

Crença e tomada de decisão: perspectiva de análise do comportamento gerencial para o estudo de uso de informação

Mônica Erichsen Nassif

Doutora em Ciências da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) - Belo Horizonte, MG - Brasil. Professora da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) - Belo Horizonte, MG - Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/8156406349115643>

E-mail: mnassif@eci.ufmg.br

RESUMO

Este artigo trata dos aspectos teóricos e etapas da pesquisa que tem como objetivo analisar como crenças pessoais e organizacionais determinam a tomada de decisão e o uso de informação por parte de gestores. Apresenta as etapas já desenvolvidas e aponta os próximos passos da investigação.

Palavras-chave: Tomada de decisão. Gestão da informação e do conhecimento. Crença. Crença organizacional.

Belief and decision making: perspective of analysis of managerial behavior for the study of information use

ABSTRACT

This article deals with the theoretical aspects and stages of the research that aims to analyze how personal and organizational beliefs determine decision making and the use of information by managers. It presents the steps already developed and points out the next steps of the investigation.

Keywords: *Decision-making. Information and knowledge management. Belief. Organizational belief.*

Creencia y toma de decisión: perspectiva de análisis del comportamiento gerencial para el estudio de uso de información.

RESUMEN

Este artículo trata de los aspectos teóricos y etapas de la investigación que tiene como objetivo analizar cómo creencias personales y organizativas determinan la toma de decisión y el uso de información por parte de gestores. Presenta las etapas ya desarrolladas y apunta los próximos pasos de la investigación.

Palabras clave: *Toma de decisión. Gestión de la información y del conocimiento. Creencia. Creencia organizacional.*

INTRODUÇÃO

Este artigo aborda questões teórico-conceituais que tratam sobre a possibilidade de estudar o comportamento do decisor, sob o ponto de vista cognitivo e comportamental contemporâneos, considerando-se os aspectos emocionais e afetivos relacionados ao comportamento de decisores que podem ser determinantes ante situações de decisão e de uso de informação. Esses aspectos emocionais e afetivos podem ser identificados pelo estudo sobre as crenças, fatores considerados determinantes do comportamento humano (NASSIF, 2013; NASSIF, 2017). Também neste artigo são mostrados resultados de pesquisa que mostram a ausência de estudos dessa natureza nas pesquisas publicadas na área de gestão da informação e do conhecimento (GIC), no período de 2000 a 2017.

A proposta de investigação visa a analisar como as crenças dos decisores influenciam o uso da informação para o processo decisório em contextos organizacionais, utilizando-se de métodos e técnicas das ciências cognitivas e da psicologia cognitiva. E por que estudar os decisores e seus comportamentos a partir das crenças? A psicologia cognitiva afirma que as crenças são formadas na infância, a partir das experiências da criança, e tornam-se verdades para o indivíduo, determinando o seu olhar sobre si mesmo, sobre o outro e sobre o próprio mundo, definindo comportamentos e impregnada de emoções e afetos. Essas questões são plenamente reconhecidas pelas abordagens cognitivas contemporâneas e confirmadas pelas neurociências, conforme nos explica, com clareza, DAMÁSIO (2004) e plenamente reconhecida e desenvolvida pela psicologia cognitiva (KNAPP & BECK, 2008). Essas questões já foram estudadas parcialmente por Venâncio & Nassif (2008).

Os escassos estudos cognitivos e comportamentais relacionados às necessidades e usos de informação por parte de decisores, no âmbito da GIC, mostram ser ainda uma lacuna, e, portanto, imperativo investigar as ações dos sujeitos que apresentam características comportamentais tanto intrínsecas, quanto sociais, que determinam sobremaneira suas decisões.

Essas características dizem respeito à história de vida do decisor, às suas relações e afetos, bem como às tarefas que desenvolve, associadas a situações de decisão. As características dizem respeito também às emoções que determinam as atitudes desses decisores, ligadas aos seus valores, e sobretudo às suas crenças. O importante é identificar as crenças dos decisores que possibilitem o crescimento da organização e reforçá-las, bem como identificar o conhecimento necessário para subsidiar o crescimento organizacional.

