



DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
FROM INFORMATION MANAGEMENT TO INFORMATIONAL BEHAVIOR

Thiago Carandina¹

RESUMO

Na atual sociedade da informação os investimentos em tecnologia têm se tornado uma forma das organizações garantirem a desejada vantagem competitiva. Estes investimentos nem sempre trazem os resultados esperados. Assim, o presente artigo reflete sobre a importância do comportamento do colaborador em relação ao recurso informacional visto que a tecnologia não garante os objetivos organizacionais. Por intermédio de uma vasta pesquisa bibliográfica, este documento discute os principais conceitos sobre o tema.

PALAVRAS-CHAVE: Sociedade da informação. Informação. Comportamento informacional

ABSTRACT

In today's information society, technology investments have become a way for organizations to find the desired competitive advantage. However, these investments do not always bring the expected results. Thus, the present article reflected on the importance of employee behavior in relation to informational resources since technology does not guarantee organizational objectives. Through extensive bibliographic research, this paper has discussed the main concepts on the subject.

KEYWORDS: Information society. Information, Information behavior

INTRODUÇÃO

Na Sociedade da Informação estudos indicam que os investimentos em tecnologia da informação e comunicação não bastam para o sucesso, destacando a importância de investimentos na estratégia para o recurso informação, na política e na cultura informacional da organização e demais aspectos organizacionais para um eficaz ambiente informacional (DAVENPORT; PRUSAK, 1998; DAVENPORT, 2002; CHOO, 2003). Em termos do componente humano, deve - se observar a forma com o qual as pessoas lidam com a informação, ou seja, o comportamento informacional. Percebe-se que a mudança no comportamento é algo difícil e raramente as empresas investem na mudança de comportamentos e de atitudes para que suas iniciativas informacionais sejam efetivas (DAVENPORT, 2002).

De Sordi (2008) preconiza a importância da competência informacional em que o indivíduo deve “saber agir”, “saber fazer” e “saber ser”. McClelland (1973) foi o primeiro estudioso a abordar o tema competência, questionando a forma de se avaliar as aptidões intelectuais e a *performance* profissional dos americanos. Esses estudos relataram que a competência vai além de testes psicológicos de inteligência, pois perpassam também por fatores como valores, hábitos, interesses e outros. Para Boyatzis (2004), a ideia de competência está ligada com a capacidade de fazer as coisas acontecerem, de obter resultados efetivos, bem como tem relação com a quantidade de

¹ Doutor em Urbanismo pela PUC Campinas, mestre em Administração pela Unifaccamp, MBA Gestão Estratégica de Pessoas e MBA Gestão de Negócios. Formado em Turismo, Gestão Pública e Administração. Atualmente é docente na Unifaccamp.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

conhecimento adquirido. Carbone (2005) relata que a competência, conhecimento, habilidade e atitude só podem ser observadas pela ação, pelo comportamento.

Quanto à competência informacional, para Miranda (2006), desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes em relação à informação pode orientar o indivíduo a lidar com a informação, originando a competência informacional que se dá pela habilidade em trabalhar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e todo contexto referente à informação, ou seja, a autora prega a necessidade de saber agir com a informação e pôr em prática.

O termo competência informacional aparece na literatura pela primeira vez através dos estudos sobre Biblioteconomia de Zurkowski, em 1974, como *"information literacy"* (tradução literal seria alfabetização informacional) e, após alguns anos, o termo começou a ser utilizado no campo das Ciências da Informação. No Brasil, o termo utilizado é competência informacional (ZURKOWSKI, 1981).

O presente artigo tem como objetivo estudar a importância do comportamento do colaborador em relação ao recurso informacional. Para isso, os objetivos específicos que nortearão este trabalho são: i) estudar os conceitos de dado, informação e conhecimento; ii) conceituar gestão da informação e do conhecimento e, por fim, iii) comportamento informacional. Como método, foi feita pesquisa bibliográfica sobre os principais estudos sobre os temas propostos nos objetivos específicos, utilizando-se de bases e repositórios científicos como: scielo, proquest e google acadêmico.

Para melhor compreensão dos objetivos, este documento está dividido em 3 partes, sendo a primeira um capítulo sobre dado, informação e conhecimento; o segundo capítulo para conceituar e estudar a gestão do conhecimento e a terceira parte estuda o comportamento informacional.

DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Percebe-se, na literatura, uma série de definições em torno dos termos: dados, informação e conhecimento (OLETO, 2006; KARMARKAR; APTE, 2007; DE SORDI, 2008). Uma definição de "dado", defendida por Karmarkar e Apte (2007), é que se refere a tudo aquilo que possa ser identificado pelo ser humano, seja pela visão, pelo tato ou pela audição. Além disso, consideram que tudo aquilo que possa se tornar uma informação e uma representação digital é o resultado do processamento de um conjunto de dados relevantes e concisos, esse processamento pode ser dado pela interferência de uma máquina ou pela ação humana.

Quanto ao termo "informação", percebe-se que são várias as definições. Embora se tenha o devido respeito às variadas conceituações de diversos estudiosos, visando alcançar os objetivos



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

do presente estudo, será tomado o entendimento de Valentim (2002), que afirma que “informação” são dados que sofreram alguma espécie de análise / processamento sob o olhar de alguma área

específica, estando em harmonia com um determinado público. A informação é um agente importante e sua gestão é de caráter estratégico e um fator crucial para geração de conhecimento (OLIVEIRA; BERTUCCI, 2003; OLETO, 2006).

