através das quais os indivíduos coletam, selecionam e utilizam a informação nos estudos de usuários, por exemplo. [...] A resolução desses problemas leva o usuário a modificar, ou melhor, a aumentar o seu estoque de conhecimento, pois a informação é o elemento que gera o conhecimento no indivíduo.

A informação, conforme evidenciado anteriormente, constitui-se como um instrumento modificador da consciência do indivíduo, relacionando-o com a memória passada e as perspectivas futuras. O conceito de assimilação da informação considera o processo de interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura informacional para produzir alterações no estado cognitivo, produzindo conhecimento. *Conhecer*, segundo Barreto (1994, 1999, 2002), significa interpretar e assimilar a informação a partir das estruturas mentais e competência cognitiva do sujeito orientado, mormente, para o desenvolvimento individual e social. Contudo, o processo de produção de conhecimento no indivíduo não ocorre de maneira linear, sem interferências de fatores externos. Apreender o repertório linguístico para uma determinada leitura, como exemplo, representa uma prerrogativa importante para a compreensão (cognição) textual.

Com a inserção das tecnologias da informação nas diversas instâncias da sociedade, a estrutura linear e inequívoca de 'dado → informação → conhecimento →', onde o 'dado converte-se em informação, e esta em conhecimento' parece não responder às complexidades intrínsecas desta estrutura. Dado corresponde a representações de signos, observações ou figuras registrados, isentos de tratamento lógico ou contextualização. A representação '1/4', na primeira observação, apresenta somente um dado dissociado de significados; mas quando relacionado a contextos significativos converte-se em informação. As diversas possibilidades para compreendê-la, como 'preferir comprar um apartamento de 1/4' ou 'comer 1/4 de pizza' infere que, apesar de constituir uma única representação '1/4', e quando submetida a contextos diferentes, os dados revelam interfaces diversas não apresentadas outrora.

Constituir-se-ia um equívoco, contudo, admitir que os dados invariavelmente convertessem em informação. A compreensão do repertório linguístico, o acesso aos dados registrados e outras características, constituem mecanismos essenciais para a

consecução da informação. Outro equívoco associado à estrutura 'dado→informação→conhecimento' condiz à comum assertiva: 'toda informação converte-se em conhecimento'. Para a informação converter-se em conhecimento requer uma assimilação adequada dos significados, uma intencionalidade, possibilitando a expansão da consciência dos indivíduos para proceder a determinadas ações, assim como resolver problemas específicos. A informação comporta, assim, potencialidades para a expansão da consciência dos indivíduos, orientada ao 'conhecer melhor'.

Contudo, o conceito de informação anuncia dificuldades peculiares devido ao trânsito deste termo em diversas áreas do conhecimento. Brookes<sup>3</sup> (1980), influenciado por Karl Popper, considera antigos os problemas da CI quanto às discussões epistemológicas, assim como os entraves relacionados à teoria do conhecimento na filosofia clássica e na psicologia ou neurobiologia. Com o propósito de definir a palavra *informação*, Brookes retoma a concepção de conhecimento objetivo popperiano. O conhecimento objetivo consiste na totalidade do pensamento humano traduzidos em artefatos humanos, como nos originais, nas músicas, nas artes e tecnologias. Artefatos corespondem à representação do conhecimento (objetivo) que autoriza ao usuário (real ou potencial) o acesso à produção previamente registrada, preterindo a interação direta com o autor do artefato.

A interação com diversos artefatos proporciona, na perspectiva da psicologia do conhecimento, um intercâmbio de significados que procura ampliar o estoque de conhecimento dos atores envolvidos no processo dialógico, superando a dicotomia entre corpo/mente, indivíduo/meio ambiente, pensamento/linguagem e emoção/cognição. Durante a década de 1960, a psicologia, que tradicionalmente preocupava-se com o behaviorismo, caminha para o cognitivismo – abordagem teórica predominante na área de informação. Para Rozados (2003, p.88), a tônica da abordagem cognitivista reside nos estudos de comportamento informacional e recuperação de conteúdos, que poderá receber "o aporte dos estudos e das abordagens desenvolvidas nas Ciências Cognitivas, possibilitando maior profundidade especialmente às pesquisas de necessidades de informação.". A necessidade de informação, marcada pelo cognitivismo, constitui um aspecto importante à CI. A CC, assim, desempenha um papel relevante na compreensão da apropriação e construção de conhecimento nos indivíduos.