Além disso, não é possível considerar as crenças dos decisores e o impacto sobre o comportamento e tomada de decisão, sem levar em conta os padrões organizacionais que reforçam o comportamento dos decisores. No que se refere às crenças organizacionais, Schein (1984) entende que as decisões individuais e grupais são influenciadas pelas crenças e pressupostos da cultura organizacionais. Isso mostra o quanto as crenças são determinantes para a organização, uma vez que elas podem tornar uma organização medíocre ou de alto nível na execução das tarefas, na qualidade de bens e serviços e na inovação e crescimento.

No ambiente organizacional, as decisões são centrais e é o decisor o sujeito que deverá ter o controle gerencial, o que determina às organizações definir, com clareza, os papéis gerenciais, a natureza da tarefa de cada decisor, considerando suas respectivas características de personalidade e aspirações pessoais (BORGES, 1995, p. 6). Igualmente, no contexto da gestão da informação e do conhecimento, os decisores são também os sujeitos que devem ser eficazes no uso da informação para a tomada de decisão, considerando-se o pressuposto de que informação e conhecimento são agentes de inovação e competitividade organizacional. Para Choo, 1998, autor considerado essencial para a GIC, o decisor é um usuário da informação.

Estudos sobre o comportamento dos decisores têm sido desenvolvidos no que se refere à busca e uso de informação para tomada de decisão.

No âmbito da cognição e comportamento, verifica-se haver ainda poucos estudos que discutam a existência de aspectos importantes a serem considerados a respeito dos decisores, em seus diversos contextos organizacionais, relacionados às suas necessidades informacionais, bem como seus comportamentos de busca e uso de informação para subsidiar o processo de tomada de decisão. Mas vemos estudos dessa natureza sendo desenvolvidos e trazendo contribuições interessantes para enriquecer essa discussão (BORGES, 2002; HENRIQUE, 2006). É imperativo aprofundar o olhar sobre os decisores como sujeitos que possuem histórias de vida, valores e crenças que precisam ainda ser compreendidos para que as ações de gestão da informação e do conhecimento sejam mais efetivas, como mostram Ventura e Nassif (2016), no que se refere ao compartilhamento da informação e tomada de decisão.

Este artigo trata dos aspectos teóricos da pesquisa, as etapas de investigação e os resultados já obtidos, além de apontar as suas próximas fases.

COGNIÇÃO E CRENÇA COMO DETERMINANTES DO COMPORTAMENTO

Varela, Thompson, Rosch (2001) afirmam que a cognição é a ação incorporada, e o mundo é visto por diferentes perspectivas. Assim, a concepção cognitiva passa pelo princípio de que somos seres individuais e seres sociais ao mesmo tempo, a todo instante, de modo indissociável, e que aprendizagem não é instrução que acontece pela assimilação de informação. Na perspectiva da cognição situada e incorporada, o ser humano é, simultaneamente, social e individual: ao mesmo tempo em que vive em contínua interação com o outro, vivencia experiências próprias. As possibilidades cognitivas – experiências - do indivíduo residem tanto na sua determinação estrutural e biológica, que se modifica continuamente, quanto nas suas interações com o meio.

Outro aspecto fundamental na abordagem cognitiva situada e incorporada relaciona-se com o fato de que aquilo que o sujeito conhece, as experiências que vivencia e os resultados das experiências tem uma relação intrínseca com as emoções – fator totalmente desconsiderado pelas primeiras abordagens cognitivas. A cognição situada e incorporada defende que as emoções determinam as experiências vividas por um indivíduo, como elas são vividas e os resultados dessas experiências – do ponto de vista cognitivo, de aprendizagem e de percepção do mundo, de uma corporalidade impressa pelas percepções. Maturana & Varela (1964) entendem que o sujeito utiliza o que se denomina razão para justificar as ações praticadas por impulsos emocionais e afetivos.

Spezio & Adolphs (2010) e Damásio (2004) mostram, através de resultados de pesquisas, que emoção e cognição são basilares para a formação de crenças: crenças sobre outras pessoas, sobre risco e recompensa e crenças sobre questões morais. Nesses casos, emoção e cognição levam o indivíduo a acreditar em qualquer coisa, ou fornecem razões ou justificativas para reforçar as crenças existentes.