Oleto (2006) afirma que existe um ponto em comum entre os estudiosos ao preconizarem que os dados geram a informação que, por seguinte, promove o conhecimento, assim como descrito na Figura [1].

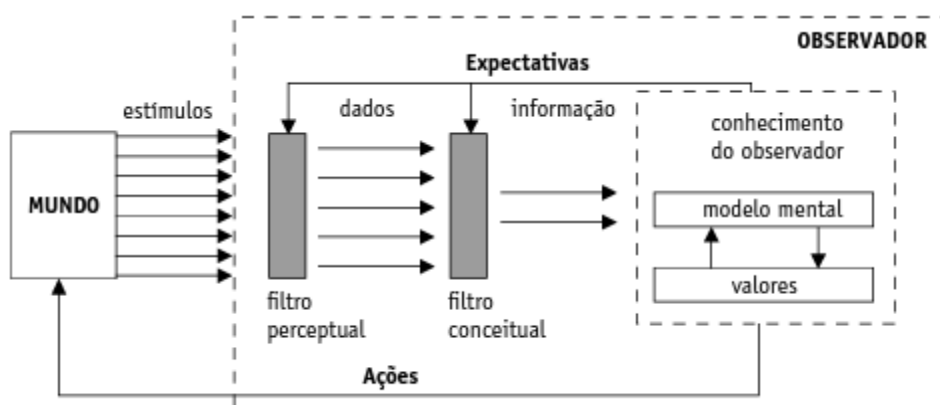


Figura 1: Conhecimento segundo o agente gerador/beneficiário

Fonte: BOISIT; CANALS (2004) *apud* De Sordi (2008).

O conhecimento parte do processamento de dados e da geração de uma informação. Esse processo, como observado na Figura [1], sofre, primeiramente, a interferência de estímulos do mundo. Dessa maneira, o conhecimento gerado acaba sendo carregado de influências do observador, como diferentes modelos mentais e valores (BOISIT; CANALS, 2004; OLETO, 2006). A reflexão em torno dessa informação - gerada por um processamento de dados - é parte fundamental da criação desse novo saber (DE SORDI, 2008).

E todos esses processos, desde a identificação e coleta dos dados, a transmissão, a reflexão da informação gerada e, até mesmo, as razões para seu descarte, são partes fundamentais na gestão da informação organizacional (DAVENPORT, 1998; BOISIT; CANALS, 2004; OLETO, 2006; DE SORDI, 2008).

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

Segundo Neves e Padilha (2012), gestão da informação (GI) é todo o processo de coletar, organizar e disseminar o conhecimento gerado. Dentro da esfera organizacional, Molina (2008) conclui que GI é advinda de práticas gerenciais compatíveis com processos de aprendizado

individual e com a coordenação da informação nos vários níveis organizacionais: estratégico, tático e operacional.

Para Valentim (2002), a gestão da informação é um processo que trabalha na esfera da geração de conhecimento, ou seja, são dados que, após serem processados consolidam-se em algum tipo de comunicação.

Mishra e Bhaskar (2011) relatam que, em um mercado dinâmico e globalizado, a geração de conhecimento pode se tornar a grande competência das organizações que querem obter vantagens competitivas. Na Figura 2, verifica-se o modelo conceitual de gestão do conhecimento.

No contexto da geração de conhecimento, destaca-se os habilitadores de conhecimento como fatores organizacionais que ajudam a impulsionar a geração do conhecimento e os inibidores de conhecimento, como fatores que prejudicam a geração de conhecimento na organização.

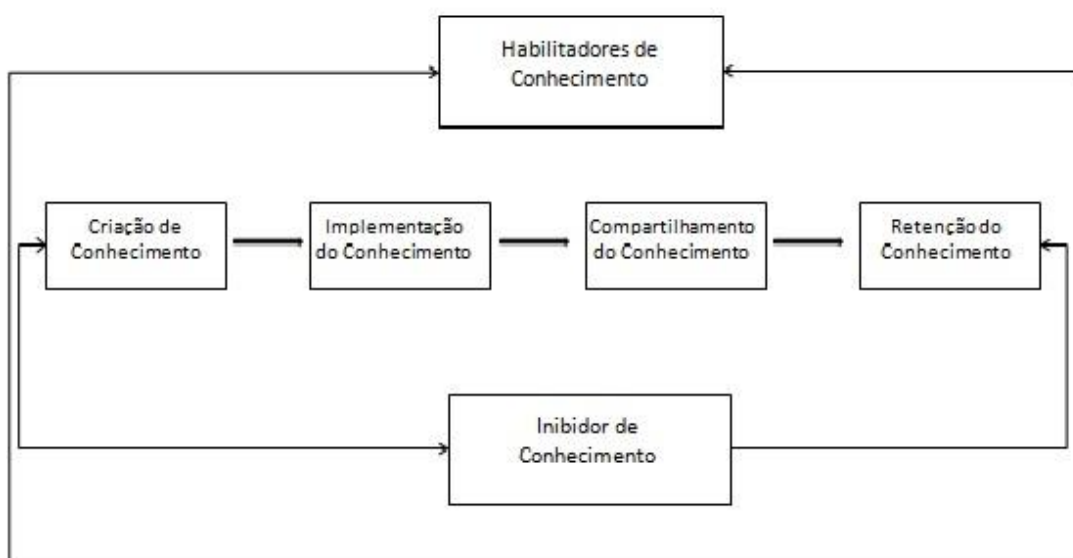


Figura 2: Modelo Conceitual da Gestão do Conhecimento

Fonte: Mishra e Bhaskar (2011, p.355).

