



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

KAMILLA REBECA SOUTO QUEIROZ DE LIMA

**COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO DE
UNIVERSITÁRIOS INDÍGENAS DO *CAMPUS* IV – UFPB**

JOÃO PESSOA
2019

KAMILLA REBECA SOUTO QUEIROZ DE LIMA

**COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO DE
UNIVERSITÁRIOS INDÍGENAS DO CAMPUS IV – UFPB**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação, conhecimento e sociedade.

Linha de pesquisa: Organização, acesso e uso da informação.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva

JOÃO PESSOA
2019

Catálogo na fonte por Kamilla Rebeca Souto Queiroz CRB-15/774

Q384c

Queiroz, Kamilla Rebeca Souto de.
Comportamento de busca e uso da informação de universitários indígenas do
campus IV - UFPB. / Kamilla Rebeca Souto de Queiroz. – João Pessoa: [s.n.], 2019.
74f.: il.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação, CCSA/UFPB.
Orientador(a): Prof. Dra. Eliane Bezerra Paiva.

1. Comportamento informacional. 2. Usuários indígenas. 3. Universitários
indígenas. 4. Modelo de Ellis, Cox e Hall. 5. Busca e uso da informação.

CDU: 025.58

KAMILLA REBECA SOUTO QUEIROZ DE LIMA

**COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO DE
UNIVERSITÁRIOS INDÍGENAS DO CAMPUS IV – UFPB**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação, conhecimento e sociedade.

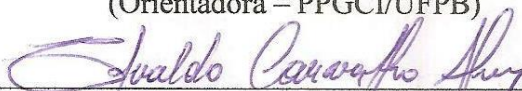
Linha de pesquisa: Organização, acesso e uso da informação.

Aprovada em: 28/03/2019

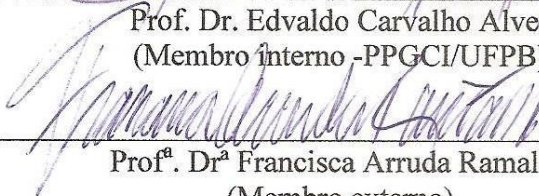
Banca Examinadora



Prof.^a. Dr.^aEliane Bezerra Paiva
(Orientadora – PPGCI/UFPB)



Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves
(Membro interno -PPGCI/UFPB)



Prof.^a. Dr.^a Francisca Arruda Ramalho
(Membro externo)

Prof.^a. Dr.^a Gisele Rocha Côrtes
(Membro interno suplente -PPGCI/UFPB)



Prof.^a. Dr.^a Luciana Ferreira da Costa
(Membro externo suplente)

Dedico à minha família, aos meus pais, irmãos e avós, pelos exemplos de vida, honestidade e união. E, principalmente às minhas filhas, Laura e Ludmila, heranças de Deus e razão de viver.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, meu pai e amigo, autor e consumidor da minha fé, por todos os benefícios, graça e amor.

À Universidade Federal da Paraíba (UFPB), pela instituição de ensino que é; e ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), pela qualidade dos programas ofertados.

À querida, admirável e competente prof. Dra. Eliane Bezerra Paiva, minha orientadora, que me acompanhou em toda a trajetória de mestranda, cuidando de todos os detalhes acadêmicos. Obrigada, professora, por todo o esforço e tempo dedicado às orientações.

Aos professores e técnicos do PPGCI, por toda assistência prestada aos discentes e aprendizados proporcionados.

Aos professores Dr. Edvaldo Carvalho Alves e Dra. Francisca Arruda Ramalho, por aceitarem participar da banca e contribuir no aperfeiçoamento da pesquisa.

Aos queridos colegas e amigos de sala e de trabalho, pelo apoio, pela companhia e pelas conversas, que revigoram nossos dias e trazem alegrias.

Ao CCAE, especialmente à diretora de centro, prof. Dra. Maria Angeluce Soares, que permitiu a realização da pesquisa no *campus* e apoiou a divulgação dos dados parciais da pesquisa, através da concessão de diárias e passagens para participação do XIX ENANCIB.

A todos os universitários indígenas que aceitaram participar da pesquisa e responder os questionários. Sem eles, não seria viável a execução desta pesquisa.

Agradeço à minha família, incondicionalmente e simplesmente por ser família, principalmente aos meus pais, José Maria e Luiza, pelo exemplo, apoio e paciência, por acreditarem em mim e cuidarem das minhas filhas, nos momentos em que não pude estar presente.

Agradeço, ainda, aos meus irmãos Júlio e Diego, por saber que sempre estarão por perto quando eu precisar, ao pai das minhas filhas, o Jaime, que também muito me apoiou em momentos especiais da minha vida.

Por fim, agradeço às minhas filhas, Laura Rachel (7 anos) e Ludmila (8 anos), simplesmente por existirem e completarem minha vida, pela pureza, pelos sorrisos e pelo amor maior.