Shermer (2012, p.21) nota que “o cérebro é uma máquina de crenças” estabelecidas por razões pessoais, emocionais e psicológicas, em contextos diversos – família, amigos, cultura, sociedade. Além disso, fazemos todos os esforços para defendê-las, utilizando-nos de explicações convincentes e racionais, sendo necessário compreender que primeiramente formam-se as crenças e, depois, as explicações que serão utilizadas para mantê-las. Na verdade, vivemos mergulhados em nossos sistemas de crenças: como as crenças se formam, como são alimentadas, reforçadas, mudam e são extintas.

Aaron Beck, um dos precursores da terapia cognitiva, defende a ideia de que “ a maneira como os indivíduos percebem e processam a realidade influenciará a maneira como eles se sentem e se comportam” (KNAPP & BECK, 2008,p. S57).

Essa abordagem comportamental e terapêutica postula que as emoções e os comportamentos não são influenciados por eventos e, sim, pela maneira como os eventos são percebidos e processados, uma vez que dependem, sobremaneira, da história de experiências do indivíduo no mundo. Nessa perspectiva, o trabalho da terapia cognitiva mostra que quando há mudança cognitiva, há mudança de comportamento e vice-versa, além de determinar, sobremaneira, as interações sociais. Assim, é necessário que os pensamentos e as crenças sejam corrigidos, reconhecendo a estreita relação existente entre cognição, afeto e comportamento. O foco, então, está em identificar e alterar crenças, pressupostos e pensamentos distorcidos que afetam o comportamento do sujeito, limitando a sua percepção e ação em sua realidade.

A abordagem da terapia cognitiva identifica o que se denominam crenças centrais e intermediárias, que se estabelecem na infância, a partir das primeiras experiências da criança, e se transformam em “verdades absolutas”. As crenças centrais dividem-se em duas categorias: de incapacidade e de não ser amado, configurando-se como absolutistas, rígidas e globais a respeito de si próprio e do outro. As crenças intermediárias são mais maleáveis do que as crenças centrais (KNAPP & BECK, 2008)

As “verdades” que se formam sobre si mesmo e sobre a própria realidade podem estar presentes e atuantes o tempo todo, ou quando o sujeito se encontra em um estado emocional alterado, limitando, ou até mesmo, estagnando a sua ação. Logo, o sujeito tende a focalizar as situações que ocorrem ao seu redor e diretamente com ele, voltando a atenção para informações que confirmam as suas crenças, desconsiderando aquelas que se opõem a elas. Entretanto, como são aprendidas, as crenças podem ser revisadas, sobretudo quando se mostram limitadoras para o indivíduo, dificultando que ele atue de modo positivo e confiante.

Mediante técnicas específicas, é possível identificar pensamentos automáticos e crenças nucleares e intermediárias que auxiliam o indivíduo a tomar consciência dos pensamentos e percepções acerca dos eventos, dando-lhe a possibilidade de fazer diferentes interpretações e novos significados às situações.

CRENÇA E TOMADA DE DECISÃO E RELAÇÕES COM A GIC

No âmbito da GIC, uma tarefa chave do gestor, usuário de informação, é a tomada de decisão. Nessa perspectiva, Nassif, Venâncio e Henrique (2007) mostram que a questão de estudar o usuário a partir das suas necessidades de informação e os seus contextos/situações em que essas necessidades se dão ainda não foram adequadamente consideradas. Além disso, Choo (2003), Davenport & Prusak (1998) e Wilson (1997) observam que as pessoas possuem valores, sentimentos e crenças que determinam os seus respectivos comportamentos. No que se refere à busca e uso de informação, no contexto organizacional, muitas vezes as pessoas as utilizam para apoiar os seus valores e crenças, sobretudo em situações de decisão, não havendo, necessariamente, correlação entre informação e decisão.

