

## Incompetências em informação: o caso da conveniência na busca por informação

**Lucas Almeida Serafim**

Doutorando; Universidade Federal do Cariri (UFCa), Juazeiro do Norte, CE, Brasil;  
lucas@cariri.ufc.br

**Gustavo Henrique de Araújo Freire**

Doutor; Universidade Federal da Paraíba (UFPB), João Pessoa, PB, Brasil;  
ghafreire@gmail.com

**Resumo:** Este estudo analisa comportamentos de informação baseados em conveniência e suas implicações nas competências em informação de um grupo de professores do Ensino Superior. Mediante pesquisa participante, investiga-se as competências em informação por meio da coleta de dados de percepção e desempenho em atividade prática de busca de informação científica. Dentre as constatações, destaca-se o fato de a maior parte dos participantes fundamentar suas escolhas pelo uso das fontes mais por critérios baseados em conveniência (agilidade, acessibilidade etc.) do que aspectos relacionados a credibilidade e precisão do conteúdo veiculado. Transpondo ponto de vista instrumental e cognitivo – foco majoritário da pesquisa corrente em competências em informação, cujo produto principal é a geração de modelos de boas práticas – esse artigo discute a conveniência com base em abordagens sociocultural e positiva da informação. Conclui-se que a conveniência, ainda que potencialmente danosa para a qualidade da produção de conhecimento dos professores, chama atenção para a dimensão positiva da informação, ainda pouco explorada pelos cientistas da informação, cujos interesses investigativos estão centrados mais nos aspectos problemáticos e nas barreiras de acesso à informação, negligenciando o estudo de como as experiências prazerosas e profundas determinam a busca e uso da informação.

**Palavras-chave:** Competências em Informação. Conveniência. Comportamentos de Informação. Prática de Informação. Ciência da Informação.

### 1 Introdução

Há algum tempo, as habilidades de informação são objeto de interesse dos bibliotecários, preocupados em orientar os usuários quanto ao uso eficiente das fontes de informação bibliográficas. Na atual conjuntura informacional, os canais de informação científica diversificam-se, e isso exige da função educacional das bibliotecas - tradicionalmente reconhecida como “educação de

usuários”- ações sistemáticas que possibilitem às pessoas o desenvolvimento de capacidades, a fim de, assim, percorrerem os caminhos cada vez mais volumosos, de múltiplas possibilidades, ainda que, por vezes, obscuros do mundo digital.

Na Ciência da Informação, o assunto é discutido em torno do tópico competências em informação<sup>1</sup>, que comporta investigações sobre o conjunto de aptidões das pessoas para avaliar e assimilar as informações de modo efetivo e ético. Em decorrência deste interesse de pesquisa, multiplicam-se as proposições de guias, parâmetros, modelos e/ou padrões de boas práticas da pessoa competente em informação (*information literate*).

No *21st Century Standards for Information Literacy* (FARMER, 2010), descreve-se um modelo por meio do qual se promova a cidadania digital das crianças em idade escolar. Já o estudo de Stern e Kaur (2010) é orientado em torno de competências em informação para adultos. De modo mais abrangente, o trabalho de Ponjuan (2010) traz um guia de planejamento, de um programa nacional, para competências em informação, semelhante ao estudo de Ghasemi (2012), que sintetiza um modelo para o desenvolvimento de competências em informação para o Ministério da Ciência, Pesquisa e Tecnologia iraniano, estruturando-o em três perspectivas: formulação de leis e regulações, produção de conteúdo e comunicação entre ativistas.

No contexto internacional, destaca-se o modelo pioneiro (e mais conhecido), originado no âmbito do Ensino Superior – o estadunidense *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, da *Association College Of Research Libraries* (2000).

Consoante com esta tendência, o estudo sob relatório revela resultado de estudo empírico sobre as competências em informação de uma comunidade de docentes do Ensino Superior, sob a óptica de um dos modelos disponíveis na literatura corrente. Considerando-se a realidade atual da informação científica brasileira, foi avaliado, especificamente, o uso do *Portal de Periódicos* (Ministério da Educação/CAPES) – reconhecidamente, a principal plataforma de acesso às informações acadêmicas. Dentre os principais achados, foram observadas práticas de informação não recomendadas pelas atuais diretrizes das

competências em informação. Deveríamos considerar os pesquisados, baseados na sua desatenção aos preceitos das competências em informação, incompetentes em informação (*information illiterates*)? (ZURKOWSKI, 1974).

Neste artigo, é proposta uma análise mais aprofundada dessas “deficiências”, resultante do entendimento das competências em informação em ultrapasse à concepção tradicional – de caráter instrumental e cognitivo dos padrões em curso – mediante a atenção para a complexa realidade sociocultural na qual ocorre a busca de informação.

## 2 Metodologia

Para o estudo da “prática de informação”<sup>2</sup>, foram utilizadas abordagens metodológicas de cunho qualitativo, inspiradas em atuais e inovadores estudos dedicados a explorar a dimensão sociocognitiva/sociocultural da informação<sup>3</sup>, os quais são fundamentados na noção de que a informação e o conhecimento são estabelecidos em um contexto sociocultural (COX, 2012; FULTON; HENEFER, 2010; YU, 2011). Realizamos uma pesquisa participante, ou seja, baseada “[...] numa metodologia de observação participante, na qual os pesquisadores estabelecem relações comunicativas com pessoas ou grupos da situação investigada.” (THIOLLENT, 2007, p. 17).

A população do estudo foi composta pelos professores do curso de Agronomia, da Universidade Federal do Ceará, *Campus Cariri* (atualmente Universidade Federal do Cariri). Entre os 18 convidados, sete aceitaram participar do estudo (identificados a seguir como “Pesquisado 1”, “Pesquisado 2”, e, assim, sucessivamente).

