

# REFLEXÕES TEÓRICAS SOBRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NA ERA PÓS-CUSTODIAL: PERSPECTIVAS PARA UM ESTUDO DE UTILIZADORES EM REDES SOCIAIS NA INTERNET

Leandro Libério da Silva

*Universidade de Aveiro (Portugal)*

Armando Malheiro da Silva

*Universidade do Porto (Portugal)*

Marynice de Medeiros Matos Autran

*Universidade de Aveiro (Portugal)*

Maria Manuel Borges

*Universidade de Coimbra (Portugal)*

## Resumo

Um fenómeno infocomunicacional pode ser claramente percebido nas Redes Sociais na Internet (ISN). Os novos comportamentos em rede confirmam mudanças na socialização em plataformas digitais potencializadas pelo acesso móvel. Nessa perspectiva, objetiva-se compreender a teoria do Comportamento Informacional (Informational Behavior - IB) com utilizadores de ISN. Promoveram-se essas reflexões teóricas à luz do Paradigma emergente denominado Pós-Custodial, Informacional e Científico. Trata-se de um estudo exploratório, portanto de carácter teórico, que agrega alguns exemplos e termos da Web 2.0. Na discussão empreendida neste texto criticou-se: 1) o IB e as evidências do Paradigma Pós-Custodial; 2) o Paradigma Pós-Custodial e o novo panorama profissional e 3) o IB e as Competências em Informação. As conclusões preliminares permitem demonstrar que o campo de estudos em IB foca-se em Comportamento de Busca da Informação o que abre precedentes para empreender investigações sobre outras facetas comportamentais em ISN.

**Palavras-chave:** Redes Sociais na Internet, Comportamento Informacional, Paradigma Pós-Custodial, Competências, Literacia

## Abstract

An infocommunicational phenomenon can be clearly seen on the Internet Social Networks (ISN). The new behavior in network confirms changes in the socialization enhanced by mobile access in digital platforms. Based on this, the paper aimed to understand the theory of Information Behavior (IB) to support an investigation with users of ISN. These theoretical discussions were held in light of the emerging paradigm called the Post-Custodial, Informational and Scientific. This is an exploratory study, therefore a theoretical one, which brings together some terms and examples of Web 2.0. The discussion in this article criticized a 1) IB and Post-Custodial Paradigm's evidence, 2) Post-Custodial Paradigm and a new professional panorama and 3) IB and Information Competencies. The preliminaries outcomes showed that the research's field focused on Information Seeking Behavior and permits to undertake a research on other IB facets of ISN.

**Keywords:** Internet Social Networks, Information Behavior, Post-Custodial Paradigm, Competencies, Literacy.

## 1 INTRODUÇÃO

O estudo do fenómeno infocomunicacional (SILVA, 2006, p. 147) *a priori*, informacional, tem como um dos seus pilares o Paradigma Tecnológico de Castells (2000) sobretudo por se preocupar distintamente com o desenvolvimento informacional na lógica de redes telemáticas, no caso específico deste artigo, nas Redes Sociais na Internet (ISN) e *a posteriori*, também como problemática comunicacional, sendo que as

ISN deixam de ser encaradas como mero incremento tecnológico para serem percebidas como contexto de alterações culturais. Esta evolução está diretamente associada ao reconhecimento de uma Cultura de Convergência (CC) que, conforme proposição de Jenkins (2009, p. 29), integra o conceito de Inteligência Colectiva (IC) de Pierre Levy à Cultura de Participação e ao processo contínuo de Convergência nos Media.

Todavia, se o combustível dessa transformação é o avanço tecnológico, o papel de lubrificante, de certo, é desempenhado pela informação, e o comportamento social age como engrenagem dessa máquina chamada sociedade, onde os utilizadores participam de um ecossistema digital que permite ampliar suas atividades de participação e uso das informações, além das atividades comunicacionais passivas comumente reconhecidas. Dessa forma, as práticas infocomunicacionais figuram num ambiente de socialização com conexão ubíqua, memória *on-line* e partilhável, gerando desafios para pesquisadores, organizações, governo e para os próprios indivíduos melhor usufruírem dessas oportunidades.

Assim, ao interessar-se pelo contexto das ISN, especialmente pelas interações humanas com a informação (e seu indissociável suporte) em Ciência da Informação (CI), buscam-se aportes teóricos a partir do campo de estudos do Comportamento Informacional (*Information Behavior- IB*).