Segundo Karmarkar e Apte (2007), a GI não está relacionada apenas aos processos de armazenamento e saída da informação, mas sim a geração do conhecimento, dos aspectos cognitivos e da inteligência. Dessa maneira, esta nova concepção tende a afetar drasticamente o comportamento do trabalhador, havendo uma busca pela sua compreensão e gestão deste.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

Após a Revolução Industrial, a dinâmica social modifica-se e, com o passar dos tempos, a sociedade começa a interagir através de um novo conjunto de valores e princípios advindos de uma nova sociedade – a Sociedade do Conhecimento. Nesse novo cenário, os bens intangíveis (informações) ganham notoriedade, sendo considerados como recursos estratégicos para as organizações (TOFFLER, 2000). Assim, a gestão da informação passa a ser objeto de estudo de pesquisadores das mais diversas áreas do conhecimento (DE SORDI, 2008).

Para De Sordi (2008), de 1960 até 1970, o objetivo das organizações era a gestão de suas atividades em prol de uma redução de custos e do aumento na qualidade dos processos, mas, a partir da chegada dos computadores nas empresas, o volume de investimentos em novos métodos de coleta, armazenamento e processamento de dados e informações tornou-se cada vez mais crescente. Porém, investir em Tecnologias da Informação (TI) não agrega valor simplesmente por adquirir e disseminar informações, mas sim na geração de novo conhecimento estratégico.

Atualmente, a GI é um bem estratégico utilizado nas diversas áreas, auxiliando no controle e na tomada de decisão. Visando à fluidez do fluxo informacional e à multiplicidade, o compartilhamento da informação é adicionado ao processo de GI, assim como a colaboração e a interação dos membros da empresa (OLIVEIRA; BERTUCCI, 2003).

Para exemplificarmos, a economia norte-americana é dominada, em grande parte, por setores de informação, mas não apenas em termos de tecnologia, ciência ou sistemas da informação, mas também em qualquer tipo de indústria e nas várias funções, inclusive nas operacionais. Os setores primários, produtores de bens tangíveis e serviços, utilizam da informação de forma intrínseca, como um operário de produção, na transformação ou na disseminação da informação relativa a determinado processo (KARMARKAR; APTE, 2006).

Esta dinâmica social atrelada ao fator informacional modifica o perfil dos trabalhadores nas organizações. Muitos autores relatam o desafio que o gestor tem para identificar o trabalhador da informação em seus diferentes perfis e papéis na organização. Como gerenciar as múltiplas atividades e as informações que os norteiam passa a ser a grande missão (GONZÁLES; MARK, 2009).

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Não adiantam novas estruturas, novas estratégias e novos processos se não houver novos comportamentos. Muitos estudos da literatura em Ciência da Informação perpassam pela necessidade de se discutir o comportamento informacional como tentativa de averiguar como as pessoas fazem uso da informação, quais os canais utilizados para obtenção, transmissão e o que pode inibir ou encorajar o uso da informação. Várias áreas tentam entender o tema, como: Psicologia com o estudo da personalidade, estudos de comunicação em saúde, tomada de decisão nas organizações, entre outros (WILSON, 1997).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

Como verificado por Davenport (1998), nenhuma empresa destaca-se por gerenciar bem o comportamento informacional de seus colaboradores, porém a informação é importante por uma série de motivos. Nos EUA, 40% dos trabalhadores atuam em ramos da informação. Dessa maneira, o trabalhador de hoje passa grande parte de seu tempo obtendo, distribuindo, utilizando, aprendendo, contribuindo e descartando informação, ou seja, relacionando-se direta ou indiretamente.

A mudança do comportamento refere-se ao indivíduo, porém, quando se tem um comportamento informacional padrão na organização, surge a noção de cultura informacional (DAVENPORT, 1998).

Comportamento informacional é como a pessoa lida com a informação, incluindo os processos de busca, uso, alteração, troca, acúmulo e descarte da informação (DAVENPORT, 1998).

Spink e Cole (2004) descrevem que o comportamento informacional está alinhado com o *design* de serviços e a facilidade que sistemas de informação proporcionam ao ser humano, ampliando a busca e a recuperação de informação, que tem relação com a condição humana e, muitas vezes, o homem busca informação sem um bom motivo aparente e, às vezes, sem estar convencido. Isso devido à interferência dos aspectos cognitivos do usuário. A aquisição de informações é fundamental para a existência humana frente às constantes modificações, portanto, a busca constante de informações acaba sendo uma questão de sobrevivência e os conceitos de comportamento informacional devem ser considerados na solução de problemas com informação no mundo real.

Wilson (2000) define o comportamento informacional como a totalidade dos comportamentos de um indivíduo em relação aos canais e às fontes da informação, incluindo comportamentos passivos e ativos em relação à informação, desde ver comerciais na TV e não ter a mínima intenção de agir sobre a informação transmitida. No mesmo estudo, Wilson utiliza outras terminologias relacionadas ao comportamento informacional, sendo eles: comportamento de busca da informação, comportamento de pesquisa da informação e comportamento de uso da informação.

