

Explorar o comportamento informacional: uma introdução (recensão)

Kira Tarapanoff

Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, DF,
Brasil

ORCID: <https://orcid.org/000-0002-4801-6293>
ktarapanoff@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v18.n3.2025.59734>

Recebido/Recibido/Received: 2025-09-18

Aceito/Aceptado/Accepted: 2025-10-30

Publicado/Publicado/Published: 2025-11-28

Resumo

Recensão do livro *Explorar o comportamento informacional: uma introdução*, de T. D. Wilson, publicado pela Editora da Universidade do Porto em 2025.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Comportamento informacional. Necessidades de informação.

Explorar o comportamento informacional: uma introdução (recensión)

Resumen: Reseña del libro *Explorando el comportamiento informacional: una introducción*, de T.D. Wilson, publicado por la Editora da Universidad do Porto em 2025.

Palabras clave: Estudio de usuarios. Comportamiento informacional. Necesidades de información.

Exploring information behavior: an introduction (book review)

Abstract: Review of the book *Exploring informational behavior: an introduction*, by T.D. Wilson, published by Editora da Universidade do Porto in 2025.

Keywords: User studies. Information behavior. Information needs.

WILSON, T. D. *Explorar o comportamento informacional: uma introdução*. Traduzido por Maria Joaquina Barrulas e Zita Pereira Correia¹. Porto: UPorto Press, 2025. ISBN 978-989-746-398-3. Disponível em: <https://doi.org/10.24840/978-989-746-398-3>

O Dr. Thomas Daniel Wilson atualmente é Professor Emérito da Information School, da Universidade de Sheffield, Inglaterra. Após sua aposentadoria de Sheffield, em 2000, serviu

¹Do original, em inglês, editada pelo autor – T. D. Wilson. *Exploring information behaviour: an introduction*. (1st ed.). Sheffield, UK: T.D. Wilson, 2022. De livre acesso está disponível em: <https://informationr.net/ir/bonusbook.html>. Acesso em: 02.08.2025. Outras traduções do livro foram para o Lituano, Polonês, Coreano e Indonésio. Traduções para o Espanhol, Chinês, japonês, Tailandês, Italiano e Alemão estão em progresso.

como *Senior Professor* da Swedish School of Library and Information Science da University of Borås(Suécia), da qual também é Professor Emérito.

Destacou-se como um dos pioneiros da teoria e prática da ciência e gestão da informação, em particular, nos estudos sobre o comportamento informacional.

Por muitos anos lecionou na Information School da Universidade de Sheffield, da qual foi Diretor (1982-1997). A escola foi considerada, em 2025, número um internacionalmente na área de Biblioteconomia e Gestão da Informação, segundo o *QS World University Ranking*² por assuntos. Dentre as atividades acadêmicas do prof. Wilson destaca-se de ter sido fundador e o primeiro editor do *International Journal of Information Management*, que dirigiu até o ano de 1987. Em 1995, fundou a revista *Information Research; an international electronic Journal*³, de livre acesso, tendo sido seu publicador e editor até 2017⁴.

Pioneiro da área de gestão da informação, atribui-lhe os processos que envolvem a identificação das necessidades informacionais, aquisição, organização, armazenamento, desenvolvimento de produtos e serviços, distribuição e uso da informação (Wilson, 2003). Sob esta perspectiva, seu foco inicial de pesquisa, centrou-se sobre necessidades informacionais dos usuários (*user need research*) (Wilson, 1981), visando a entender de como as pessoas buscam, acessam e utilizam informação.

Encontrou terreno propício a seus interesses de pesquisa na Postgraduate School of Librarianship and Information Science(PSLIS), da Universidade de Sheffield, onde desenvolveram-se estudos de usuários, desde os anos de 1960, sob o diretor de então, Professor W. L. Saunders. Wilson uniu-se a Sheffield em 1972 para ser o principal pesquisador de um projeto de pesquisa sobre cooperação bibliotecária.

Conhecer as causas das coisas (*Rerum conoscere causas*) tem sido o axioma máximo da Universidade de Sheffield. Em apoio aos interesses da PSLIS foi criado, em 1975, o Centro de Pesquisas em Estudos de Usuários (Centre for Research on User Studies - CRUS), com fundos provenientes da British Library Research and Development Department (BLR & DD⁵). Em janeiro

² Publicada pela empresa britânica Quacquarelli Symonds (QS) traz a classificação anual de universidades em todo o mundo com base em suas áreas de estudo específicas. Disponível em: <https://www.topuniversities.com/university-subject-rankings/library-information-management>. Acesso em: 18.08.2025

³ Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Information_Research. Acesso em: 17.08.2025.