Foram realizados encontros individuais, previamente agendados, com o pesquisador (o primeiro autor deste escrito, que também era docente da mesma Universidade, porém de curso diferente), para serem realizados nas salas de cada professor/pesquisado. Nos encontros, foram informados os objetivos e demais procedimentos da pesquisa, a qual envolvia dois momentos distintos, orientados pelo preenchimento de dois questionários que coletavam dados de opinião e desempenho em atividade prática de busca de informação sobre competências

em informação. Ambos requeriam a realização da atividade de coleta de dois artigos no *Portal de Periódicos* – um em língua portuguesa e outro em código estrangeiro. A diferença do primeiro para o segundo momento era que, no segundo, seria oferecido um treinamento de uso, sobretudo, com instruções acerca de eventuais dificuldades expressas na primeira fase.

A atividade exigiu o uso de um computador conectado à internet, para o acesso ao *Portal de Periódicos*. À disposição da pesquisa, havia os equipamentos como o *Desktop*, montados em cada ambiente dos docentes, além de *laptops* do pesquisador e, eventualmente, do próprio pesquisado, previamente configurados com o *Proxy* institucional, para acesso aos conteúdos restritos via senha pessoal.

Nessa área de pesquisa, Abdullah (2010, p. 104) reforça a ideia de que é preciso distinguir dois tipos de dados, ao se avaliarem competências em informação: percepção e desempenho. Para o autor, considerar apenas os dados de percepção é insuficiente, já que questões como “Você considera úteis as técnicas de pesquisa ensinadas pelos bibliotecários?” não possibilita avaliar se a pessoa sabe ou não aplicar essas técnicas. Já os dados de percepção, no ponto de vista de DaCosta (2010), podem ser úteis para demonstrar a disposição dos agentes de informação envolvidos – bibliotecários e docentes – em futuros trabalhos colaborativos.

Como guia para sistematizar as competências em informação abordadas neste estudo, utilizamos o *The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy: Core Model For Higher Education*. (SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES, 2011). No primeiro questionário, investigamos:

- a) os dados gerais – níveis de escolaridade e faixa etária;
- b) o uso de formatos de informação científica – impressos e digitais;
- c) o emprego dos canais institucionais para o acesso à informação científica;
- d) o desempenho do pesquisado na busca por dois artigos científicos no *Portal de Periódicos*;

- e) a aplicação de critérios de credibilidade na seleção dos artigos recuperados; e
- f) o uso ético das informações científicas.

No segundo questionário, abordamos:

- a) a mesma atividade prática do primeiro, porém, precedida de um treinamento curto, fundamentado em metodologias construtivistas, alicerçadas pela observação de eventuais inabilidades nos sete pilares das competências em informação, a saber:
  - identificar (*identify*) - identificar uma necessidade pessoal de informação;
  - observar (*scope*) - avaliar o nível de conhecimento atual, bem como da necessidade de aquisição de novos conhecimentos; este pilar inclui também o conhecimento sobre os tipos de fontes de informações disponíveis e o que elas podem oferecer.
  - planejar (*plan*) - construir estratégias para localizar informações;
  - reunir (*gather*) - localizar e acessar a informação necessitada;
  - avaliar (*evaluate*) - comparar e avaliar informações obtidas em variadas fontes, conscientes das questões de autoridade e parcialidade das informações veiculadas por esses meios;
  - gerenciar (*manage*) - organizar, profissional e eticamente, as informações; e
  - apresentar (*present*) - aplicar o conhecimento adquirido, apontando resultados de pesquisa; sintetizar velhos e novos dados para criar conhecimento, disseminando-o através de meios variados (SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES, 2011);
- b) a existência de ações educacionais específicas para os docentes; e
- c) a predisposição entre docentes e bibliotecários, para trabalhos colaborativos em competências em informação.

Especificamente, para análise da atividade prática, os dados coletados foram transformados em narrativas (*tales*) inspiradas nas abordagens sociológicas e etnográficas<sup>4</sup> de Van Maanen (1988), a fim de descrever e

investigar a prática de informação científica dos docentes. Ocorre que, em vez de descrever e teorizar a negociação e os enlaces das relações de poder de variados mundos sociais – papel dos cientistas sociais – interessou-nos descrever e teorizar as relações entre os fluxos de informação e o contexto social.

Na visão de Hartel (2007), professora canadense da disciplina Etnografia da Informação, da Faculdade de Informação, na Universidade de Toronto, esse é um modo mais dinâmico e contemporâneo de compreender o “comportamento de informação”, a “prática de informação” ou, ainda, de modo mais específico, a “prática diária de informação” (SAVOLAINEN, 1995), na qual a vida social está refletida, e o desempenho dessa prática está no que é dito (falado ou gesticulado) e realizado (COX, 2012; BUDD; LLOYD, 2014).

Pelas histórias das práticas de informação, tem-se maior entendimento da experiência humana com a informação (HARTEL, 2007), decorrente de uma análise de cunho interpretativo:

No coração de uma estrutura interpretativa está a necessidade de entender como as pessoas constroem, interpretam, sustentam e fazem sentido do mundo social em que estão inseridas. Nesta estrutura, uma ênfase é colocada numa rica descrição contextual e no entendimento do contexto local em que ocorre a ação. Um paradigma interpretativo também legitima a instância participatória da parte do pesquisador. (LEE; TRACE, 2009, p. 624, tradução nossa).

Além disso, as narrativas facilitam a compreensão das competências em informação por uma gama bem maior de públicos, tanto acadêmicos quanto em geral. A partir delas, é traçado o “fio vermelho” da informação que permeia a vida das pessoas (BATES, 1999, p. 1048, tradução nossa), o qual é destacado neste estudo nos trechos que ilustram a discussão sobre os aspectos da conveniência da busca por informação.

### **3 Resultados e discussão**

Do universo de dados coletados na pesquisa com os docentes – a maioria doutores (apenas um mestre) – ativemo-nos, para os fins deste relatório de

pesquisa, aos relacionados ao momento da atividade prática de busca de informação científica. Nesta atividade, foi observado que a maior parte dos participantes fundamenta suas escolhas - em relação ao uso de fontes - mais por critérios baseados em conveniência (agilidade, praticidade etc.) do que por aspectos vinculados à credibilidade e precisão do conteúdo veiculado. Entende-se por conveniência:

[...] um critério **situacional** nas escolhas e ações das pessoas durante o processo de busca de informação. O conceito pode incluir as escolhas por uma fonte de informação, a sua satisfação com a fonte e o fácil uso, e o horizonte de tempo na busca por informação. (CONNAWAY; DICKEY; RADFORD, 2011, p. 180, tradução nossa, grifo nosso).