Em ponto de vista semelhante, Davel & Vergara (2010) afirmam que o espaço organizacional por longo tempo foi considerado um espaço de racionalidade e dotado de processos e instrumentos que direcionariam a organização para se destacar no mercado competidor. Entretanto, pessoas são agentes organizacionais complexos e dotadas de capacidades cognitivas que lhes possibilitam escapar de instrumentos de controle, o que torna o ambiente organizacional muito mais complexo. Os mesmos autores ainda citam os trabalhos de Morgan, Etzioni e Simon como aqueles que consideram as organizações como unidades sociais, permeadas por conflitos, arenas políticas e por pessoas com interesses divergentes, dentre eles, aqueles que estão ligados mais fortemente a tarefas de decisão.

Em seu trabalho, Vergara (1991) demonstra haver uma série de estudos e de autores que defendem a ideia da decisão como um evento determinado por questões intuitivas, discussões essas oriundas de estudos da filosofia e da psicanálise que colocam as pessoas como possuidoras de funções psíquicas que se manifestam em algum tipo de racionalidade, mas também, da intuição. Portanto, segundo a autora, as situações de decisão evocam razão e intuição da parte de decisores.

Logo, estudos e modelos existentes a respeito da tomada de decisão mostram ser necessário depositar atenção no decisor, investigando-se aspectos específicos de seu comportamento, considerando que, antes de ser um decisor, o sujeito traz uma história de vida, de afetos, de relações e de crenças. Na perspectiva da GIC, para Choo (1998), gerentes são usuários de informação que apresentam características muito peculiares e que, portanto, precisam ser plenamente compreendidos em seu contexto para que seja possível disponibilizar informação que efetivamente subsidie todas as suas ações.

Portanto, parece-nos que aquilo que define uma decisão tem mais relação com os valores e crenças pessoais e organizacionais do que com a informação em si, uma vez que o ambiente psicológico pelo qual perpassa a decisão é complexo e determinante, conforme declara Simon (1965). Usher *et al.* (2013, p.1) asseguram que “a tomada de decisão é um processo dinâmico que se inicia com a acumulação de evidências e termina com o ajuste da crença.” Afinal, as crenças funcionam como regras de vida e elas se estendem para o contexto organizacional.

LEVANTAMENTO DA LITERATURA PUBLICADA SOBRE IDENTIFICAÇÃO DE CRENÇAS DE DECISORES COMO CONDIÇÃO PARA COMPREENDER O USO DA INFORMAÇÃO

Os estudos sobre o comportamento de decisores, sob o ponto de vista cognitivo e comportamental, tiveram início em 2002, ao se decidir por estudar os gestores sob o ponto de vista cognitivo de Maturana & Varela (1964), cujos resultados mostraram o quanto a predisposição emocional define o comportamento e a percepção que gestores possuem a respeito dos próprios negócios e o que os levou a empreender (BORGES, 2002). A partir daí, tem-se pesquisado abordagens teóricas que se relacionem com a cognição situada e incorporada, na qual se inserem os estudos dos autores citados, que possibilitem identificar quais aspectos cognitivos são peculiares do sujeito, que o levem a tomar determinada decisão e qual é o papel que a informação e o conhecimento – tal como estabelecidos no âmbito da GIC – têm sobre o comportamento dos gestores em situações de decisão. Em nenhum desses estudos a questão da crença foi abordada, e não foi também investigada a percepção que os sujeitos possuem de si mesmos nem do próprio ambiente organizacional, no papel de decisores.

Nesse sentido, é possível estudar os decisores como sujeitos cognitivos que possuem as próprias crenças, e que essas crenças determinam seus comportamentos a respeito de seus negócios e atuam fortemente em contextos de decisão. As abordagens teóricas que se relacionam para subsidiar tal investigação são a cognição situada e incorporada de Varela, Thompson, Rosch (2001) e alguns aspectos da terapia cognitiva comportamental de Beck, de acordo com Knapp & Beck (2008), a última somente no sentido de dar base para e elaborar as perguntas que possibilitem identificar as crenças dos decisores a respeito do contexto de negócios, não tendo a pretensão de fazer qualquer análise comportamental.