Para além disso, outro desafio é perceber e refletir cientificamente num novo paradigma para compreender o papel atual do suporte informacional (documento) na era da informação; sua função social e a sua relação essencial com o ser humano. Trata-se do Paradigma Pós-Custodial, Informacional e Científico caracterizado por Silva e Ribeiro (2002, p. 154) e referenciado ao longo do texto como Paradigma Pós-Custodial.

Objetiva-se, neste artigo, compreender a teoria de IB para subsidiar um projeto com utilizadores de ISN. Espera-se, ainda, que as reflexões aqui registadas sejam enriquecidas pela perspectiva do Paradigma Pós-Custodial, o que justificará sua adoção como um dos pilares teóricos do projeto.

A justificativa do trabalho se encontra nos desafios anteriormente explicitados. Percebe-se, também, a necessidade de avaliar os atuais modelos teóricos para a compreensão das “novas” facetas informacionais do utilizador em plataformas digitais, uma vez que o indivíduo tem à sua disposição um *social software* que pode ser acedido através de uma diversidade de dispositivos móveis e assim, alterar seu IB nos diversos papéis sociais que desempenha.

Segundo os objetivos, este estudo se caracteriza como exploratório e de cunho exclusivamente teórico. Nas secções seguintes, após uma exposição da estada da arte da área, discute-se a problemática sob o ponto de vista dos paradigmas mencionados. Por fim, apresenta as considerações finais e sugestões para os próximos passos do projeto.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Para fundamentar o objeto deste estudo apresenta-se uma visão geral das principais teorias à luz da literatura das áreas de Informação e Comunicação. Os textos sobre Comportamento Informacional (IB) e Paradigma Pós-Custodial evidenciam, propositadamente, os discursos teóricos ligados às Plataformas Digitais.

Antes, contudo, deve-se clarificar o conceito operativo de informação. Define-se Informação como um “conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/ pela interação social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada” (SILVA, 2006, p. 150).

### **2.1 Comportamento Informacional: *Overview***

O comportamento humano tem sido, ao longo dos tempos, objeto de estudo não só da Psicologia mas de diversas áreas, tais como: Marketing, com o estudo do comportamento do consumidor; a Computação, com a usabilidade das interfaces gráficas; e a Educação, nos estudos das relações do comportamento com a aprendizagem. Na Ciência da Informação e nas Ciências da Comunicação esse interesse não poderia ser diferente.

A pesquisa relativa ao IB ultrapassou, há pouco tempo, a marca dos 50 anos de história. Sua evolução, entretanto, assume uma dimensão maior a partir das décadas de 80 e 90, ao abrir

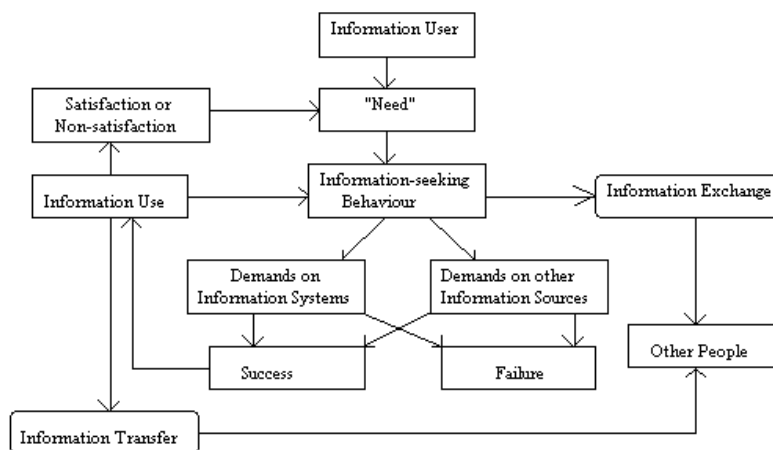
possibilidades de estudo nos mais diversos contextos com o desenvolvimento das tecnologias de informação (WILSON, 2010, p. 1; BURNETT; ERDELEZ, 2010, p. 45). Esse movimento acrescentou aos antigos "user studies" em CI uma nova perspectiva mais "centrada no utilizador" ao percebê-lo como um ser emocional, cognitivo e social (RIBEIRO, 2010, p. 67).

Um dos conceitos mais utilizados na literatura para IB foi proposto por Wilson (2010, p. 1) que define IB como "the totality of human behavior in relation to sources and channels of information, including both active and passive information seeking and information use". Por uso passivo, o autor exemplifica que pode ser a recepção de informação via propaganda em transmissões de televisão. Ainda de acordo com o autor, essa definição permite incluir a comunicação face-a-face.

Com base na Psicologia, Silva (2006, p. 143) buscou uma definição para IB a partir dos termos "comportamento humano" e "comportamento social". Sob a ótica proposta pelo autor, esse termo é definido pelo "modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à produção/ emissão, recepção, memorização/ guarda, reprodução e difusão de informação".