Os novos meios de acesso à informação incentivam, frequentemente, comportamentos baseados em conveniência, devido ao fato de:

[...] os estudantes e docentes serem pessoas muito ocupadas nas suas ciências, que necessitam de conveniência e preferem trabalhar nos seus escritórios e laboratórios, mais do que ir a biblioteca, a não ser que seja extremamente necessário [...] a realidade é que os acadêmicos escolhem conveniência no acesso à informação mais do que qualidade das fontes. (KURUPPU; GRUPER, 2006, p. 613, tradução nossa).

Na base da ideia da conveniência, está o princípio do menor esforço (*principle of least effort*) (ZIPF, 1949; MANN, 1993), que explica o fato de as pessoas preferirem o que lhes exige menos esforço para recuperar a informação necessitada, e que elas “[...] tendem a estar mais interessadas em minimizar perdas, em vez de maximizar ganhos” (KIM; SIN, 2011, p. 179, tradução nossa). Na interpretação de Connaway, Dickey e Radford (2011, p. 187, tradução nossa), um modo de se perceber a conveniência é “[...] quando as pessoas perdem a paciência e o tempo para vagar pelas listas e grupos separados dos conteúdos das bibliotecas e diferentes índices e resumos das bases de dados”, aspecto expressado pelos Pesquisados 2, 3 e 7 (Quadro 1).



**Quadro 1** – Conveniência: agilidade na busca pela informação

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Pesquisado 2</b> | Utiliza, com dificuldade, a opção de busca simples. Não completa a atividade. – “E quando a gente perde a paciência?”, questiona.  |
| <b>Pesquisado 3</b> | Para ele: “O sistema de busca do Portal de Periódicos da Capes é complicado, exige muito refinamento, dificultando a recuperação”. Afirmar, ainda, ter dúvidas sobre a hierarquia das bases de dados do portal e sobre a abrangência da metabusca, e qual é sua relação com as bases com que estava familiarizado e que tem conhecimento. Dentre elas, cita o Google acadêmico, que considera <b>rápido</b> e prático. |
| <b>Pesquisado 7</b> | Não obtendo resultados satisfatórios no processo de busca dos artigos, prefere realizar essa atividade no segundo momento da pesquisa, sobre o qual ele fora informado que receberia instruções do pesquisador, por meio de um treinamento.  |

Fonte: Dados da pesquisa.

O uso de meios públicos de informação é uma prática bastante comum em comportamentos convenientes (KINGSLEY et al., 2011), como observamos no caso dos Pesquisados 3 (Quadro 1) – que prefere o Google Acadêmico – e do Pesquisado 1 (Quadro 2):

**Quadro 2** – Conveniência: o uso de motores públicos de informação

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Pesquisado 1</b> | Afirma nunca ter utilizado a metabusca do Portal. Inicia pela opção de busca simples. Não satisfeito com o resultado, abre em nova página o Google, no qual busca, diretamente, pela base de dados Scielo, modo que considera mais ágil e que atende as suas necessidades de informação. |
|---------------------|--|

Fonte: Dados da pesquisa.

Optar pelo uso de motores públicos de acesso à informação pode ser uma decisão potencialmente perigosa, em decorrência da falta de regulação e de avaliação, do anonimato na autoria, da rápida disponibilização, da edição das informações, da inexistência de filtros de refinamento de busca (VAND DE VORD, 2010; KIM; SIN, 2011; KINGSLEY et al., 2011) ou, ainda, em razão da existência de informações imprecisas e até mesmo falsas (ORIHUELA, 2007; BURKE, 2010, p. 248) dos novos ambientes informacionais. Para Van de Vord (2010), encontrar informações de modo mais fácil e conveniente pode



comprometer a qualidade pela eficiência e estimular os usuários a atribuírem a qualidade da informação à agilidade do motor de busca.

Como alvitram Biddix, Chung e Park (2011, p. 181, tradução nossa), as pessoas até valorizam a credibilidade das fontes formais de informação, porém, preferem eficiência:

O uso dos catálogos e bases de dados das bibliotecas exige mais tempo, pois não possuem uma interface amigável. [...] As bases de dados das bibliotecas adotam sequências de busca especializada para localizar a informação [...] Elas precisam ser simplificadas. A necessidade de operadores booleanos, o uso de tesouros e outras opções de busca avançadas é problemática em um mundo cada vez mais acostumado com a informação na mão [...] um portal simplificado, que pareça com um motor público de busca, parece ser a solução mais apropriada [...].

Kuruppu e Gruber (2006, p. 620, tradução nossa), em seu estudo com graduandos e docentes de Ciências Agrárias e Biológicas da Universidade do Estado de Iowa (EUA), observam:

Claramente, alguns acadêmicos escolhem a conveniência acima da qualidade das fontes de informação. Alguns dos estudantes expressaram frustração sobre encontrar exatamente o que eles precisavam entre as milhares de fontes disponíveis; eles não possuíam habilidades avançadas que poderiam capacitá-los para melhorar suas pesquisas e a precisão dos seus resultados. Foi óbvio que quase todos os participantes usaram motores de busca da web para encontrar suas fontes de informação acadêmicas. O fácil uso do Google foi a principal causa da sua popularidade entre os acadêmicos de ciências, embora alguns indivíduos estiveram claramente desapercibidos do acesso limitado desses motores de busca às publicações da literatura acadêmica.

No estudo sob relatório, o uso frequente de instrumentos públicos de informação (não institucionais) foi também percebido na falta de conhecimento ou de interesse dos pesquisados - com exceção do Pesquisado 6 - em relação às opções de busca avançada. Van Dijck (2010) afirma que é preciso alertar os usuários deste tipo de meio que os métodos de busca são fundamentados em critérios de popularidade do sítio, e não, necessariamente, em relevância e confiabilidade das informações.