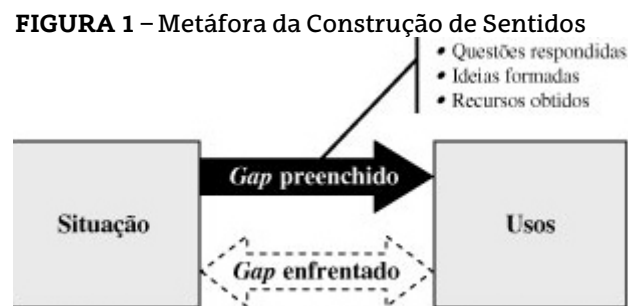
Ingwersen (2002) endossa que a interação de estruturas cognitivas, a partir do intercâmbio lógico da informação e conhecimento, constitui o cerne da elaboração do modelo de 'mundo' dos indivíduos, incluindo expectativas, intencionalidades, emoções, intuição e experiência, possibilitando a compreensão da realidade e do *self* destes. Este modelo, segundo este autor, consiste em estruturas de conhecimento ou estruturas cognitivas determinadas pelo sujeito acrescidas das experiências sócio-coletivas. Estudar o comportamento humano relativo à interação do usuário na recuperação da informação revela a centralidade do paradigma cognitivo na CI. A RI constitui uma atividade que comporta a representação, armazenamento e pesquisa de informações específicas aos anseios dos usuários, sempre engendrada nas estruturas cognitivas dos indivíduos que perscrutam conteúdos em sistema de recuperação.

A abordagem *sense-making* procura avaliar como os indivíduos (usuários, cidadãos, audiências e outros) percebem e compreendem as suas interações com determinadas instituições, mensagens e situações cotidianas, engendradas na recuperação e uso de informações. Cunhado e apresentado pela professora doutora, Brenda Dervin, da *School of Communication* da *Ohio State University*, Estados Unidos, a metodologia *sense-making* é largamente utilizada no Brasil no campo da CI, revestido com os estudos de necessidades e interesses informacionais. O lastro teórico desta abordagem procura referências na ciência da cognição, na teoria crítica, na teoria da comunicação e na terapia psicológica. Considera, sobretudo, a informação como a construção do sujeito (subjetividade) a partir das inúmeras experiências e contextualizações.

---

<sup>3</sup> Matemático considerado o pioneiro nos estudos da CI na perspectiva cognitiva, constituindo, para Belkin (1989), um dos autores mais representativos desta abordagem na CI.

Para Dervin (1983), o termo *sense-making* representa um rótulo para o conjunto coerente de conceitos e métodos orientados ao estudo da construção de sentidos nos indivíduos (visão de mundo), e como estes sentidos interferem nas necessidades e usos da informação. O *sense-making*, assim, é definido como imbricações de comportamentos internos (cognitivos) e externos (processuais) que permitem ao sujeito construir e projetá-los no tempo-espaço, assegurando o processo comunicacional entre os atores envolvidos. Segundo a autora, esta abordagem procura, igualmente, compreender a maneira como os indivíduos percebem os *gaps* cognitivos, e como procuram e recuperam informações para preenchê-los, solucionando problemas pessoais e/ou coletivos. Os usuários, contudo, utilizam-se de estratégias para superar as lacunas cognitivas, que Dervin associa à metáfora da construção de sentidos, representado na figura a seguir:



Fonte: Dervin (1983).

O *sense-making* advém de pesquisas desenvolvidas por estudiosos, como Bruner e Piaget (cognição), Bronowski, Kuhn, Habermas (constrangimento das ciências naturais e alternativas), Ascroft, Beltran, Rolings (teoria crítica), Jeckins e Roger (teoria psicológica) e Carter (teoria da comunicação). A abordagem repousa no conjunto de premissas teóricas essenciais, como incompletude da realidade e a informação associada a um produto dependente da observação humana, ou seja, intrínseca aos indivíduos que imputam significados. Assim, Dervin (1983) apresenta dois sentidos ao *sense-making*: o primeiro condiz ao objeto de estudo, ao processo empírico que os usuários de informações atribuem sentidos às lacunas cognitivas, e o segundo sentido compreende os estudos de comportamento informacional dos usuários.

Porém, Brenda Dervin ressalta quatro limitações que interferem a observação humana:

- as limitações acerca da fisiologia humana;
- a limitação do tempo-espaço presente, pois os indivíduos apresentam-se interligados no tempo-espaço, implicando que a observação é determinada e condicionada no tempo e espaço correntes;
- a limitação do tempo-espaço passado, a partir das diferentes histórias e observações vivenciadas que acompanham os indivíduos no decorrer da vida;
- a limitação do tempo-espaço futuro, ou seja, as observações de hoje corresponde somente ao 'hoje', e não ao 'amanhã'.

O *sense-making* assume a informação como uma construção de sentidos alicerçada em tempos e espaços específicos, requerendo a interação de partilha de informação. O compartilhamento de conteúdos corresponde a sucessivas modificações de imagens internas, com construções e reconstruções da realidade. Esta abordagem concentra-se em como os indivíduos utilizam as observações do interlocutor (o 'outro') para a construção de imagens internas acerca da realidade, apropriando-se destas imagens para incorporá-las ao comportamento. Contudo, o comportamento é sensível à constante mudança pautada na situação ou condições específicas dos indivíduos no

presente. O propósito do *sense-making* é apresentar orientações genéricas para assegurar a otimização do diálogo entre os atores envolvidos no processo comunicacional, priorizando as pesquisas que analisam a informação e o comportamento do usuário em plataformas digitais.