A Psicologia Aplicada considera o comportamento na busca por informação como o estudo das iniciativas tomadas pelas pessoas no sentido de buscar informações para atender a determinado objetivo. Na busca da informação, a pessoa pode utilizar diferentes meios, contatos telefônicos, reuniões, bases de informação física e digitais. O comportamento de pesquisa por informação é o estudo do ambiente micro ou específico da pesquisa informacional, as características e atitudes específicas do pesquisador perante os diversos sistemas de informação. Nesse contexto, há o estudo do uso dos diversos algoritmos (*softwares*) e variáveis de pesquisas pelo pesquisador, técnicas de condução de entrevista, entre outros artifícios específicos de pesquisa da informação e, por último, o comportamento no uso da informação que compreende o estudo das ações físicas e mentais utilizadas pelas pessoas para incorporar a informação



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

encontrada na sua base de conhecimento pessoal. Envolve ações físicas, como marcar um parágrafo do texto durante a leitura, enfatizando sua importância; até uma ação mental de comparar a informação lida com conhecimentos já de domínio do leitor (WILSON, 2000; DE SORDI, 2008).

A evolução dos estudos sobre o comportamento informacional começou com o modelo sugerido por Wilson (1981), incluindo os conceitos de necessidade, busca e o uso da informação.

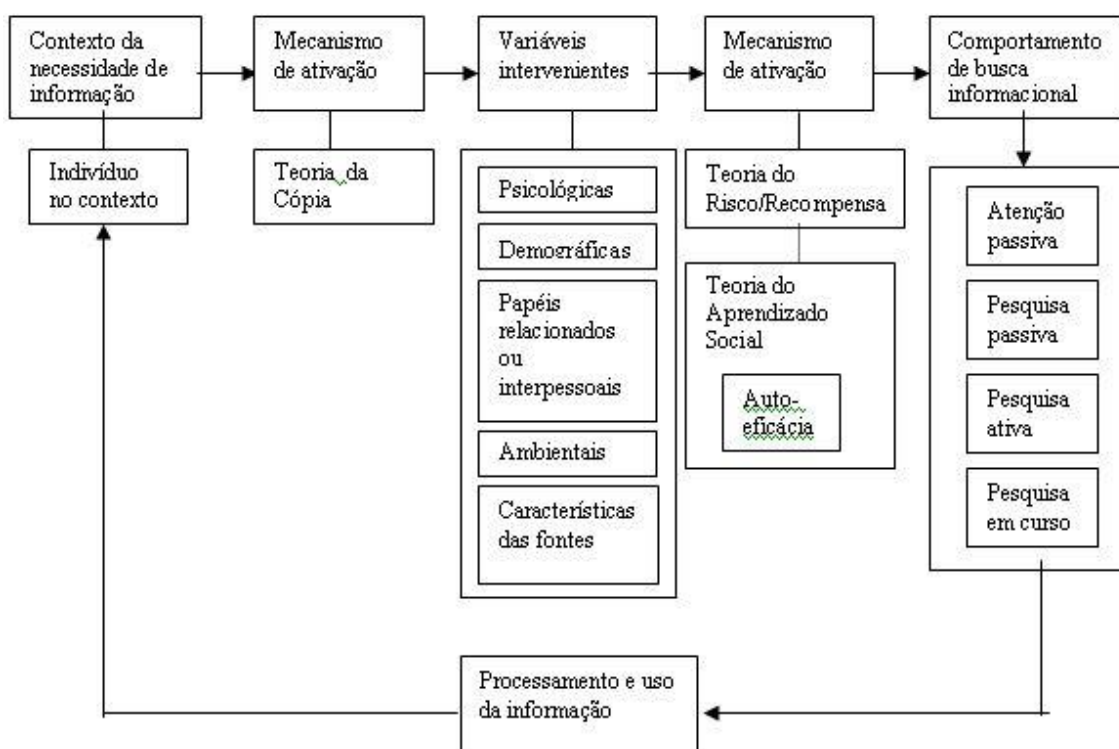


Figura 3: Modelo de Wilson

Fonte: Wilson (1981) *apud* Wilson (2000, p. 53).

Assim, considerando-se se a Figura 3, em que se verifica o contexto da necessidade da informação, busca e o uso da informação como eixos que explicam o comportamento informacional, aborda-se primeiramente o contexto da necessidade da informação.

CONTEXTO DA NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO

Wilson (1997) descreve que a necessidade de informação é algo subjetivo, que acontece apenas na cabeça do indivíduo, é de difícil mensuração pelo observador e só pode ser descoberto de forma dedutiva através do comportamento.

Segundo Wilson (1981), a necessidade de informação não pode ser considerada uma necessidade fundamental, como fome ou abrigo, mas sim secundária, que nasce do desejo de



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

satisfação das necessidades primárias. Dessa maneira, a necessidade de saciar uma necessidade informacional desencadeia a busca. A necessidade deve mover o comportamento, fazendo com que exista um motivo para o indivíduo engajar na ação de busca da informação.

Weigts *et al.* (1993) consideram que as necessidades que movem esse comportamento de busca podem ser divididas em três tipos: necessidade por uma nova informação, necessidade por elucidar uma informação e necessidade para confirmar uma informação.

O Modelo de Wilson (1996), descrito por Tood (2003), demonstra que a necessidade de informação desencadeia uma série de variáveis intervenientes (psicológicas, demográficas, sociais e ambientais), que constroem o percurso em direção à busca pela informação. Também faz parte desse percurso o mecanismo de ativação da busca, sendo a percepção de risco e recompensa. Assim, Wilson (1996) sugere que características pessoais, variáveis emocionais, educacionais, demográficas, sociais, ambientais e econômicas interferem no processo de busca e, sendo assim, cada indivíduo tem diferentes níveis de necessidades e, depois de identificada a necessidade, busca a informação de forma particular e específica.