No caso do Google Acadêmico, Van Dijck (2010) destaca algumas características desse mecanismo:

- a) classificação do resultado de busca com base em popularidade (método *PageRank*), e não em relevância;
- b) incompletude na cobertura das fontes científicas, já que algumas sociedades científicas (por exemplo, a *American Chemical Society*) e empresas de bases de dados (por exemplo, a *Elsevier*) se recusam a dar acesso aos seus conteúdos;
- c) não revela a frequência de suas atualizações;
- d) faz referência a várias fontes não oficiais, como materiais não publicados e apresentações *PowerPoint*, em sítios de universidades, com qualidade indefinida (*non peer reviewed*), o que pode confundir até mesmo os usuários mais experientes; e
- e) obscuridade das políticas de privacidade e confiabilidade e reuso das informações (metadados) sobre o comportamento dos usuários individuais e coletivos.

Na inteligência de Kingsley et al. (2011, p. 2, tradução nossa), o contexto acadêmico exige do usuário “[...] balancear continuamente a necessidade por informações de fácil acesso, prontamente disponíveis e confiáveis, e evitar informações online questionáveis, imprecisas, incompletas e enganadoras.” Walsh (2010, p. 499), demonstra-nos dois tipos de imprecisão de informações: a informação errada (*misinformation*), isto é, sem elemento intencional, produzida por erros honestos; e a desinformação (*disinformation*), criada para induzir o usuário ao erro.

De origem militar, nas batalhas entre a antiga China e os ianques, assim como, na II Guerra Mundial, a palavra desinformação (*disinformation*) pode ser aplicada em texturas sociais distintas, como na política, nas vendas, no *marketing*, na televisão e, mais recentemente, na internet, espaço onde é incentivada pela falta de mecanismos de controle do conteúdo digital. Bem mais difíceis de serem percebidos, os erros intencionais impulsionam uma atitude cética por parte dos usuários da internet às mídias digitais (VAN DE VORD, 2010, 2010; WALSH, 2010).

No meio acadêmico, Van Dijck (2010, p. 588, tradução nossa) considera que a manipulação não é o único problema, uma vez que há falta de

transparência nos métodos de busca, devido a questões econômicas, políticas e socioculturais. Assim, “[...] a produção do conhecimento científico é muito importante para que se deixe nas mãos de companhias e máquinas inteligentes.” Kingsley et al. (2011) acentuam que a preferência por usar o Google, no contexto acadêmico, aumenta os riscos de acesso a informações incorretas, e o seu uso massivo indica falta de treinamento em relação ao emprego das fontes de informação *online*.

No caso dos docentes, observamos que a aplicação da conveniência fere, diretamente, os preceitos do pilar Avaliar (*Evaluate*), e, pelo fato de este estar inter-relacionado aos demais, influencia as demais aptidões. Por exemplo, em relação ao pilar Planejar (*Plan*), é possível observar que comportamentos baseados em conveniência - decorrentes do emprego constante de motores de busca que não exigem o refinamento de busca - ensejam imperícia nos ambientes de informação especializada. Isso se dá mediante a inabilidade de parte dos docentes em estabelecer estratégias, para localizar informações pretendidas de modo efetivo.

Na atividade, apenas o Pesquisado 6 possuía senha para acesso restrito ao conteúdo do portal e foi o único a utilizar a opção de busca avançada; realizando, efetivamente, combinações booleanas com os termos “evapotranspiração” e “sensoriamento remoto”, na grande área do conhecimento “Ciências Agrárias”. Os demais participantes utilizaram apenas a opção de busca simples, prática mais comum daqueles que se louvam nos motores de busca do público em geral - comportamento que limita as possibilidades de uso pleno dos conteúdos disponíveis.

Houve ainda o caso do Pesquisado 7 (Quadro 3), que exemplifica imperícia deste no emprego das opções de pesquisa disponíveis.

**Quadro 3** – Conveniência: a preferência pela opção de busca simples

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Pesquisado 7</b> | Confunde-se com as opções de busca disponíveis e elabora uma estratégia de busca sem efeito: preenche, ao mesmo tempo, todos os formulários disponíveis (por assunto, base de dados e título de periódico) com variados termos de busca. Ele comenta sobre o Portal de Periódicos: “Falta de conhecimento do próprio portal com suas ferramentas. Não utilizar outros portais ou ferramentas afins dificulta possíveis decisões na busca.” |
|---------------------|--|

Fonte: Dados da pesquisa.

### **3.1 Conveniência sob a perspectiva sociocultural das competências em informação**

O fenômeno das competências em informação, seja como processo ou como produto, carece de teorização (BUDD; LLOYD, 2014). Dentre as possibilidades de estruturação teórica, é expressa a perspectiva sociocultural (ou sociocognitiva), atuante nos espaços deixados pela pesquisa tradicional, cujo foco é, majoritariamente, o processo cognitivo da informação.

Nesta abordagem, assinalamos o fato de ser imprescindível a análise do contexto em que as competências em informação ocorrem, pois a: “Informação é social” e “[...] todas as habilidades informacionais dependem fortemente do entendimento claro do contexto no qual um indivíduo atua.” (HOYER, 2011, p. 13-14, tradução nossa). A informação “[...] necessita de um contexto para ser compreendida.” (FREIRE, G.; FREIRE, I., 2009, p. 101), o que pode ser exemplificado pelo fato de as competências relacionadas à informação sempre adquirirem novas roupagens terminológicas, como por exemplo, competência em computadores (*computer literacy*), competência em mídias (*media literacy*), entre outras.

A informação é contextual ou “relacional”, por isso sua definição depende do contexto (GONZALEZ DE GOMEZ, 2003, p. 34). Além disso, na Ciência da Informação, “ou qualquer coisa que este campo seja chamado”, não haverá uma teoria, mas uma estrutura de conceitos ou modelos científicos amplos e opiniões comuns reformuladas, entrelaçadas com suporte em dois aspectos: como foram desenvolvidos e de que modo podem ser relacionados com amparo em novos contextos caracterizadores da aplicação do conhecimento (WERSIG, 1993).

Na proposta de transpor a análise e a sistematização dos aspectos internos da atividade cerebral, a abordagem sociocognitiva valoriza os aspectos externos e sociais da informação, nos quais o corpo, o local e as demais dimensões socioculturais potencializam ou restringem as práticas sociais de informação.