⁴ Esta revista, conhecida internacionalmente, é uma das mais consultadas sobre pesquisas da área, seus leitores se classificam entre membros do corpo docente acadêmico, “profissionais da informação” e estudantes e pesquisadores de pós-graduação (Wilson, 2012).

⁵ Em 1987 a BLR&DD deixou de financiar o Centro.

de 1985, ainda com o acrônimo CRUS, o centro de estudos mudou sua denominação para Consultancy and Research Unit⁶.

A criação desse centro e de similares em outras localidades, impulsionou o desenvolvimento de métodos e técnicas para a pesquisa de usuários, em necessidades informacionais, uso da informação, comportamento de busca de informação e práticas de comunicação de grupos específicos (Ford, 1977). Em suma, as expectativas visavam que tal conhecimento poderia ser usado para melhorar os serviços informacionais de todos os tipos.

Os estudos do usuário têm sido firmemente estabelecidos no currículo do Departamento de Estudos da Informação da Universidade de Sheffield. Esta posição é reforçada através do seu contínuo interesse no estudo de usuários, inclusive em organizações de todos os tipos.

Na área de gestão da informação em organizações, com a participação do Prof. Wilson e um grupo de professores do Departamento, as pesquisas realizadas demonstraram que serviços informacionais não podem divorciar-se do trabalho em organizações. O autor consolidou essa ênfase ao realizar pesquisas das necessidades de informação em vários tipos de negócios (Owens, Wilson, Abel, 1995).

Em aspectos teóricos, ele preocupou-se com a questão da incerteza na busca de informações, identificando ser sua busca baseada em uma série de resoluções de incertezas que levam à solução de um problema. Cunhou o termo “comportamento informacional”, que permeia até hoje o seu trabalho. A abrangência de seu significado, cobre todas as atividades de busca, aquisição, uso e compartilhamento informacional, focando, principalmente a análise de como indivíduos e grupos buscam e comunicam informação (Wilson, 1984).

No desenvolvimento de trabalhos, sejam puramente acadêmicos ou aqueles encomendados pelas iniciativas pública e privada, o autor estudou como o comportamento informacional é moldado pelo contexto e pelas atividades nas quais as pessoas estão engajadas. Pois o mundo no qual a pessoa vive a condiciona e influencia. O autor buscou sustentação teórica na fenomenologia de Husserl (1859-1938)⁷ e nos trabalhos de A. Schutz (1899-1959)⁸, que utiliza o conceito “mundo da vida” (Vargas, 2020). Seu significado vai além do contexto no

⁶Desde 1988 o Centro foi financiado integralmente com os recursos da própria universidade. Cessando de existir em 1989 com a aposentadoria de seu último Diretor Norman Roberts.

⁷Edmund Husserl - filósofo alemão considerado o fundador da Fenomenologia - método para analisar os fenômenos como se apresentam à consciência, buscando sua essência e estruturas fundamentais.

⁸Alfred Schütz - filósofo e sociólogo austríaco, conhecido por sua fenomenologia social e por unir as tradições sociológicas e fenomenológicas.

qual a pessoa está envolvida, no qual vivência e constrói. Deriva daí a teoria da atividade⁹, da qual também o prof. Wilson tem sido defensor, tendo-a aplicado em estudos do comportamento informacional e nas pesquisas sobre sistemas de informação.

Ao longo de sua extensa caminhada como professor e pesquisador, nosso autor também se preocupou em deixar um legado teórico e prático para os estudos sobre o comportamento informacional, refletindo-se na presente obra. Uma visão geral sobre sua evolução intelectual consta nas suas “Notas Biográficas”, que tratam de forma sucinta sua biografia acadêmica e intelectual¹⁰.

Precedida de um Prefácio do autor, datado de 2024, ele coloca resumidamente uma introdução à investigação sobre o comportamento informacional humano. No final do livro, ele espera ter transmitido três coisas, a saber: o que se entende por comportamento informacional; quais as teorias e modelos que orientam sua abordagem; e uma sólida compreensão dos vários métodos utilizados neste tipo de investigação.

Escrita num tom didático, a leitura da presente obra chegou a ser prazerosa. Pode ser vista como guia teórico e prático, orientando como fazer pesquisa na área do comportamento informacional humano. Visa, sobretudo, o pesquisador acadêmico iniciante, mas pode ser útil, também, para que gestores profissionais da informação, em organizações, entendam as circunstâncias complexas subjacentes às necessidades de informação, inclusive o comportamento informacional de seus clientes.