BUSCA DA INFORMAÇÃO

Depois de consideradas as variáveis que influenciam a busca da informação, os estudos de Ellis (1989) mostram sete ações comportamentais que desencadeiam atividades praticadas pelo indivíduo durante o processo de busca.

Essas características foram abordadas no modelo de processo padrão de busca de Wilson (1997), Figura 4 em que descreve que o comportamento de busca informacional das pessoas é motivado por valores, crenças, aspectos cognitivos, a influência da sociedade e do ambiente, constituindo uma barreira entre o ambiente, as regras sociais e a personalidade do indivíduo e as ações em torno da busca e obtenção da informação, como abordadas pelos estudos de Ellis: iniciar a busca, encadear, navegar, diferenciar, monitorar, extrair e finalizar.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

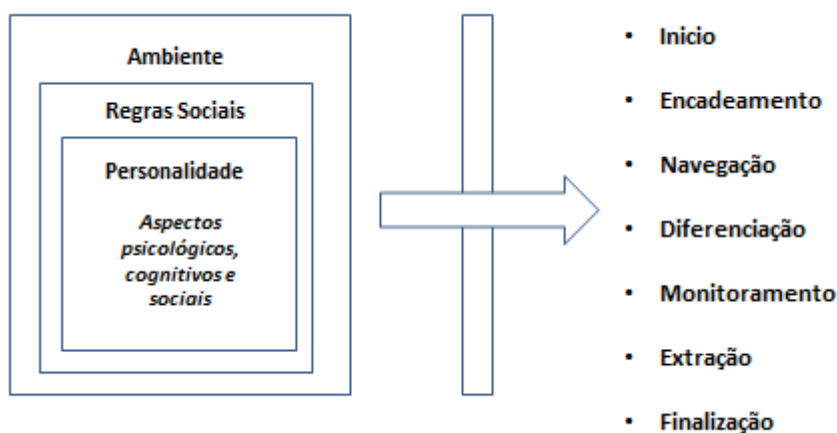


Figura 4: Comportamento de busca em um processo padrão do comportamento do indivíduo

Fonte: Adaptação de Wilson (1981).

Ellis (1989) descreve os comportamentos informacionais de busca como:

- início - esta fase compreende as atividades iniciais que caracterizam a busca da informação, como a identificação de fontes que possa servir como ponto de partida de investigações e obtenção de informações;
- encadeamento - fase de ligação e conexão entre as fontes de citação e referenciais identificadas no processo de início da busca;
- navegação - pesquisas semidirigidas em área de potencial interesse;
- diferenciar - selecionar, filtrar o conteúdo obtido, como objetivos de diferenciar hierarquicamente ou natureza do conteúdo. Distinguir de acordo com a importância em relação ao público alvo;
- monitorar - manter-se a par do desenvolvimento de novos conteúdos e tecnologias em uma área de interesse;
- extrair - identificar e extrair conteúdos relevantes das fontes.

Em 1993, Ellis atualiza seus estudos junto com Cox e Hall, incluindo outras duas categorias:

- verificar - atividade associada à verificação de veracidade da informação;
- finalizar - montar e divulgar as informações elaboradas.

Outro importante modelo de busca da informação é o de Kuhlthau (2004), em que, diferenciando-se de Ellis, o foco é o indivíduo. O Modelo detalha os sentimentos que ocorrem em todo o processo de busca e uso da informação. Outro fator referente aos processos busca e uso são os desejos e anseios em torno da informação (GARCIA, 2007).

Conforme demonstrado na Figura 3, Garcia (2007) relata que o modelo de Carol Kuhlthau tem influência dos sentimentos em todos os seguintes processos:



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

- 1) iniciação - é dado pela percepção da falta de conhecimento ou entendimento. Nessa etapa, os sentimentos são de incerteza e insegurança;
- 2) seleção - processo de identificação do que deve ser investigado e/ou procurado;
- 3) exploração - fase de sentimentos de confusão, dúvidas e incertezas que podem aumentar de acordo com o tempo;
- 4) formulação - momento em que as incertezas vão diminuindo e a confiança aumenta;
- 5) coleta - fase de interação entre os dados e o usuário. Momento de juntar as informações relacionadas com o objetivo da busca;
- 6) apresentação - neste momento, o sentimento é de alívio. Caso a busca tenha sido bem-sucedida, existe a sensação de satisfação; caso contrário, de decepção.