Para ilustrar a relevância da proposta da abordagem *sense-making* apresentada por Brenda Dervin, Araújo, Pereira e Fernandes (2009) apresentam no artigo *A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil* o impacto da produção científica desta pesquisadora na produção científica brasileira em CI. O artigo procurou referências à autora em sete periódicos nacionais, com o propósito de analisá-los nos aspectos de temática e procedência institucional dos autores. O resultado da pesquisa indica que a significativa contribuição de Dervin corresponde aos estudos de usuários da informação, sendo a citação conceitual a mais recorrente nas investigações.

#### 4 Considerações parciais

Considera-se, a partir dos argumentos estruturados nesta comunicação, a importância relativa às investigações da CI e CC, como estudos de usuários, as necessidades e a recuperação de informações para o redimensionamento das estruturas cognitivas dos indivíduos. As complexidades e a relativa incipiência de pesquisas brasileiras que abordem a interdisciplinaridade destes campos carecem de aprofundamento. O resultado reflete no aumento considerável de acadêmicos interessados nesta temática, como Lima (2003) e Andalécio e Souza (2008), Varela (2010), e outros.

A presente investigação procurará aprofundar estas relações interdisciplinares, engendradas na abordagem *sense-making*, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento da CI, empreendendo discussões que avancem nas análises e nas pesquisas acerca do comportamento informacional. Este *paper* representa um primeiro esforço para aprofundar questões pertinentes a temáticas ainda poucas desenvolvidas no Brasil.

#### Referências

- Barreto, A. A.** (1999). A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. *Ciência da Informação*, n.28, v. 2, p.168-173. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n2/28n2a09.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2011.
- . (1994) A questão da informação. *Revista São Paulo em Perspectiva*, Fundação Seade, v.8, n.4. Disponível em: < <http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf> >. Acesso em: 14 fev. 2011.
- . (2002). *A transferência da informação para o conhecimento*. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/A%20transfInform.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2011.
- Borges, M. E. N. (et al).** (2004). A ciência da informação discutida à luz das teorias cognitivas: estudos atuais e perspectivas para a área. *Cadernos BAD*, Lisboa, v.2, 80-91.
- Borges, M. E. N. (et al).** (2003). Estudos cognitivos em ciência da informação. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia. Ciência da Informação*, Florianópolis, n.15, 1º sem., Disponível em: < <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/147/14701502.pdf> > Acesso em: 2 set. 2012.
- Brookes, B. C.** (1980). The foundations of information science. Part.I. Philosophical aspects. *Journal of Information Science*, v. 2, p. 125-133. Disponível em: <<http://comminfo.rutgers.edu/~kantor/601/Readings2004/Week3/r4.PDF>> Acesso em: 2 set. 2012.
- Dupuy, Jean-Pierre.** (1996). *Nas origens das ciências cognitivas*. São Paulo: UNESP.
- Gil, A. C.** (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5 ed. São Paulo: Atlas.
- Ingwersen, P.** (2002). *Information retrieval interaction*. London: Taylor Graham.
- Le Coadic, Yves-François.** (2004). *A ciência da informação*. 2 ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos.
- Lima, G. A. B.** (2003). Interfaces entre a ciência da informação e a ciência cognitiva. *Ciência da Informação*, Brasília, v.32, n.1, p.77-87, jan./abr.

**Marconi, M. A. & Lakatos, E. M.** (2010). *Fundamentos da pesquisa científica*. 7 ed. São Paulo: Atlas.

**Martins, G. A.** (2006). *Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa*. São Paulo: Atlas.

**Robredo, J.** (2003). *Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação*. Brasília, DF: Thesaurus; SSRR Informações.

**Rozados, H. B. F.** (2003). A Ciência da Informação em sua aproximação com as ciências cognitivas. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 9, n. 1, p. 79-94, jan./jun.

**Saracevic, T.** (1996). Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>> Acesso em: 27 ago. 2012.

----- (2009) Information science. In: BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Eds.) *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Taylor & Francis. p. 2570-2586.

----- (1999). Information science. *Journal of the American Society for Information Science*, 50 (12), 1051-1063. Disponível em: <<http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/JASIS1999.pdf>>. Acesso em: 28 ago. 2012.

----- (1995). Interdisciplinary nature of information science. *Ciência da Informação*, v.24, n.1, p.36-41, 1995.

**Varela, A.** (2010). Dimensão das relações entre a ciência da informação e as ciências cognitivas: caminhos percorridos e a percorrer. *Informação & Sociedade: Estudos*. João Pessoa, v.20, n.2, p.51-64, maio/ago. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/4024/4357>> Acesso em: 07 set. 2012.

**Yin, R. K.** (2005). *Estudo de caso: planejamento e método*. 3 ed. Porto Alegre: Bookman.