Nos trabalhos de Wilson (1999, 2000), apesar da Fig. 1 apresentar um escopo abrangente como um fluxograma de IB, o autor reconhece que o objetivo do modelo acaba por delinear, numa abordagem de resolução de problemas, o Comportamento de Busca de Informação (*Information Seeking Behavior - ISB*).

Figura 1 – Modelo (escopo abrangente) do ISB



Fonte: Wilson, 1999, p. 1

Existe uma diversidade de abordagens, a maioria dedicada também ao ISB, tais como a de Kuhlthau (2008, p. 2) publicado em 2004, com a denominação de Information Search Process (ISP); outro exemplo dessa diversidade pode ser encontrado na obra "Theories of Information Behavior" editada por Fisher; Erdelez; McKechnie (2005).

Como exemplificado na Fig.1, junto à essas teorias surgem alguns termos como "information needs", "information use", "information transfer", "information exchange" que compõem uma extensa lista de conceitos relacionados ao IB. Conforme constatado por Savolainen (2007, p. 109) esse agrupamento de definições demonstra que a expressão "information behavior" engloba diversos discursos que a torna um conceito "guarda-chuva".

Cada uma dessas definições está ligada à uma ou mais estratégias de estudo dentro de um determinado contexto. Em Londres, o Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research (CIBER) vinculado à University College of London, estuda o contexto específico da Internet com iniciativas de compreender uma variação do IB denominada "web behavior" onde, em algumas pesquisas, o utilizador recebe a designação de "digital consumer" (NICHOLAS et al, 2010).

Num inquérito *on-line*<sup>1</sup>, o CIBER coleta as informações dos utilizadores e, como *feedback*, retorna o perfil de *web behavior* de acordo com as respostas do utilizador. Este tipo de caracterização do perfil informacional para enquadrar um grupo de indivíduos também foi elaborado por Heinström (2005) dentro do seu respectivo contexto de pesquisa.

Para estudar outras facetas do IB que envolvem produção e fluxo de informação, alguns pesquisadores utilizam a Análise de Redes Sociais (ARS) e a Análise de Conteúdo. Baseando-se nos históricos de registos de inserção e citação de textos, oriundos de grupos de interesse, avalia-se, por exemplo, o volume de informação produzida sobre determinado assunto e a colaboração com a geração de novas informações sobre a temática. (JULIEN; PECOSKIE; REED, 2011; SCHULTZ-JONES, 2009).

Denota-se que a partir desta pesquisa sobre IB, é necessário além das interações humanas com os sistemas de informação (especialmente as interfaces) em processos de busca, também, compreender o contexto da informação digital independente da diversidade de suportes ou, especificidades de sistemas. Numa abordagem contemporânea, apresentam-se os princípios teóricos do Paradigma Pós-Custodial.

## **2.2 Paradigma Pós-Custodial, Informacional e Científico: Surgimento e Características**

Uma vez que os desafios do século XXI ampliam-se na velocidade das melhorias tecnológicas, a facilidade da gênese da informação digital contribui para o seu *overload* quando as diversas áreas passam a exigir competências em práticas de organicidade informacional. Por exemplo, os informáticos estão a evoluir e ampliar suas habilidades numa competição, em escala mundial, a partir da Internet com os seus diversos modelos de *e-business*.

Silva e Ribeiro (2002, p. 153) utilizam esse cenário como uma de suas constatações e discutem a formação e o papel do profissional de informação na contemporaneidade e fazem emergir uma nova construção paradigmática. Numa Sociedade da Informação almejada por teóricos, governo e demais cidadãos, as figuras do arquivista, bibliotecário, documentalista e museólogo são repensadas numa nova concepção de cientista da informação. Assim, através da cientificidade e da valorização imposta ao objeto "informação" abrem-se novos horizontes de investigação e consolidação da CI.

Segundo os autores, propõe-se uma visão holística a partir do senso de importância da informação para o exercício profissional sem ferir as particularidades existentes nos grupos especializados, especialmente o sujeito que faz a CI, passa a redefinir o seu *core* de estudo, de uma visão "imobilizada e compartimentalizada" onde se prioriza o instrumental para custódia de documentos, nos mais diversos tipos de suporte informacional, para uma visão "dinâmica e sistémica" onde se percebe criticamente o papel social e estratégico da informação.

Para evidenciar a emergência do Paradigma Pós-Custodial, Silva e Ribeiro (2002, p. 153-154) explicam as características que definem os aspectos essenciais dos dois paradigmas. (Tabela 1).