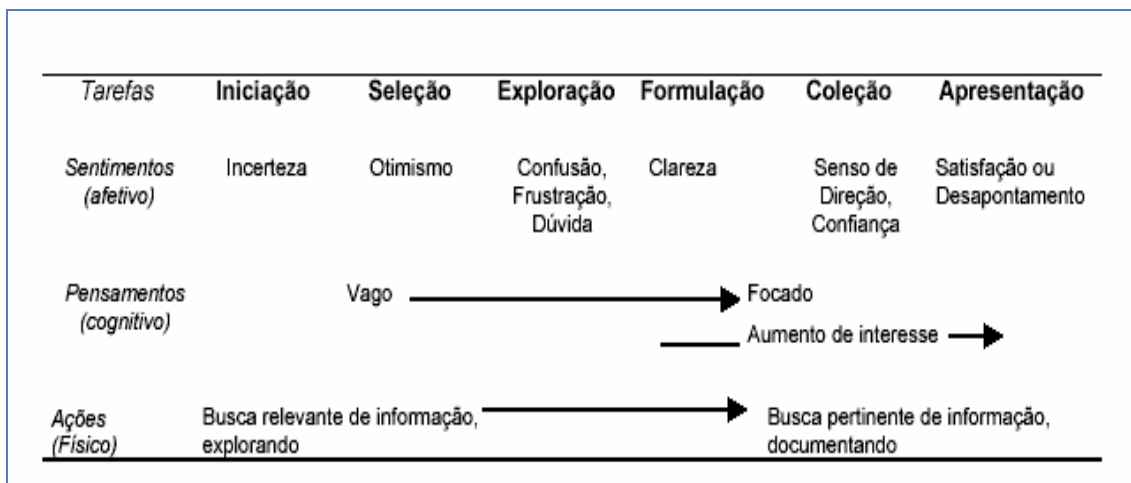


Figura 5: Modelo de busca da informação de Carol Khulthau

Fonte: Khulthau (2004, p.82)

A Figura 6 demonstra a Teoria de Dervin (1983), chamada Teoria *Sense Making*, Modelo que estuda o comportamento informacional. Diferente dos demais, tais como Wilson, Ellis e Khulthau, o modelo de Dervin preconiza que o indivíduo constrói seu próprio sentido de busca da informação, por meios de constante construção e reconstrução de significados e que a busca de informação é consequência de um *gap* (lacuna) de conhecimento originado em um determinado momento e em certo espaço (BORGES, 2002).

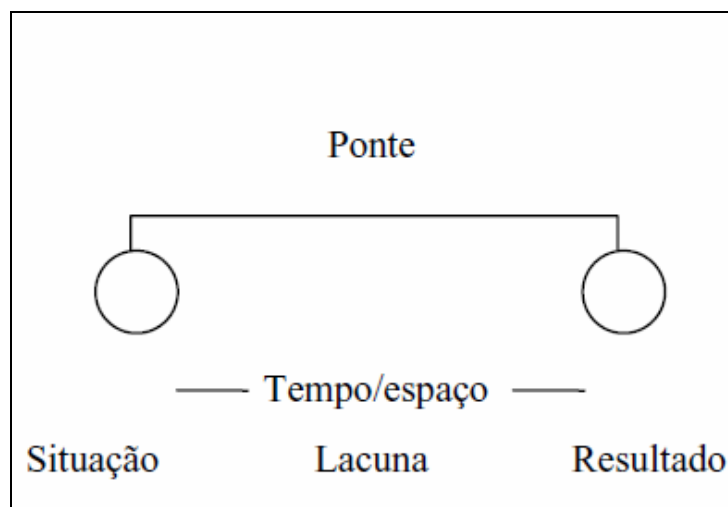


Figura 6: Modelo *Sense Making*
 Fonte: Silveira e Oddone (2007).

Essa lacuna é existente entre o que Dervin chama de situação e resultado. Situação é o contexto, em seu tempo e espaço, em que surge um problema de informação; resultado é a consequência da busca da informação, que pode ser positiva ou negativa (DERVIN, 1983).

Percebe-se, na literatura de comportamento informacional, estudos relacionados, principalmente com o processo de busca informacional, sendo os modelos de Wilson em 1981 e 1996, de Dervin em 1983, de Ellis em 1989 e 1993, de Khulthau em 1993 e de De Sordi (2008), o processo de uso ainda é pouco abordado.

USO DA INFORMAÇÃO

Como verificado no modelo da Figura 6, a necessidade de busca de uma informação tem como propósito preencher lacunas existentes ou influenciar determinado público, mas isso não garante que essa informação seja usada ou incorporada ao estado de crenças e valores do usuário e um dos grandes problemas encontrados é que os contextos de necessidade e busca da informação são processos subjetivos e não observáveis, até o momento que saia da cabeça do indivíduo e se torne explícito (WILSON, 1996; DE SORDI, 2008).

Para Wilson (1996), no processo de informação são raros os estudos sobre o comportamento de uso da informação, exceto em áreas de inovação e tomada de decisão. Em outro estudo, Wilson (2000) afirma que o uso preconiza uma ação física do usuário da informação, seja marcar um texto e descrever comentários sobre o que leu, ou até mesmo conexões mentais sobre certas reflexões.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

O uso da informação está relacionado ao comportamento observável, com a ação após a busca e obtenção. As pessoas usam a informação para gerar um novo conhecimento e utilizam cinco intenções informacionais: obter um quadro, uma referência; mudá-lo; torná-lo mais claro; verificá-lo ou assumir uma posição dentro do mesmo. Essas intenções capacitam o indivíduo a ir além do uso da informação e construir novos quadros mentais que representem a compreensão sobre um assunto (TODD, 2005).

A própria alteração de um determinado conteúdo é dada como uso da informação. Assim, Makri e Warwick (2010) relatam a alteração de imagens e vídeos feita por estudantes do curso de engenharia, como sendo uso da informação, conceituado por Kirk (2002) como “*information packaging*”.

Kirk (2002) ainda conceitua como uso da informação o processo de citação de informação para elaboração de conteúdo, chamado por ele de “*developing new knowledge and insights*”.