No Século vinte e um, as competências em informação deveriam ser vistas como uma prática de informação crítica e central que constrói a capacidade das pessoas de negociar com os, cada vez mais, complexos ambientes sociais e tecnológicos, e como modo que facilitar o entendimento das modalidades de informação, dentro de um ambiente, e como essas modalidades são construídas. Todavia, no campo da Ciência da Informação e Biblioteconomia, a complexidade dessa prática é frequentemente reduzida, por demais simplificada e direcionada em descrever habilidades de informação em vez de considerar as características socioculturais que possibilitam a prática emergir. (LLOYD, 2010, p. 45, tradução nossa).

Se fundamentadas no ponto de vista instrumental, as competências em informação expressam apenas um meio de legitimar o papel das bibliotecas em retificar uma deficiência do usuário, negligenciando o fato de que elas estão associadas aos amplos aspectos da “[...] educação, práticas, perspectivas e objetivos relacionados ao acesso, à avaliação, ao gerenciamento e ao uso de fontes de informação **em todas as situações da vida.**” (LIN, 2010, p. 552, tradução nossa, grifo nosso). Nesta proposta de evolução teórica, Julien e Williamson (2010) propõem associação entre as áreas de pesquisa das “competências em informação” e “busca de informação” que, apesar de parecerem estar associadas, se desenvolveram na Ciência da Informação, de modos distintos.

A busca de informação (*information seeking*) está vinculada aos estudos sobre “comportamento de informação<sup>5</sup>” (*information behavior*), ou, como prefere Wilson (1997), “comportamentos de busca de informação” (*information-seeking behavior*), e, mais recentemente, aos estudos sobre “práticas de informação” (*information practice*). O emprego da expressão “prática de informação” fundamenta-se na tentativa de fugir da ideia meramente behaviorista, cognitivista e psicológica em torno da palavra “comportamento”, assim como, da desvalorização do fato de que a informação e o conhecimento são constituídos com base em contexto sociocultural (FULTON; HENEFER, 2010). A “prática de informação” representa o viés social da informação, estabelecida mediante as interações humanas em comunidade (YU, 2011, p. 7).

Assim, as “competências de informação”, sob a óptica da “prática de informação”, estendem-se para transpor a noção de habilidades no trato da

informação, ao associá-las ao processo mais amplo de busca e uso de informação, que inclui “[...] como as pessoas buscam e fazem uso de informação, os canais que eles empregam para ter acesso à informação, os fatores que inibem e motivam o uso de informação.” (WILSON, 1997, p. 551, tradução nossa), ou, ainda, “[...] como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam informação em diferentes contextos, incluindo o local de trabalho e o da vida cotidiana.” (PETTIGREW; FIDEL; BRUCE, 2001, p. 44, tradução nossa).

Esta aproximação entre os tópicos de pesquisa, na concepção de Julien e Williamson (2010), enseja uma reaproximação entre acadêmicos e práticos (profissionais), que, respectivamente, polarizam duas vertentes das competências em informação. De um lado, estão as implicações teóricas da “busca de informação” e, de outro, a operacionalização e/ou instrumentalização das “competências em informação”.

Por essa perspectiva, consideramos que, se a conveniência pode afetar a qualidade da produção de conhecimento, ela revela que os métodos de organização e disponibilização dos conteúdos especializados precisam estar atentos para outras dimensões (ou realidades) da informação, como a positiva, que aponta para a necessidade do desenvolvimento de veículos mais amigáveis e descomplicados, para que, por exemplo, se possa atender variados tipos e gerações de usuários (Quadro 4).

**Quadro 4** – Conveniência: preferência por ferramentas descomplicadas

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Pesquisado 2</b> | Afirma ter dificuldade para usar o computador.  |
| <b>Pesquisado 7</b> | Expressa desconforto e insegurança na realização da atividade proposta. Afirma que tem dificuldade de usar o computador, o que, para ele, é um problema de sua geração. Percebe que, se de um lado, sente receio de danificar ou desconfigurar o computador, de outro, observa que seus filhos demonstram domínio pleno das mais novas tecnologias. |

Fonte: Dados da pesquisa.

O argumento da abordagem positiva da informação é nutrido por um movimento teórico recente, crescente e inovador, em torno de pesquisas que retratam as práticas de informação como positivas e fontes de vida (BATES et al., 2009; COX et al., 2016; HARTEL, 2003, 2007). Na inteligência de Bates et

al. (2009), a necessidade de refletir sobre uma Ciência da Informação positiva - a exemplo de outras disciplinas acadêmicas, como a sociologia positiva, a psicologia positiva e o lazer - justifica-se pela observância da mudança cultural centrada na informação, na qual as próximas gerações de usuários precisam conhecer o fenômeno informacional - a internet e as redes sociais - como algo divertido e de fonte amigável, que pode ser utilizado para o melhoramento de todos os aspectos da vida, dos relacionamentos ao lazer. Neste entendimento, observamos que o desenvolvimento de cultura de pesquisa em ambientes institucionais, formais e com aferida credibilidade, como o *Portal de Periódicos*, não pode, todavia, estar associado à criação de uma fobia entre os usuários, sobre o uso dos emergentes e informais meios de informação.

O agir de modo conveniente ressalta, aos olhos dos bibliotecários mais ortodoxos a lado positivo da experiência do usuário com a informação, cujas práticas são fortemente guiadas pela busca de experiência conveniente, prazerosa, agradável etc. É relevante ressaltar que esses aspectos ainda não suficientemente estudados pela Ciência da Informação, já que prevalecem como ponto central de pesquisa os contextos formais (acadêmico e profissional), nas conjunções de problemas (ou barreiras) que envolvem o acesso à informação (HARTEL, 2003).