A excelente tradução portuguesa trata dos aspectos da matéria explorados pelo autor incluindo 8 capítulos, estruturados de forma em complexidade progressiva. Ao final de cada capítulo, o autor inclui uma série de perguntas do tipo “Pense nisto”, para o leitor memorizar e refletir os aspectos abordados.

A seguir, os vários capítulos apresentam os seguintes conteúdos:

A **Introdução (Cap. 1)**, trata da natureza da informação e da evolução das mídias sobre a qual repousa. Define informação como qualquer sinal modulado (isto é, um sinal variando em amplitude, frequência, tom etc.). A implicação desta definição encerra que tudo a ser percebido conscientemente pelos sentidos é informação¹¹. O comportamento informacional, portanto, é entendido como determinado por um complexo de fatores, alguns dos quais pessoais (como

⁹Quadro conceitual que estuda o comportamento humano em contextos sociais e históricos, enfatizando a atividade como um sistema complexo que envolve sujeitos, ferramentas, regras, comunidade e metas. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Teoria_da_atividade. Acesso em: 22.08.2025.

¹⁰ Informações sobre o autor podem ser consultadas em: https://en.wikipedia.org/wiki/Thomas_D._Wilson. Acesso em: 18.08.2025.

¹¹ Na mesma linha de pensamento a expressão - *Nihil est in intellectu quod prius non fuerit in sensu* - Nada existe no intelecto que não tenha estado primeiro nos sentidos –axioma da escola peripatética grega, atribuído a Aristóteles.

nível educacional), ocupação, renda etc. Outros, de origem social, são a família, grupo de trabalho, redes sociais e sociedade em geral.

O conceito **Comportamento informacional (Cap. 2)**, abrange o comportamento humano relativo à informação, colocando em discussão sua diversidade e complexidade por uma larga gama de fatores. O autor enfatiza uma diferenciação importante em relação ao *behaviorismo* (enquanto corrente da psicologia) e o conceito de comportamento informacional do usuário da informação em si (Wilson, 1984).

Em sua modelagem, aplica a teoria da atividade, uma teoria sociocultural, que analisa atividades humanas complexas, dividindo-as em componentes como sujeito (pessoa), ferramentas, objeto (objetivo), regras, comunidade e divisão de trabalho. Focando-se em como indivíduos e grupos interagem com seu ambiente por meio de ações mediadas (Wilson, 2006).

Sob o título de “**Modelar o comportamento**” (Cap. 3) o autor define como modelo a representação abstrata de algum aspecto do comportamento humano.

Segue uma seletiva revisão de literatura, analisando-se os modelos mais usados sobre o comportamento informacional, e como podem ser aplicados. Há modelos de fatores que levam à busca de informação e às barreiras que as inibem. Considera-se que a motivação básica deliberada da busca vem de necessidades (fisiológicas), cognitivas ou afetivas, tendo suas raízes em fatores pessoais, e demandas a partir de papéis ou do contexto ambiental (Wilson, 1981).

O termo “descoberta da informação” para o autor deve ser usado em lugar de “busca informacional”, já que o comportamento informacional inclui mais do que apenas a busca deliberada por informação. Deve-se expandir a expressão “descoberta informacional” abrangendo a descoberta intencional e descoberta acidental.

Dentre os vários modelos, o autor inclui sua própria experiência, em permanente (re)construção, desenvolvendo-a onde parecer apropriada. Compreende, também a dimensão afetiva nesses modelos, considerando tratar-se mais do que um aspecto da experiência da busca informacional para alcançar um objetivo, isto é, a motivação de busca. A modelagem, segundo a experiência do próprio autor pode-se adaptar ao correr do tempo, assim como mudam a tecnologia e a própria natureza da busca informacional (Wilson, 1999).

A explicitação da modelagem é enriquecida com sua representação gráfica, como na figura 3.8 – a pessoa e o universo do conhecimento (p.49), e em outras, representadas nos capítulos 3, 4 e 5, que elucidam o entendimento dos conceitos ligados às necessidades e descobertas da informação.