Assim, podem ser utilizados alguns métodos da terapia cognitiva no sentido de identificar as crenças, possibilitando-nos analisar como as crenças influenciam no processo decisório e como informação e conhecimento subsidiam, ou não, esse processo, além de identificar crenças comuns entre decisores, procurando-se avaliar como determinam ações organizacionais e uso de informação.

A proposta inicial desta investigação tem como etapas identificar as crenças explicitadas por decisores, através dos resultados de pesquisas desenvolvidas sobre tomada de decisão e busca e uso de informação, no contexto da GIC, compreendendo um período entre os anos 2000 até 2017, publicadas em teses e dissertações e artigos de periódicos da área de ciência da informação. De posse dessas informações, esperava-se ser possível definir um roteiro de entrevistas tanto para identificar se questões já apontadas nesses estudos podem ser confirmadas como crenças dos decisores analisados, quanto para identificar outras crenças até então não levantadas e analisadas, considerando questões utilizadas pela psicologia cognitiva.

Até o momento da redação deste artigo, efetuou-se um levantamento de artigos de resultados de pesquisas em Revistas Qualis A1 e A2 – 2010 a 2016 – da área da ciência da informação que tivessem como foco o estudo do comportamento de decisores do ponto de vista das investigações sobre crenças e tomada de decisão, ainda que superficialmente. O levantamento das publicações compreendeu os anos de 2000 a 2009, das mesmas revistas. Ao todo, foram identificados artigos que abordam a questão da tomada de decisão e aspectos relacionados à informação e conhecimento. Também não foram identificados estudos sobre o comportamento de decisores que considerassem os aspectos relacionados a crenças organizacionais.

Também foram verificados os anais do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (Enancib) disponíveis no site da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (Ancib), se houve pesquisas publicadas com o foco semelhante a esta

pesquisa, no grupo de trabalho (GT4) que trata sobre questões da GIC, nos últimos anos. Foram identificadas pesquisas que tratam sobre o decisor na perspectiva de busca de informação e necessidades de informação, mas não sobre comportamento desses sujeitos, tal como tratamos nesta pesquisa.

No âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Escola de Ciência da Informação (ECI) da UFMG, dentre as teses e dissertações defendidas na área de GIC, também no período entre os anos 2000 e 2017, foram identificadas algumas pesquisas que tratam da questão cognitiva e comportamental em contextos organizacionais, mas não investigam a questão das crenças, havendo algumas que tratam a respeito das crenças organizacionais, como pano de fundo teórico.

Portanto, ainda não foram encontradas pesquisas nacionais, em GIC, no âmbito da ciência da informação, que tenham as crenças e tomada de decisão como objetos de investigação. Ainda não foram analisadas as pesquisas publicadas em revistas internacionais da área, que será um dos próximos passos desta investigação.

O ambiente de investigação empírica desta pesquisa serão gestores de organizações sociais, gestores de *startups* e de organizações financeiras nacionais, que serão entrevistados no sentido de identificar crenças próprias e organizacionais que determinam, ou tenham determinado decisões importantes para essas organizações, além de identificar como foi feito uso de informação e conhecimento para subsidiar essas decisões. Esta etapa da pesquisa terá início no segundo semestre de 2018, e espera-se já obter resultados e análises importantes em 2019.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa encontra-se em andamento e em fase inicial de coleta de dados empíricos, conforme descrito na seção anterior. Espera-se que, em 2019, tenham sido coletados e analisados os dados oriundos das entrevistas com os gestores das organizações citadas.

Entretanto, neste artigo, o que se considera importante ressaltar é que a literatura da área de GIC pouco considera os aspectos comportamentais dos decisores.

Ao longo do tempo, verifica-se que os estudos sobre busca e uso de informação por parte de gestores, sobretudo quando em situações de tomada de decisão, privilegiam a enumeração das fontes de informação utilizadas, ou os conteúdos informacionais necessários a esses gestores.

Esses estudos têm se mostrado importantes para a definição de questões necessárias ao estudo e desenvolvimento de ações de GIC nas organizações, mas não mostram os fatores que determinam como e por que os gestores escolhem determinadas fontes e conteúdos e o quanto essas escolhas são determinadas por aspectos considerados subjetivos, como as crenças.