A praticidade e a agilidade, tanto em meios formais como nos informais, são almejadas pelos que atuam no novo “ecossistema de informação” (MACE, 2007 apud MÊGNIGBÊTO, 2010, tradução nossa), no qual os “[...] usuários e cidadãos não estão esperando a permissão para assumir o controle no sentido de encontrar e organizar informações” (WEINBERGER, 2007, p. 133). Por exemplo,

A *Wikipédia* não tem editores oficiais, nenhum processo editorial bem regulamentado, nenhum controle sobre os parâmetros que determinam quando um artigo é considerado pronto para publicação. Seus autores não precisam ter nenhum tipo de credencial. Na verdade, os autores não precisam nem mesmo ter um nome. A aceitação pela *Wikipedia* de artigos diversos, de autores anônimos, provoca resistência tão ferrenha que às vezes interfere na compreensão. (WEINBERGER, 2007, p. 135).

Corroborando, Orihuela (2007, p. 10) assevera que:



[...] a blogosfera faz parte do novo cenário midiático e complementa as funções dos meios de comunicação tradicionais ao trazer uma textura e ponto de vista pessoal ao modo como os temas da atualidade são abordados, uma vez que gera agendas paramidiáticas (que extrapolam a comunicação) de grande interesse para as comunidades especializadas.

Esta nova realidade é observada no caso do Pesquisado 1 (Quadro 5).

**Quadro 5** – Conveniência: o uso de canais informais de informação

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Pesquisado 1</b> | Na pesquisa via Google, visualiza registro da Wikipedia e prefere não utilizá-lo, por considerar o seu conteúdo duvidoso. Por outro lado, é autor de blog, ferramenta que considera essencial no desenvolvimento de suas atividades acadêmicas de Ensino, Pesquisa e Extensão. |
|---------------------|--|

Fonte: Dados da pesquisa.

Assim, os novos caminhos de informação precisam ser reconhecidos e ter seu uso incentivado, uma vez que dão suporte e potencializam uma constelação de práticas, incluindo as de informação científica. Pelo fato das variadas práticas sociais estarem inter-relacionadas (COX, 2012), reforça-se a constatação de que é invariável o desejo das pessoas por experiências positivas com a informação, em quaisquer circunstâncias. Consequentemente, é exigido que serviços de informação especializados estejam sempre atentos à necessidade de desenvolvimento de meios mais amigáveis e intuitivos de acesso à informação. Neste sentido, Connaway, Dickey e Radford (2011) sugerem que, para atrair usuários e mudar a imagem das bibliotecas – um lugar quieto para acesso a livros – as instituições deveriam promover práticas semelhantes aos serviços disponibilizados na Web, tais como *Google*, *Amazon* e *Itunes*.

O viés educacional das competências em informação, todavia, continua fundamental e constitui-se como reconhecida ação de responsabilidade social da Ciência da Informação (SERAFIM; FREIRE, 2012). Nesta perspectiva, Van de Vord (2010, p. 172) defende a promoção de competências nas mídias (*media*

*literacy*), que, pela óptica das competências em informação, instrui e motiva as pessoas a analisarem criticamente as mensagens veiculadas.

Corroborando, Walsh (2010) apresta sugestões para os indicadores avaliativos das competências em informação. O autor nota que, em muitas situações, avalia-se a informação com base na teoria epistemológica do fundacionalismo (*foundationalism*), na qual as decisões do indivíduo são fundamentadas em suas crenças básicas ou pessoais, havidas como certas e seguras. Walsh (2010) exprime que as convicções internas da pessoa dificultam o pensamento crítico perante informações duvidosas.

Em complementação, o autor considera mais oportuna a ideia do fiabilismo ou confiabilismo (*reliablism*), em que fatores externos justificam a decisão das pessoas por buscarem informação (Quadro 6).

**Quadro 6** – Indicadores de confiabilidade de informação

| <b>Avaliação da precisão (<i>accuracy</i>)</b>   | <b>Como interpretar a precisão</b>   |
|--|--|
| <b>1. Fonte</b><br>Quem escreveu a página?<br>Qual o propósito dessa informação?<br>É uma pessoa qualificada para escrever essa informação?                    | <b>Fonte</b><br>Certificar-se se o autor fornece <i>email</i> ou informações de contato.<br>Saber a distinção entre autor e <i>webmaster</i> .<br>Usar estruturas de <i>links</i> de informação ou <i>web</i> para verificar a informação. |
| <b>2. Atualidade</b><br>Qual a periodicidade das atualizações da página?<br>Há <i>links</i> inativos ( <i>dead links</i> )?<br>A informação está ultrapassada? | <b>Atualidade</b><br>A informação é claramente datada.<br>A informação é regularmente atualizada.<br>A informação tem data de <i>copyright</i> .   |
| <b>3. Copyright</b><br>Há reivindicação de direito autoral?  | <b>Copyright</b><br>Os direitos autorais estão claramente disponíveis.   |
| <b>4. Estrutura de links (<i>Inlinks</i>)</b><br>Quantos <i>inlinks</i> foram achados direcionados para o <i>site</i> ?  | <b><i>Inlinks</i></b><br>Quanto maior o número de <i>inlinks</i> , mais provável a confiabilidade da informação.   |
| <b>5. Estrutura de links (<i>PageRank</i>)</b><br>O número no <i>Google PageRank</i> é maior do que 5?   | <b><i>Google PageRank</i></b><br>Usar a ferramenta do <i>Google PageRank</i> .   |

Fonte: Adaptado de Kapoun (1998 apud WALSH, 2010, p. 507).

O uso desses indicadores decorre do desenvolvimento de múltiplas competências (*multi-literacy*), incluindo o ceticismo ante as informações *online*. Dentre eles: *copyright* (direitos autorais), *inlinks* (número de *sites* que fazem *link* com um *site*) e *PageRank* (método classificatório de busca do Google que avalia *sites* pela quantidade de vezes que foi acessado).

#### 4 Considerações finais

As competências em informação, no contexto das práticas de informação científica, decorrem da interação de pessoas, tecnologias e outras práticas. Portanto, as competências em informação não podem ser compreendidas, plenamente, pela mera verificação de certas habilidades cognitivas. A identificação dos aspectos potencialmente negativos do agir de modo conveniente, das barreiras no acesso à informação, e a busca por sua retificação, dissociadas do contexto sociocultural, é tarefa improdutiva ante a complexidade da natureza do pensamento, de conhecer ou estar informado.