No **modelo geral do comportamento informacional (Cap. 4)**, o autor coloca a pessoa em seu contexto. Trata-se do contexto específico, no qual aflora a necessidade informacional. Sem entrar no mérito de como esta informação é processada e utilizada (Wilson, 2016). Isto leva

a questionar como uma outra pessoa nas mesmas condições buscaria tal informação? E, caso não busque, o porquê de a busca não ocorrer. Enfim, o que previne a descoberta da informação? O autor exemplifica as modelagens em descoberta da informação; busca informacional; processamento informacional; e uso da informação. Para esse estudo destaca duas abordagens teóricas: o risco da recompensa (*risk-reward theory*) e a teoria social cognitiva (*cognitive theory*), também referida como teoria da aprendizagem social. O autor enfatiza que os modelos discutidos neste capítulo e no anterior são representações de teorias, que podem ser usados como base de pesquisas.

Conclui-se que modelos constituem essencialmente ferramentas para ajudar a analisar um problema ou uma questão de interesse.

Na **relação entre modelos e teorias (Cap.5)** o autor lembra que em pesquisas baseadas em teorias, os modelos derivam das mesmas para comunicar as ideias de forma mais efetiva, ilustrando as associações entre variáveis. São exploradas as relações entre modelos e teorias, científicas e sociais, na busca de uma teoria geral do comportamento informacional. Tais propostas provêm de várias teorias das ciências sociais, dentre estas as teorias da atividade, personalidade, sociocognitiva e da prática e sua conexão às questões da pesquisa. As abordagens demonstram que teorias provenientes de várias ciências podem ter implicações e aplicações para as pesquisas do comportamento informacional (Wilson, 2018).

O autor conclui que teorias relacionadas ao estudo do comportamento de pessoas em sua interação com a informação devem ser explicativas em vez de preditivas. Há diferenças fundamentais no comportamento dos indivíduos em diversos ambientes e momentos.

No capítulo sobre **métodos disponíveis (Cap. 6)**, o autor distingue no processo de pesquisa uma série de passos: formular o problema a ser pesquisado; fazer a revisão da literatura (isto é estado da arte); especificar as questões da pesquisa e/ou hipóteses da pesquisa; determinar a estratégia da pesquisa (como pretende desenvolver a pesquisa); decidir qual o método de coleta de dados utilizados (pesquisa quantitativa), de informações ou evidências (pesquisa qualitativa); determinar o método de análise de dados ou de evidências (de acordo com o método de análise); interpretar os dados ou evidências; reportar os resultados em forma escrita ou digital; disseminar os resultados.

Ao fazer uma apreciação sobre métodos disponíveis qualitativos ou quantitativos, defendendo que, em última análise todos os métodos são de observação (direta ou indireta). Há considerações sobre a pesquisa “solo” e pesquisa participativa. Para organizações destaca-se a utilidade do método da pesquisa ação, desenvolvido para facilitar a mudança organizacional, pois envolve o compromisso com a ação e o aprendizado de todas as partes envolvidas.

Finalmente, o autor destaca a necessidade de um comportamento ético e a observância de Códigos de Ética específicos no desenvolvimento da pesquisa.

Sob o título **resultados da pesquisa (Cap. 7)** o autor trata do comportamento informacional a ser utilizado. Afirma que o uso dos resultados da pesquisa depende da relação entre a pesquisa e um campo de prática. Algumas áreas citadas incluem, principalmente, a ciência da computação e desenvolvimento de sistemas de informação; medicina e disciplinas relacionadas à saúde; educação; e gestão e negócios. Em cada campo de aplicação o autor cita os modelos que foram utilizados, inclusive os que desenvolveu.

Considerando os modelos discutidos, nota-se que a aplicação de ideias advindas das pesquisas sobre o comportamento informacional, assumem uma variedade de formas. Os modelos são adaptados às necessidades das áreas. Em alguns casos, determinado modelo é usado integralmente na aplicação da pesquisa de uma área específica, e, até certo ponto, comprova sua teoria subjacente. O autor observa que na área das ciências da saúde, as pesquisas sobre o comportamento informacional já despontam como espécie de uma subdisciplina, nos estudos da comunicação em saúde (Wilson, 2020).

No **capítulo Conclusivo (Cap. 8)** o autor enfatiza a necessidade futura da pesquisa do comportamento informacional. Embora evitando o caráter preditivo diante de um presumível futuro que se abre com inteligência artificial, aprendizado de máquina, computação quântica e possibilidades de busca na *World Wide Web*, acredita que os estudos de comportamento informacional, terão um excepcional potencial de crescer.

O “futuro”, como compreendido hoje está intrinsicamente ligado, mas não só, à evolução das tecnologias. Podemos admitir que a computação quântica será propiciadora da continuidade dos estudos do comportamento humano. Espera-se que com sua aplicação, haja acréscimo à qualidade dos dados para a estruturação da arquitetura informacional nas organizações. No entanto, essa só poderá ter êxito se houver garantia da segurança dos dados organizacionais, tanto interna quanto externamente.