REFERÊNCIAS

- BORGES, M. E. N. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. *Ciência da Informação*, v.31, n.5, 1995.
- BORGES, M. E. N. *A informação e o conhecimento na Biologia do Conhecer: uma abordagem cognitiva para os estudos sobre inteligência empresarial*. 2002. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.
- CHOO, C. W. Managers as information users. In: CHOO, C. W. *Information management for intelligent organization: the art of scanning the environment*. 2. ed. England: ASIS, 1998. (ASIS Monograph Series).
- CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. England: Oxford University, 2003.
- DAMÁSIO, A. *Em busca de Espinosa: prazer e dor na ciência dos sentimentos*. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.
- DAVEL, E.; VERGARA, S.C. Gestão com pessoas, subjetividade e objetividade nas organizações. In: DAVEL, E.; VERGARA, S.C. *Gestão com pessoas e subjetividade*. São Paulo: Atlas, 2010.
- DAVENPORT, T.H.; PRUSAK, L. *Conhecimento empresarial: como as empresas gerenciam o seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- HENRIQUE, L. C. J. *Informação e inovação*. 2006. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.
- KNAPP, P.; BECK, A. T. Fundamentos, modelos conceituais, aplicações e pesquisa da terapia cognitiva. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, v. 30, p. S54-64, 2008. Supl. 2.
- MATURANA, H.; VARELA, F. *El árbol del conocimiento*. Santiago: Editorial Universitaria, 1964.
- NASSIF, M. E. Informação, crença e decisão: perspectiva de pesquisa de um vértice do comportamento gerencial. *Revista Palavra Clave*, v. 7, n.1, 2017.
- NASSIF, M. E. O decisor como usuário da informação: relações entre a gestão da informação e do conhecimento, cognição e perspectivas futuras. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v.3, número especial, p. 163-172, 2013.
- NASSIF, M. E.; VENÂNCIO, L. S.; HENRIQUE, L. C. J. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada. *Datagramazero*, Rio de Janeiro, v.8, n.5, 2007.
- SHERMER, M. *Cérebro e crença: de fantasmas e deuses à política e às conspirações – como o cérebro constrói nossas crenças e as transforma em verdades*. São Paulo: JSN Editora, 2012.

SIMON, H. A. *Administrative behavior: a study of decision-making processes in administrative organizations*. NY: Simon & Schuster, 1965.

SPEZIO, M.; ADOLPHS, R. Emotion, cognition, and beliefs findings from cognitive neuroscience. In: BAYNE, T.; FERNÁNDEZ, J. *Desilusions and self-deception: affective and motivacional influences on belief formation*. Macquarie Monographs in Cognitive Science. NY: Psychology Press, 2010. p. 87-105.

SCHEIN, E. H. Coming to a new awareness of organizational culture. *Sloan Management Review*, 1984.

TAYLOR, R. S. *Value-added processes in information systems*. Norwood: Ablex, 1986.

USHER, M. *et al.* Dynamics of decision-making: from evidence accumulation to preference and belief. *Front. Psychol.*, v. 4, n.758, 2013. DOI: 10.3389/fpsyg.2013.00758

VARELA, F. J.; THOMPSON, E.; ROSCH, E. *A mente corpórea: ciência cognitiva e experiência humana*. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

VENÂNCIO, L. S.; NASSIF, M. E. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 37, n.1, p. 95-106, 2008.

VENTURA, R. C. M. O.; NASSIF, M. E. Gestão de pessoas e suas relações com o compartilhamento da informação no contexto organizacional. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 26, n.3, p. 221-234, 2016.

VERGARA, S. C. Razão e intuição na tomada de decisão: uma abordagem exploratória. *Revista de Administração Pública*, v. 25, n.3, p. 120-138, 1991. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8941>. Acesso em: 24 mar. 2017.

WILSON, T.D. Information behavior: an interdisciplinary perspective. *Inf. Proc. & Management*, v. 33, n. 4, p.551-572, 1997.