Choo (2003) explica o uso a partir de uma visão organizacional e relata que as informações são usadas para criar significado em um ambiente, construir conhecimento e para tomar decisões. A organização usa a informação para tomar decisões a partir da construção do conhecimento e da percepção do meio no qual está inserida. Ao criar significado, os sinais do ambiente ganham sentido e, na construção de um novo conhecimento, é dada a relação entre tácito e explícito, visando construir conhecimento.

Outra forma de caracterizar o uso da informação é a percepção de mudança comportamental mediante a transmissão de informação. Nesse sentido, observa-se a definição de uso informacional de Kirk (2002), caracterizando esse processo de mudança de comportamento através da transmissão de informação de “*influencing others*”. Para o objetivo do presente estudo - analisar a utilidade do artefato “Engrenagem para Análise da Qualidade da Informação em influenciar o comportamento dos trabalhadores que atuam nas MPE’s.” - essa definição ganha importância.

Wilson (1996) relata que, em seus estudos, foi muito usada a Teoria da Aprendizagem devido à proximidade dos temas de processo do comportamento informacional e processo da aprendizagem.

COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO

Debates sobre compartilhamento da informação é um tema que ganha espaço nos fóruns e congressos de Ciência da Informação e Gestão do Conhecimento (ALVES; BARBOSA, 2010).

O compartilhamento de informações é uma ação voluntária que contribui com a organização, promove o conhecimento e estimula a interação e troca de saberes entre os indivíduos da empresa. Deve demonstrar o anseio de contribuir com as pessoas, ajudando o outro



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

e doando parte de seu conhecimento de forma prazerosa (DAVENPORT, 1998; IPE, 2003; LIN, 2007).

Para Lin (2007), o compartilhamento informacional deve ser compreendido pelos gestores como uma cultura de interação e aprendizagem, promovendo o contato entre os indivíduos e gerando ambiente que estimule a troca de informações e conhecimento.

O compartilhamento de informações não deve ser considerado como apenas uma troca entre duas partes ou doar unilateralmente parte de um conhecimento, mas sim abrir novas possibilidades para geração de novos conhecimentos, fazendo com que outros usufruam de um conhecimento, e convencer as pessoas a disponibilizarem seus conhecimentos de forma voluntária é uma tarefa (HENDRIKS, 1999; ALVES; BARBOSA, 2010).

Connelly *et al.* (2012) relatam que o contrário do comportamento de compartilhamento se dá pelo conceito de esconderijo do conhecimento, em que o indivíduo retém, de forma proposital, a informação. Esconder a informação nem sempre é feita como uma forma enganosa ou prejudicial. Por exemplo, um funcionário, ao solicitar determinadas informações, pode ter seu pedido negado devido à confidencialidade do conteúdo. Dessa maneira, esconder informação também pode ter relações positivas quanto ao comportamento informacional adequado, ampliando a compreensão do comportamento de compartilhamento.

Alves e Barbosa (2010) afirmam que a constituição de uma cultura de compartilhamento informacional é a condição para a geração de novos conhecimentos, estimulando o comportamento de aprendizagem e a mudança do comportamento informacional. Para Wilson (2006), é necessária uma cultura que promova o compartilhamento de informações, somente assim é possível viabilizar a gestão da informação.

Outro fator considerável no compartilhamento é sua relação com a capacidade humana de comunicação, seja face a face ou por intermédio da tecnologia. Face a face caracteriza-se pela interlocução de grupos de pessoas (PARIDON, 2005; TURNER, 2012). Demais formas de caracterizar o compartilhamento são formais, oriundas de protocolos e grupos de discussão (O'CONNOR, 2013).

Além disso, gestos também são considerados formas de compartilhamento de informação caracterizado pela visualização do receptor aos gestos do transmissor da informação. Verifica-se que algumas formas de compartilhamento da informação humana são específicas por ser limitada a determinado grupo receptor. Como exemplo, as comunidades orais que não dominam a escrita, nas quais se percebe a repetição de falas ou expressões estereotipadas, apelidos, provérbios e adivinhas (MEYER, 2003).

Outra forma que não se pode desconsiderar são as oriundas de dispositivos tecnológicos. Dentre esses, percebem-se dispositivos que permitem que o usuário interessado, no processo de busca, puxe a informação e outros dispositivos que empurram a informação. Dentre os dispositivos de "empurrar", encontram-se transmissão de arquivos por *e-mails* e transmissão de



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
Thiago Carandina

arquivos no formato *electronic data interchange* (EDI) (FUQIANG, 2006). Nos métodos de “puxar”, encontram-se os *links* de jornais, *links* para *downloads* de arquivos e *blogs* (TURNER, 2012).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo, cujo objetivo foi refletir sobre a importância do comportamento dos funcionários em relação ao recurso informacional, conclui que os investimentos em tecnologia da informação ou, até mesmo, treinamento unicamente focado na gestão da tecnologia ou do conhecimento não bastam para que a organização alcance as metas propostas com tal investimento.

O comportamento torna-se parte fundamental e estratégica para organização ter sucesso no planejamento de seus investimentos. Assim, o estudo traz o conceito de comportamento informacional como parte fundamental e que deve ser considerada pelos gestores. Trata-se de como o indivíduo irá lidar com o recurso informacional desde a percepção de necessidade de determinada informação até seu uso e compartilhamento.

Cada uma destas fases, seja a necessidade, o uso e compartilhamento, todos têm seus comportamentos específicos e que dão norte de como a informação deve ser gerida mediante em qual parte deste processo a informação se encontra.