Como exemplo de continuidade, até mesmo para a sobrevivência organizacional, estudos do comportamento informacional poderão ser aplicados em vários processos, com destaque no relacionamento com clientes e na tomada de decisão no contexto da sociedade digital. Quanto às áreas que se beneficiarão desses estudos, estão aquelas ligadas à prestação de serviços, as áreas já indicadas pelo autor (educação, medicina...) e outras que irão despontar e que necessitam focar principalmente no cliente/usuário.

Numa apreciação geral da obra podemos dizer que os principais objetivos do autor de: fazer-se entender quanto ao que considera comportamento informacional; apresentar e ilustrar teorias e modelos que orientem sua abordagem; oferecer uma sólida compreensão dos

vários métodos utilizados neste tipo de investigação, foram plenamente atingidos. As citações em texto e as referências bibliográficas ao final ilustram, de forma cabal, seu vasto conhecimento do 'estado da arte' sobre o assunto em questão.

Voltado para o pesquisador iniciante o autor não poupou exemplos e representações gráficas dos conceitos em relação ao texto. Em seu todo, a obra revela o pesquisador e professor experiente, profundo conhecedor sobre comportamento informacional humano. Desde já, podemos considerar este trabalho uma referência atual e futura. Não apenas servirá ao pesquisador iniciante, mas também a profissionais da informação, professores e desenvolvedores.

Referências

FORD, G. *User studies: an introductory guide and select bibliography*. Sheffield: University of Sheffield, Centre for Research on User Studies, 1977. (CRUS Occasional Paper no. 1.)

HUSSERL, E. Fifth Meditation. Translated by Dorion Cairns. In: *Cartesian Meditations: An Introduction to Phenomenology*. Boston: Kluwer: Academic Publishers, 1999. P.89-157.

Owens, I.; Wilson, T.D., Abell, A. Information and business performance: a study of information systems and services in high-performing companies. *Information Research*, v. 1, n.2, December 1995.

SCHUTZ, A. *The phenomenology of the social world*. London: Heinemann Educational Books, 1976.

SCHUTZ, A.; Luckmann, T. *The structures of the life-world*. London: Heinemann, 1973.v. 1

VARGAS, G. Alfred Schutz's Lifeworld and Intersubjectivity. *Open Journal of Social Sciences*, v.8, p.417-425, 2020. DOI:[10.4236/ojs.2020.812033](https://doi.org/10.4236/ojs.2020.812033).

WILSON, T. D. On User Studies and Information Needs. *Journal of Documentation*, v.37, n.1, p. 3–15, January 1981.

WILSON, T. D. Report on a survey of readers of Information Research. *Information Research*, v.17, n.4, p. 541, 2012.

WILSON, T. D. A general theory of human information behaviour. In: Proceedings of ISIC, the Information Behaviour Conference, Zadar, Croatia, 20-23 September 2016: Part 1. *Information Research*, v.21, n.4, paper isic1601. Disponível em: <https://www.InformationR.net/ir/21-4/isic/isic1601.html> (Archived by WebCite® at <http://www.webcitation.org/6mHhPSeiP>).

WILSON, T. D. A re-examination of information seeking behaviour in the context of activity theory. *Information Research*, v.11, n.4, 2006. Disponível em: <https://InformationR.net/ir/11-4/paper260.html>

WILSON, T. D. Activity theory and information seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 42, p. 119-16, 2008.

WILSON, T. D. Information management. In: *International Encyclopedia of Information and Library Science*. 2nd ed. London: Routledge, 2003. p. 263-278.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, v.55, n.3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>

WILSON, T. D. The cognitive approach to information-seeking behaviour and information use. *Social Science Information Studies*, v.4, n.2-3, p. 197-204. 1984. Disponível em: <https://proftomwilson.files.wordpress.com/2018/07/1984ssis2.pdf>.

WILSON, T.D. The diffusion of information behaviour research across disciplines. In: *Proceedings of ISIC, the Information Behaviour Conference*, Krakow, Poland, 9-11 October 2018: Part 1. Information Research, v.23, n.4, isic1801. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/23-4/isic2018/isic1801.htm>.

WILSON, T.D. The transfer of theories and models from information behaviour research into other disciplines. *Information Research*, v.25, n.3, paper 873, 2020. Disponível em: <https://InformationR.net/ir/25-3/paper873.html> (Archived by the Internet Archive at <https://bit.ly/3gHjYL7>