---

<sup>1</sup> disponível em <<https://www.bbc.co.uk/labuk/experiments/webbehaviour>> (acedido em 5/02/2011)

TABELA I – Evolução do Paradigma Custodial para o Pós-Custodial.

Antigo Paradigma <b>Custodial, Historicista, Patrimonialista e Técnico</b>	Paradigma Emergente <b>Pós-Custodial, Informacional e Científico</b>
<p><b>sobrevalorização da custódia/guarda, conservação e restauro do suporte</b> como função basilar da actividade profissional de arquivistas, bibliotecários e museólogos</p>	<p><b>valorização da informação</b> (fenómeno/processo humano e social), residindo nela e não no suporte (material externo ao sujeito) a sua própria historicidade (orgânico-contextual) e a sua riqueza patrimonial/cultural</p>
<p><b>ênfase da memória como fonte legitimadora</b> do Estado-Nação moderno e como construção intelectual de passado(s) fundador(es) extremamente útil para a justificação ideológica, jurídico-administradora e político-institucional, tanto, atual, como futura, através de pretensas antinomias – valor probatório <i>versus</i> cultura científica e técnica, vontade de instruir <i>versus</i> intenção de entreter, etc., etc.</p>	<p><b>afirmação do incessante e natural dinamismo informacional</b> oposto ao 'imobilismo' documental, traduzindo-se aquele no trinômio criação – seleção natural – acesso/ uso e o segundo na antinomia efemeridade – permanência/ conservação</p>
<p><b>importância crescente do acesso ao 'conteúdo' dos documentos e aos próprios objetos</b> através da elaboração de instrumentos de pesquisa (guias, inventários e catálogos), mantendo-se, contudo, o acesso fortemente condicionado pela matriz custodial, historicista e patrimonialista</p>	<p><b>impossibilidade de manter a 'compartimentação' documentalista da informação</b> pelo espaço institucional e tecnológico onde se conserva (serviço de arquivo, serviço de biblioteca e sistema informático/ <i>software</i> de computador monoposto ou em rede), porque este critério é superficial e não abrange o dinâmico contexto de produção (organicidade), de retenção/ memória e de uso/ consumo (funcionalidade)</p>
<p><b>Distinção formal e profissional do arquivista, do bibliotecário, do documentalista e até do museólogo</b>, aceitando, porém, que todos eles são agentes culturais, lidam igualmente com património e todos conservam, preservam, coligem, ordenam, classificam e difundem <i>documentação</i> em sentido amplo (os artefactos que compõem as coleções museográficas são incluídos nessa categoria genérica)</p>	<p><b>necessidade de conhecer (indagar, compreender e explicitar) a informação social através de modelos teórico-científicos</b> cada vez mais exigentes e eficazes em vez do universo rudimentar e fechado da prática informacional empírica composta por um conjunto uniforme e acrítico de modos/ regras de fazer, de procedimentos só aparentemente 'assépticos' ou 'objetivos' de criação, classificação, ordenação e recuperação</p>
<p><b>quadro teórico-funcional</b> em que quase só pontificam as práticas metodológicas e os interesses 'clientelares' da História, do Direito, da Ciência da Administração</p>	<p><b>alteração do atual quadro teórico-funcional</b>, [...], para uma postura diferente no universo dinâmico das Ciências Sociais (todas as ciências do homem e da sociedade), referência indispensável para a compreensão do social e do cultural, com óbvias implicações nos novos modelos formativos dos futuros profissionais da informação</p>
<p><b>lógica instrumental patente nas expressões 'gestão de documentos' e 'gestão da informação'</b></p>	<p><b>substituição [...] pela lógica científico-compreensiva da informação na gestão</b>, isto é, a informação social está implicada no processo de gestão de qualquer entidade organizacional e assim sendo as práticas/</p>

Antigo Paradigma <b>Custodial, Historicista, Patrimonialista e Tecnicista</b>	Paradigma Emergente <b>Pós-Custodial, Informacional e Científico</b>
	procedimentos informacionais decorrem e articulam-se com as concepções e práticas dos gestores e atores e com a estrutura e cultura organizacionais devendo o cientista da informação, em vez de estabelecer ou impor regras operativas, compreender o sentido de tais práticas, como se exige, por exemplo, a um sociólogo das organizações, e apresentar dentro de certos modelos teóricos as soluções (retro ou) prospectivas mais adequadas.