Os comportamentos baseados em conveniência são relevantes, porquanto dão pistas, especialmente para os educadores, das competências em informação; sobre como a prática de informação científica ocorre, como esta interage com outras práticas sociais de informação, bem como, de que modo as pessoas desempenham elas e como são moldadas e influenciadas por fatores socioculturais - políticos, econômicos, culturais e emocionais, bem como, a influência dos aspectos ambientais ou físicos (estruturais e tecnológicos) - que, por sua vez, impulsionam a busca por experiências positivas com a informação. O interesse por essas variáveis é essencial para a efetividade de ações instrucionais para a comunidade docente, sobretudo, da contextura local.

#### REFERÊNCIAS

ABDULLAH, Szarina. Measuring the outcomes of information literacy: perception vs evidence-based data. **The International Information & Library Review**, Londres, v. 42, p. 98-104, 2010.

ASSOCIATION COLLEGE OF RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency standards for higher education**. Illinois: American Library Association, 2000.

BATES, Marcia J. The Invisible Substrate of Information Science. **Journal of the American Society for Information Science**, Hoboken, v. 50, n. 12, p. 1043-1050, 1999.

BATES, Marcia J. et al. Towards positive information science?. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, New Jersey, v. 46, n. 1, p. 1-5, 2009.

BIDDIX, J. Patrick; CHUNG, Chung Joo; PARK, Han Woo. Convenience or credibility?: a study of college student online research behaviors. **Internet and Higher Education**, Oxford, UK, v. 14, p. 175-182, 2011.

BUDD, John M.; LLOYD, Annemaree. Theoretical foundations for information literacy: a plan for action. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, New Jersey, v. 51, n. 1, p. 1-5, 2014.

BURKE, M. Overcoming challenges of the technological age by teaching information literacy skills. **Community & Junior College Libraries**, Londres, v. 16, p. 247-254, 2010.

CONNAWAY, L. S.; DICKEY, T. J.; RADFORD, Marie L. "If it is too inconvenient I'm not going after it:" convenience as a critical factor in information-seeking behaviors. **Library & Information Science Research**, Londres, v. 33, p. 179-190, 2011.

COX, Andrew M. An exploration of the practice approach and its place in information science. **Journal of Information Science**, Londres, v. 38, n. 2, p. 176-188, 2012.

COX, Andrew M. et al. Mapping the positive turn for information science. In: ICONFERENCE, 2016, Philadelphia. **Proceedings...** Philadelphia: Drexel University, 2016. Disponível em:  
<<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/89462/Cox377.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 02 maio 2016.

DACOSTA, J. W. Is there an information literacy skills gap to be bridged?: an examination of faculty perceptions and activities relating to information literacy in the United States and England. **College & Research Libraries**, Chicago, v. 71, n. 13, p. 203-221, May 2010.

FARMER, Lesley. 21st century standards for information literacy. **Leadership**, Londres, Mar./Apr. 2010.

FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; FREIRE, Isa Maria. **Introdução à Ciência da Informação**. João Pessoa: UFPB, 2009.

FULTON, Crystal; HENEFER, Jean. Information practice. In: **ENCYCLOPEDIA of Library and Information Science**. 3rd ed. New York: Taylor and Francis, 2010. p. 2519-2525.

GHASEMI, Ali Hossein. Model of developing information literacy for Iranian Ministry of Higher Education (MSRT). **Information Sciences and Technology**, Teerã, v. 27, n. 2, 2012.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, Maria Nélida. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 31-43, jan./abr. 2003.

HARTEL, Jenna. **Information activities, resources, and spaces in the hobby of gourmet cooking**. Dissertation (Degree Doctor of Philosophy in Information Studies) – Department of Information Studies, University of California, Los Angeles (USA), 2007.

HARTEL, Jenna. The serious leisure frontier in Library and Information Science: hobby domains. **Knowledge Organization**, Milwaukee, v. 30, n. 3/4, p. 228-238, 2003.

HOYER, Jennifer. Information is social: information literacy in context. **Reference Services Review**, Bingley, v. 39, n. 1, p. 10-23, 2011.

JULIEN, H.; WILLIAMSON, K. Discourse and practice in information literacy and information seeking: gaps and opportunities. **Information Research**, Borås, Suécia, v. 15, n. 1, mar. 2010.

KINGSLEY, Karl et al. Why not just Google it? An assessment of information literacy skills in a biomedical science curriculum. **BMC Medical Education**, Londres, v. 11, 2011.

KIM, Kyung-Sun; SIN, Sei-Ching Joanna. Selecting quality sources: Bridging the gap between the perception and use of information sources. **Journal of Information Science**, Londres, v. 37, n. 2, p. 178-188, 2011.

KURUPPU, Pali U.; GRUBER, Anne Marie. Understanding the information needs of academic scholars in agricultural and biological sciences. **The Journal of Academic Librarianship**, Oxford, v. 32, n. 6, p. 609-623, 2006.

LEE, Charlotte P.; TRACE, Ciaran B. The Role of Information in a Community of Hobbyist Collectors. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, New Jersey, v. 60, n. 3, p. 621-637, 2009.

LIN, Peyina. Information literacy barriers: language use and social structure. **Library Hi Tech**, Londres, v. 28, n. 4, p. 548-568, 2010.

LLOYD, Annemaree. Framing information literacy as information practice: site ontology and practice theory. **Journal of Documentation**, Londres, v. 66, n. 2, p. 245-258, 2010.

MANN, T. **Library research models: a guide to classification, cataloging, and computers**. New York: Oxford University Press, 1993.

MÊGNIGBÊTO, Eustache. Information policy: content and challenges for an effective knowledge society. **The International Information & Library Review**, Londres, v. 42, p. 144-148, 2010.

ORIHUELA, José Luís. Blog e blogosfera: o meio e a comunidade. In: ORDUÑA, Octávio I. Rojas. et al. (Org.). **Blogs: revolucionando os meios de comunicação**. São Paulo: Thompson, 2007. cap. 1, p. 1-20.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, Hoboken, v. 35, 2001.