REFERÊNCIAS

APTE, U. M.; CAVALIERI, R. A; KULKARNI, S. S. Analysis and Improvement of Information-Intensive Services: Evidence from Insurance Claims Handling Operation. **Production and Operations Management**, v. 6, n. 19, 2010.

BOISOT, M.; CANALS, A. Data, information and knowledge: have we got it right? **Journal of Evolutionary Economics**, Heidelberg, v. 14, n. 1, p. 43-67, jan. 2004.

BORGES, M. E. N. **A informação e o conhecimento na biologia do conhecer**: uma abordagem cognitiva para os estudos sobre inteligência empresarial. Belo Horizonte: UFMG, 2002. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, 2002.

BOYATZIS, R. E. Self-Directed Learning. **Executive Excellence**, v. 21, n. 2, p. 11-12, 2004.

CARBONE, P. P. *et al.* **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC Editora, 2003.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2002.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
 Thiago Carandina

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DE SORDI, J. O. **Administração da informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

DERVIN, B. **An overview of sense-making research**: concepts, methods and results to date. Paper presented at the International Communications Association Annual Meeting. Dallas: [S.e.], 1983.

ELLIS, D. A Behavioural Approach to Information Retrieval System Design. **Journal of Documentation**, v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989.

FUQIANG, Z. Competition, Cooperation, and Information Sharing in a Two-Echelon Assembly System. **Manufacturing & Service Operations Management**, v. 8, n. 3, p. 273-291, 2006. doi:10.1287/msom.1060.0108.

GARCIA, R. M. **Modelos de comportamento de busca de informação**: contribuições para a organização da informação. Marília: UNESP, 2007. 139f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Faculdade de Filosofia e Ciências - Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília, 2007.

HENDRIKS, P. Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. **Knowledge and Process Management**, v. 6, n. 2, p. 91-100, 1999.

IPE, M. Knowledge sharing organizations: a conceptual framework. **Human Resource Development Review**, v. 2, n. 4, p. 337-359, dez. 2003.

KARMAKAR, U. S.; APTE, U. M. Operations management in the information economy: Information products, processes, and chains. **Journal of Operations Management**, v. 25, p. 438–453, 2006.

KIRK, J. **Theorising Information Use**: Managers and Their Work. Unpublished PhD thesis. University of Technology Sydney, Sydney, 2002. Disponível em: <http://epress.lib.uts.edu.au/research/bitstream/handle/2100/309/02whole.pdf?sequ.> Acesso em: 10/02/2021

KUHLTHAU, C. C. **Seeking Meaning**: A Process Approach to Library and Information Services. Westport: Libraries Unlimited, 2004.

LIN, Hsiu-Fen. Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions. **Journal of Information Science**, v. 33, n. 2, p. 135-149, 2007.

MCCLELLAND, D. Testing for Competence Rather Than for Intelligence. **American Psychologist**, jan. 1973.

MEYER, H. J. Information use in rural development. **New Review Of Information Behaviour Research**, v. 4, n.1, p. 109-125, 2003. doi:10.1080/14716310310001631471.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

NEVES, B. C.; PADILHA, M. C. N. A gestão da informação como proposta de inclusão em uma biblioteca especializada. **TransInformação**, v. 21, n. 1, p. 39-46, 2012.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
 Thiago Carandina

OLETO, R. R. Percepção da qualidade da informação. **Ciências da Informação**, Brasília, v. 35, n.1, p. 57-62, 2006.

OLIVEIRA, M.; BERTUCCI, M. G. E. S. As pequenas e médias empresas e a gestão da informação. *In.*: PAIM, I. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

O'CONNOR, L. G. Investors' information sharing and use in virtual communities. **Journal of The American Society for Information Science & Technology**, v. 64, n. 1, p. 36-47, 2013. doi:10.1002/asi.22791.

PARIDON, T. J. Antecedents in retail information sharing research: The case for personal shopping values and consumer self-confidence. **Journal of Applied Management and Entrepreneurship**, v. 1, n. 4, p. 18-31, 2005.

SPINK, A.; COLE, C. **A Human Information Behavior Approach to a Philosophy of Information**. Illinois: Library Trends Winter, 2004.

TOFFLER, A. **A terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 2000.

TODD, R. J. Information Intents. *In.*: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; McKECHNIE, L.

Theories of information behavior. Medford: Information Today, 2005.

TURNER, D. Oral documents in concept and in situ, part I: Grounding an exploration of orality and information behavior. **Journal of Documentation**, v. 68, n. 6, p. 852-863, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/00220411211277073>.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, v. 3, n. 4, 2002. Disponível em: www.dgz.org.br. Acesso em: 20/01/2021.

WEIGTS, W.; WIDDERSHOVEN, G.; KOK, G.; TOMLOW, P. Patients' information seeking actions and physicians' responses in gynaecological consultations. **Qualitative Health Research**, n. 3, p. 398-429, 1993.

WILSON, T. D.; WALSH, C. **Information Behaviour: an interdisciplinary perspective**. Reino Unido: British Library research and Innovation Reports, 1996.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.

_____. Information Behaviour: An Inter-Disciplinary Perspective. **British Library Research And Innovation Report**, n. 10, 1997.

ZURKOWSKI, P. G. The Library Context and the Information Context: Bridging the Theoretical Gap. **Library Journal**, New York, v. 106, n. 13, p.1381-1384, 1981.