Fonte: Adaptado de Silva e Ribeiro (2002, p. 153-154)

Do ponto de vista tecnológico, se antes a preocupação era o planeamento, organização, controlo e recuperação do suporte informacional (papel, filme, banda magnética, disco compacto etc.) proveniente da "materialidade" desses recursos, hoje, a compreensão passa pela abstração da interoperabilidade da informação em plataformas digitais. Ao evidenciar a simbiose percebida entre a informação e a tecnologia digital, Ribeiro (2001, p. 7) exalta a entrada dos Arquivos e Bibliotecas na chamada "era pós-custodial".

Percebe-se que a sociedade em rede e a cultura de convergência promovem uma nova dinâmica no quotidiano infocomunicacional. Miranda (2009, p. 8) reconhece, nos pressupostos do Paradigma Pós-Custodial, o desenvolvimento de uma nova vertente em CI cuja função científica e profissional afirma-se no estudo do fenómeno informacional e, portanto, visa a comunicação efetiva através da pesquisa da génese, fluxo, organização, acesso e uso da informação.

De acordo como essa percepção, a pesquisa do IB dos cientistas da informação e dos demais utilizadores, adquire maior relevância ao discutir os novos processos de mediação em plataformas digitais. Para estimular, ainda mais, os serviços de informação estão cada vez mais disponíveis na Internet, e se multiplicando, o que implica novas problemáticas para as áreas de CIC. (RIBEIRO, 2010, p. 64; SILVA, 2009, p. 23).

### **3 IB e as Evidências do Paradigma Pós-Custodial**

Conforme percebe-se no referencial teórico, ao empreender uma discussão sobre IB torna-se necessário compreender o seu contexto. Como alertado por Courtright (2007, p. 291), os sujeitos informacionais estão posicionados em um contexto que combinam complexidade, multiplicidade, sobreposição e dinamismo.

Em ISN, esses sujeitos impõem o dinamismo, principalmente através das possibilidades oriundas das redes móveis. As ISN se tornam um espaço de interação infocomunicacional ubíquo, portanto alinhado ao discurso dos autores do paradigma emergente, onde a informação está distribuída num "incessante e natural dinamismo informacional". Além disso, em meio eletrónico, as redes sociais são alvo da pluralidade de oportunidades de interação. Seja sob a ótica da tecnologia ou das relações humanas, a multiplicidade de espaços de socialização continua a crescer na Internet. Ou seja, para uma ISN se destacar nesse ambiente de disputa da atenção do utilizador, a tendência é contar com um comportamento humano e coletivo reconhecido pelo termo *crowdsourcing*.

Um dos maiores exemplos na literatura desse tipo de fomento é a Wikipedia, que tem como seu *backoffice* reconhecidamente uma ISN (MACHIN-MASTROMATTEO, 2010, p. 29). Toda a informação, fruto da conexão dessa "multidão" formada por indivíduos e instituições são mantidas na "nuvem" da Internet, onde a localização "física" dessa informação e dos colaboradores é indiferente para a maioria dos seus utilizadores e, portanto, um evidente contra-exemplo do antigo paradigma.

Enquanto no *social software*, a *timeline* das ISN, nomeada por Mazzocato (2010, p. 118) como *lifestream*, possibilita a construção de uma memória coletiva, independente da forma e do tempo de disponibilizar a informação, o dinamismo das ISN pode ser exemplificado pela simples possibilidade de comentar um *post*, daí a reconfigurar esse “documento” e indicar, para os seus utilizadores, um novo grau de relevância da informação em questão.

A sobreposição de conteúdos, oriundos da exposição, participação e transmediação, é evidente. Para organizar e auxiliar a filtrar essas informações, a *folksonomia* é mais um artifício que demonstra a flexibilidade desse espaço infocomunicacional (BORGES; SANZ CASADO, 2009, p. 310, 334). De certo, o uso de *folksonomias* revolucionou os antigos sistemas de diretórios dos primeiros mecanismos de pesquisa da Internet. E, muito mais que isso, através do uso de *tags* os indivíduos demonstram um processo de “gestão distribuída” contraponto ao pensamento “centralizado” do paradigma custodial.

Questiona-se também a relação com as fontes de informação, pois a facilidade de compartilhar, ou seja, a partir de um *hiperlink* outro site pode agregar conteúdos multimídia, acaba por ampliar as capacidades de comunicação. Isso resulta em comportamentos que estão em sintonia com mais uma premissa do Paradigma Pós-Custodial: a impossibilidade de manter a ‘compartimentação’ documentalista da informação. Trata-se, portanto, de um movimento que, ao mesmo tempo, não só favorece a concentração dos interesses dos utilizadores das ISN, mas, também, os fragmenta em discussões mais específicas para atender aos vários nichos dispersos pela sociedade.