PONJUAN, G. Guiding principles for the preparation of a national information literacy program. **The International Information and Library Review**, Londres, v. 42, p. 91-97, 2010.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of way of life. **Library & Information Science Research**, Londres, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SERAFIM, Lucas Almeida. **Competências em informação na educação superior: um estudo com os professores do Curso de Agronomia do Campus da UFC no Cariri**. 147 f. 2011. Mestrado (Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

SERAFIM, Lucas Almeida; FREIRE, Gustavo Henrique Freire. Ação de responsabilidade social para competências em informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 3, p. 155-173, jul./set., 2012.

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES. **The SCONUL seven pillars of information literacy: core model for higher education**. London, 2011. Disponível em:  
<<http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>>.  
Acesso em: 2 maio. 2011.

- STERN, Caroline; KAUR, Trishanjit. Developing theory-based, practical information Literacy training for adults. **The International Information & Library Review**, Londres, v. 42, p. 69-74, 2010.
- TALJA, Sanna; TUOMINEN, Kimmo; SAVOLAINEN, Reijo. "Isms" in information science: constructivism, collectivism and constructionism. **Jornal of Documentation**, Londres, v. 61, n. 1, p. 79-101, 2005.
- THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- VAN DE VORD, R. Distance students and online research: promoting information literacy through media literacy. **Internet and Higher Education**, Oxford, UK, v. 13, p. 170-175, 2010.
- VAN DIJCK, José. Search engines and the production of academic knowledge. **International Journal of Cultural Studies**, Londres, v. 13, p. 574-592, 2010.
- VAN MAANEN, John. **Tales of the field**: on writing ethnography. 2nd ed. Chicago: the University of Chicago Press, c1988.
- WALSH, John. Librarians and controlling disinformation: is multi-literacy instruction the answer?. **Library Review**, Londres, v. 59, n. 7, p. 498-511, 2010.
- WEINBERGER, David. **A nova desordem digital**: os novos princípios que estão reinventando os negócios, a educação, a política, a ciência e a cultura. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- WERSIG, Gernot. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing Management**, Londres, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.
- WILSON, T. D. Information behavior: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, Londres, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.
- YU, Liangzhi. Towards a reconceptualization of the 'information worlds of individuals'. **Journal of Librarianship and Information Science**, Londres, v. 44, n. 1, p. 3-18, 2011.
- ZIPF, G. K. **Human behavior and the principle of least effort**. Cambridge: Addison-Wesley Press, 1949.
- ZURKOWSKI, Paul G. **The Information Service Environment Relationships and Priorities: related paper nº 5**. Washington: National Commission on Libraries and Information Science, 1974.



## Information Illiteracy: The Case Of Convenience In Information Seeking

**Abstract:** This article analyzes information behavior related to convenience in information seeking and its implications for information literacy in a faculty community of Higher Education. Through participatory research, the information literacy is investigated using the perception and evidence-based data in a practical information searching activity. Among the findings, it's highlighted the fact that most participants make their choices about the use of information resources based on convenience criteria (e.g. agility, accessibility etc.) rather than considering the credibility and the accuracy of the contents. Furthermore, the instrumental and cognitive perspectives are the major focus of the current research on information literacy, whose main product is the generation of information literacy standards. This article discusses the convenience by the lens of sociocultural and positive information approaches. This study concludes that convenience, even potentially damaging to the quality of academic knowledge production, highlights the positive dimension of information, an issue that's still little explored by information scientists, whose interests of research are more centered on problematic aspects and barriers of information, neglecting the study of how pleasurable and profound experiences determines the information seeking and use.

**Keywords:** Information Literacy. Convenience. Information Behavior. Information Practice. Information Science.

Recebido: 17/02/2016

Aceito: 09/05/2016



---

<sup>1</sup> Expressão empregada neste estudo para traduzir “*information literacy*” (ZURKOWSKI, 1974). A ideia de “competências em informação” segue, de certo modo, alguns estudos em Língua Portuguesa que preferem a palavra “competências” em vez de “alfabetização”, para traduzir o vocábulo *literacy*. Compreende-se que o termo “competências” é mais apropriado para descrever habilidades informacionais específicas que transpõem os métodos de alfabetização tradicionais (SERAFIM, 2011). A

escolha da dicção mais apropriada é discussão corrente dos teóricos da área, sobretudo com fins de torná-lo mais entendível pela comunidade científica e pelo grande público. Lin (2010) esclarece haver os que o interpretam de modo restrito, quando o utilizam apenas para legitimar o papel das bibliotecas de retificar uma “deficiência” do usuário. Por este viés, “ambos ‘alfabetização’ e ‘competência’ poderiam criar indesejáveis fobias: ‘as pessoas podem simplesmente se tornar tão envergonhadas de não serem alfabetadas [letradas, capacitadas, competentes, eficientes] em informação do mesmo modo que ficam quando iletradas em outras circunstâncias. Muitas pessoas já são fóbicas à tecnologia. Nós, certamente, não queremos torná-los igualmente temerosos da informação [...] Em relação à ‘competência’, algumas pessoas ainda irão se arrepiar pela implicação de que são incompetentes em informação.’” (ISAACSON, 2003 apud LIN, 2010, p. 552, tradução nossa).

<sup>2</sup> Dicção relativamente nova e pouco explorada pelos cientistas da informação (COX, 2012; FULTON; HENEFER, 2010; YU, 2011), originária da perspectiva social da informação.

<sup>3</sup> Acompanhamos a evolução teórica em torno dos “ismos” da Ciência da Informação abordada por Talja, Tuominen e Savolainen (2005), que representam as proposições metateóricas mais proeminentes para os estudos de informação atuais, a saber, cognitivismo/construtivismo, sociocognitivismo/socioconstrutivismo/coletivismo e construcionismo.

<sup>4</sup> Para fins deste estudo, consideramos a observação participante como método (THIOLLENT, 2007) de natureza semelhante ao etnográfico, que se utiliza da técnica de observação participante, porém de modo mais aprofundado, sobretudo, por dedicar maior período à pesquisa de campo.

<sup>5</sup> É largo emprego, na literatura corrente, da dicção *comportamento de informação*, apesar de que esse construto possa estar “[...] gramaticalmente incorreto, já que a *informação* não se comporta; somente as pessoas.” (PETTIGREW; FIDEL; BRUCE, 2001, p. 44, tradução nossa).