### **3.1 Paradigma Pós-Custodial e o Panorama Profissional**

Essas evidências fazem emergir, dentro do Paradigma Pós-Custodial, uma consequência natural da valorização da informação. Um novo cenário profissional tem sido construído para atender aos requisitos da Sociedade da Informação. Castells (2007) ressalta a necessidade de um profissional autoprogramável, mas é no paradigma emergente que se encontra a discussão do panorama profissional em CI.

Nas ISN, o engajamento social não trata apenas de uma relação indivíduo-indivíduo, mas também indivíduo-organização e organização-organização. Esses sujeitos, portanto, esperam que cada nó da rede se torne consumidor e produtor de informação, ou seja, um *prosumer* que pode potencialmente atuar numa atividade infocomunicacional denominada *co-creation* (TAPSCOTT; WILLIAMS, 2008, p. 149).

Esse movimento de inovação aberta, a exemplo da *folksonomia*, e seus respectivos comportamentos informacionais, explicitam contextos informacionais cada vez mais complexos que exigem, a corroborar com Silva e Ribeiro (2002, p. 154) cientistas da informação que indaguem e compreendam a informação através de modernos modelos teórico-científicos. Dessa forma, os desafios dos contextos complexo, múltiplo, sobreposto e dinâmico são transformados em oportunidade para a renovação dos modelos de formação profissional.

Não somente o profissional de CI, mas os trabalhadores da Sociedade da Informação atuam num ambiente laboral onde o volume de armazenamento e a ausência de suporte (como era percebido), ainda gera algum “desconforto tecnológico” aos que não interiorizaram a simbiose entre a informação e o digital. Portanto, cabe aos profissionais da informação compreenderem essas aplicações e outros recursos com vistas à oferta de uma melhor experiência informacional para seus utilizadores, alinhada aos objetivos estratégicos da organização.

### **3.2 IB e Competências Informacionais**

A complexidade em ISN está, sobretudo, na sua engrenagem principal: o comportamento humano. O homem é um ser social, de natureza complexa que carrega intrinsecamente características e traços de personalidade relativos à afetividade, comunicação, criatividade, autoimagem, relacionamento interpessoal entre outras. Portanto, alinha-se ao pensamento de Maturana e Varela (1984) ao discutirem o homem como um ser indissociavelmente individual e social, e onde a informação é oriunda da perturbação do meio.

A literatura consultada sobre a temática suscitou uma constatação inicial: existe uma tendência para que os resultados dos conceitos e modelos remetam à um tipo de IB, o Comportamento de Busca de Informação (*Information Seeking Behavior- ISB*).

O ISB é um componente importante do IB, mas no contexto das ISN, ao investigar o comportamento de seus utilizadores, motiva incrementar outras facetas desse fenómeno infocomunicacional, principalmente pelas circunstâncias tratadas na subsecção 3.2. Portanto, uma abordagem que contemple busca e processamento da informação mais próxima ao entendimento do *web behavior* de Nicholas et al (2010).

Além disso, o contexto favorece a aplicação da ARS que pode fornecer contributos não só provenientes da relação de grupos de interesse (JULIEN et al, 2011) mas, ao ser combinada com uma ferramenta que forneça outros traços comportamentais, tal como é a Avaliação de Potencial e Perfil (APP), (LIBÉRIO, 2010).

A segunda constatação é que, ao pesquisar sobre Competências em Informação (*Information Competencies*), especialmente no Brasil, o termo relacionado à IB recuperam-se referências essencialmente sobre Literacia Informacional (*Information Literacy - IL*).

Apesar do termo IL "*significar as competências e a capacidade selectiva e sintetizadora na busca e uso da informação*" (SILVA, 2006, p. 153-154) e assim, implícitos, os estudos comportamentais, a IL, porém, está ligada às necessidades e estratégias relacionadas à aprendizagem ao longo da vida, o que restringe o escopo desejado para esta pesquisa. Entende-se, então, que em alguns relatos de pesquisa no Brasil, onde se lê "competência informacional", estão a querer referir às competências em Literacia Informacional (*Information Literacy Competencies*).

Portanto, demonstra-se oportunidade para um melhor aprofundamento sobre as *Information Competencies* em contexto mais amplo para compreender outros perfis de competência, tais como, as competências informacionais de profissionais da informação, de utilizadores de determinado mercado laboral, entre outros. Durante a revisão da literatura, o trabalho mais próximo a esta discussão do termo "competência informacional" é a tese de doutorado de Miranda (2007) ao tratar da relação entre necessidades de informação e competência informacional em colaboradores de uma instituição financeira brasileira.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Na perspectiva da Web 2.0, onde a socialização tornou-se um novo marco para a Internet, numa relevância semelhante ao que o hipertexto fez nos primeiros anos da rede, abordou-se neste artigo alguns exemplos de alterações comportamentais na forma como os sujeitos acedem e interagem com a informação nas ISN.

No contexto das ISN julga-se importante que as áreas das CIC tenham consciência de que seu objeto de pesquisa trata de um fenómeno indissociavelmente informacional e comunicacional, ou seja, infocomunicacional. Daí, a preocupação com o comportamento e as competências infocomunicacionais dos sujeitos, sendo sua compreensão necessária para o desenvolvimento dos profissionais de CI, bem como dos demais utilizadores.

Dessa forma, com o auxílio do Paradigma Pós-Custodial, vislumbra-se que os cientistas da informação podem contribuir com uma *expertise* adquirida através de formação amadurecida, dentro da sua área de atuação com visão sistémica e com modelos mais modernos. De forma ainda embrionária, a julgar pela fase atual da pesquisa, aferiu-se que o campo de IB possui, ainda, grande potencial de desenvolvimento de estudos. Constatou-se que o cenário do Paradigma Pós-Custodial gerou consequências para o campo profissional em CI e, por conseguinte, exige o entendimento não somente do IB, mas também, do reflexo de um novo conjunto de competências em informação.

Outra questão importante, alinhada ao paradigma emergente, é a exigência do tratamento com cientificidade aos temas abordados, especialmente em CI. Assim, destacou-se o contexto em IB que, conforme observado por Courtright (2007) norteia, tanto a construção teórica necessária aos seus estudos, quanto o modo de se delinear a investigação.

Reconhecidamente vive-se um momento transitório para um período pós-custodial, o que requer dedicação e atenção para sua compreensão. A intenção não foi defender uma ruptura extremista, mas identificar as condições atuais exigidas pela sociedade contemporânea. A coexistência entre os paradigmas, dessa forma, é totalmente aceitável, compreensível e percebida.



## 5 REFERÊNCIAS

- BORGES, M. M., ; SANZ CASADO, E. (2009). *A Ciência da Informação criadora de conhecimento. actas do IV Encontro Ibérico EDIBCIC, 2009 17 a 19 Novembro Coimbra.*, Coimbra: Imprensa da Universidade, (Vol. 2).
- BURNETT, G., ; ERDELEZ, S. (2010). Forecasting the next 10 years in information behavior research: A FISH BOWL DIALOGUE. *BULLETIN OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY*, 36 (3), 44-48.
- CASTELLS, M. (2000). *SOCIEDADE EM REDE. SÃO PAULO*, PAZ E TERRA.
- CASTELLS, M. (2007). *A GALÁXIA INTERNET. REFLEXÕES SOBRE INTERNET, NEGÓCIOS E SOCIEDADE* (R. ESPANHA, TRANS.). LISBOA: FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN.
- COURTRIGHT, C. (2007). CONTEXT IN INFORMATION BEHAVIOR RESEARCH. *ANNUAL REVIEW OF INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY*, 41(1), 273-306.
- FISHER, K. E., ERDELEZ, S., & MCKECHNIE, L. (2005). *THEORIES OF INFORMATION BEHAVIOR*: MEDFORD, N.J.:INFORMATION TODAY INC.
- HEINSTROM, J. (2005). FAST SURFING, BROAD SCANNING AND DEEP DIVING - THE INFLUENCE OF PERSONALITY AND STUDY APPROACH ON STUDENTS' INFORMATION-SEEKING BEHAVIOR. *JOURNAL OF DOCUMENTATION*, 61 (2), 228-247. DOI: 10.1108/00220410510585205
- HERMAN, E., & NICHOLAS, D. (2010). *THE INFORMATION ENFRANCHISEMENT OF THE DIGITAL CONSUMER. ASLIB PROCEEDINGS: NEW INFORMATION PERSPECTIVES* 62(3) 16.
- JENKINS, H. (2009). *CULTURA DA CONVERGÊNCIA*. 2A ED. SÃO PAULO: ALEPH.
- JULIEN, H., PECOSKIE, J., & REED, K. (2011). TRENDS IN INFORMATION BEHAVIOR RESEARCH, 1999-2008: A CONTENT ANALYSIS. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*, 33(1), 19-24. DOI: 10.1016/j.lisr.2010.07.014
- KUHLTHAU, C. C. (2008). FROM INFORMATION TO MEANING: CONFRONTING CHALLENGES OF THE TWENTY-FIRST CENTURY. *LIBRI*, 58(2), 66-73.
- LIBÉRIO, L. (2010). *ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE POTENCIAL E PERFIL (APP) EM PROFISSIONAIS BRASILEIROS COM USO DE DATA MINING*. BELO HORIZONTE . DISSERTAÇÃO - Mestrado, CEFET-MG.
- MACHIN-MASTROMATTEO, J.-D. (2010). *EXPLORING USERS' INFORMATION BEHAVIOR IN SOCIAL NETWORKS*. RETRIEVED FROM [HTTP://HDL.HANDLE.NET/10760/14954](http://hdl.handle.net/10760/14954)
- MATURANA, H., & VARELA, F. (1984). *EL ARBOL DEL CONOCIMIENTO*. 14º ED. SANTIAGO: EDITORIAL UNIVERSITARIA.
- MAZZOCATO, B. (2010). O USO DA REDE SOCIAL FRAGMENTADA COMO FONTE DE REFERÊNCIAS NA PRÁTICA DE LIFESTREAMING. *EM QUESTÃO*, 15(2).
- MIRANDA, M. F. O. (2009). O PARADIGMA EMERGENTE DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: O OBJECTO, O PROFESSIONAL E O CAMPO DE ATUAÇÃO. *PRISMA. COM*(8).
- MIRANDA, S. V. (2007). IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E SUA RELAÇÃO COM COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS: O CASO DA SUPERVISÃO INDIRETA DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO BRASIL. DISPONIVEL EM: [HTTP://INFORMATIONR.NET/IR/13-2/PAPER344.HTML](http://informationr.net/ir/13-2/paper344.html)
- NICHOLAS, D., ROWLANDS, I., CLARK, D., & WILLIAMS, P. (2010). *GOOGLE GENERATION II: WEB BEHAVIOUR EXPERIMENTS WITH THE BBC*.
- RIBEIRO, F. (2001). OS ARQUIVOS NA ERA PÓS-CUSTODIAL: REFLEXÕES SOBRE A MUDANÇA QUE URGE OPERAR. *TRABALHOS DE DOCENTES*. RETRIEVED FROM [HTTP://LER.LETRAS.UP.PT/SITE/DEFAULT.ASPX?QRY=ID07ID146&SUM=SIM](http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id07id146&sum=sim)
- RIBEIRO, F. (2010). DA MEDIAÇÃO PASSIVA À MEDIAÇÃO PÓS-CUSTODIAL: O PAPEL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE EM REDE.
- SAVOLAINEN, R. (2007). INFORMATION BEHAVIOR AND INFORMATION PRACTICE: REVIEWING THE "UMBRELLA CONCEPTS" OF INFORMATION-SEEKING STUDIES. *LIBRARY QUARTERLY*, 77(2), 109-132.
- SCHULTZ-JONES, B. (2009). EXAMINING INFORMATION BEHAVIOR THROUGH SOCIAL NETWORKS AN INTERDISCIPLINARY REVIEW. *JOURNAL OF DOCUMENTATION*, 65(4), 592-631. DOI: 10.1108/00220410910970276
- SILVA, A. M. D. (2006). *A INFORMAÇÃO: DA COMPREENSÃO DO FENÓMENO E CONSTRUÇÃO DO OBJECTO CIENTÍFICO*. PORTO: EDIÇÕES AFRONTAMENTO.
- SILVA, A. M. D. (2009). MEDIAÇÕES E MEDIADORES EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. *PRISMA. COM*.
- SILVA, A. M. D., & RIBEIRO, F. (2002). *DAS CIÊNCIAS DOCUMENTAIS À CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: UM ENSAIO EPISTEMOLÓGICO PARA UM NOVO MODELO CURRICULAR*. PORTO: EDIÇÕES AFRONTAMENTO.
- TAPSCOTT, D., & WILLIAMS, A. D. (2008). *WIKINOMICS: HOW MASS COLLABORATION CHANGES EVERYTHING*: PORTFOLIO TRADE.

- WILSON, T. D. (1999). MODELS IN INFORMATION BEHAVIOUR RESEARCH. **JOURNAL OF DOCUMENTATION**, **55 (3)**, 249-270.
- WILSON, T. D. (2000). HUMAN INFORMATION BEHAVIOR. *INFORMING SCIENCE*, *3(2)*, 49-56.
- WILSON, T. D. (2010). FIFTY YEARS OF INFORMATION BEHAVIOR RESEARCH. BULLETIN FEBRUARY/MARCH 2010. FROM [HTTP://WWW.ASIS.ORG/BULLETIN/FEB-10/FEBMAR10\\_WILSON.HTML](http://www.asis.org/BULLETIN/FEB-10/FEBMAR10_WILSON.HTML)