RESUMO

Nos últimos anos, as políticas públicas de educação no ensino superior têm contribuído para inclusão de indígenas nas universidades. Entretanto, os universitários indígenas, como usuários de informação, enfrentam dificuldades ao longo da graduação que podem interferir no desenvolvimento acadêmico dos mesmos. O acesso e uso da informação são primordiais para a inclusão intelectual e social das classes menos favorecidas, por isso a intervenção da Ciência da Informação busca mediar a superação das lacunas informacionais pelos universitários indígenas (UI). Buscando entender como se configura o comportamento desse grupo na busca da informação, foi erigido a objetivo geral desta pesquisa analisar o comportamento de busca e uso da informação dos universitários indígenas do *Campus IV* da UFPB à luz do Modelo de Ellis, Cox e Hall (1993) ampliado com as contribuições de Crespo (2005) e Tabosa e Pinto (2015). Trata-se de uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo e abordagem quanti-qualitativa. O estudo contempla duas fases: a pesquisa bibliográfica, para compor o referencial teórico; e uma pesquisa de campo, com a aplicação de um questionário composto por questões abertas e fechadas. Os sujeitos da pesquisa são os universitários indígenas do CCAE - *Campus IV* da UFPB, com vínculos ativos na instituição e matriculados no semestre 2018.1. A análise de dados da pesquisa realizou-se com base na Análise de Conteúdo de Bardin, com apresentação de resultados através de inferências estatísticas e representação em gráficos e tabelas. Os resultados da pesquisa apontam o seguinte perfil dos UI: a maioria tem idade entre 21 a 30 anos, do sexo feminino e de baixa renda familiar (até dois salários mínimos), são aldeados, fazem curso da área de educação, não cursaram escola diferenciada no ensino regular e adentraram na universidade por meio de cotas raciais. Verifica-se, no comportamento informacional dos universitários indígenas, o uso intenso dos livros e da internet como canais e fontes de informação. Quanto ao comportamento de busca, os UI preferem iniciar a busca em livros e pela internet. A atividade de encadear é feita pela maioria dos usuários pesquisados, porém as atividades de navegar, monitorar e verificar não são praticadas amplamente. A ação de diferenciar é realizada mais pela indicação de professores e colegas, relevância no assunto e credibilidade dos autores. A finalização da busca ocorre pela satisfação obtida e a personalização ao adicionar página aos favoritos e assinalarem itens de interesse. A extração se dá principalmente em *sites* e livros. O compartilhamento ocorre em maior parte no repasse de informações a amigos e parentes e na postagem em redes sociais. Conclui-se que, os UI do *campus IV* da UFPB utilizam amplamente a Internet e o seu comportamento de busca e uso de informação está em conformidade com uma tendência atual do uso intensivo das fontes eletrônicas de informação.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Usuários indígenas. Modelo de Ellis, Cox e Hall. Universitários indígenas. Busca e uso da informação.

ABSTRACT

In recent years, public education policies in higher education have contributed to the inclusion of indigenous people in universities. However, indigenous university students, as information users, face difficulties during graduation that can interfere in their academic development. The access and use of information are primordial for intellectual and social inclusion of the less favored classes, in which the intervention of Information Science seeks to mediate with the indigenous university students in overcoming their informational gaps. In order to understand how the information search behavior of the indigenous university students is configured, the research project aims to analyze the behavior of search and use of the information by the indigenous university students of Campus IV of the UFPB in the light of the Ellis Model, Cox and Hall (1993) expanded with the contributions of Crespo (2005), and Tabosa and Pinto (2015). It is an exploratory and descriptive research and quantitative-qualitative approach. The study contemplates two phases: the bibliographical research, to compose the theoretical reference and a field research, with the application of a survey composed by open and closed questions. The research subjects are the indigenous university students of the CCAE-Campus IV of the UFPB, with active links with the institution and enrolled in the 2018.1term. The data analysis of the research was carried out based on the Bardin Content Analysis, with presentation of results through statistical inferences and graphs and tables representation. The results of the research point out that the profile of IUs are, mostly between 21 and 30years old, female and low family income (up to two minimum wages) They are village Indians, take courses in education field, did not attend a differentiated school in regular education and entered the university through racial quotas. It can be verified that the informational behavior of indigenous university students contemplates intense use of books and the Internet as channels and sources of information. Regarding search behavior, UI prefer to start their searches in books and the internet. Chain activity is done by most users surveyed, but browsing, monitoring, and checking activities are not widely practiced. The differentiating action is carried out mostly by the indication of teachers and colleagues, relevance of the subject and credibility of the authors. Finishing is achieved by satisfaction and personalization by adding page to bookmarks and highlighting items of interest. The extraction takes place mainly in websites and books. Sharing occurs mostly by passing information to friends and relatives and posting on social networks. Conclusion is that UFPB campus IV UIs use the Internet extensively and its information search and use behavior is in accordance with a current trend of intensive use of electronic information sources.

Keywords: Informational behavior. Indigenous users. Model of Ellis, Cox and Hall. Indigenous students. Search and use of information.

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1: Evolução dos Estudos de Usuários	21
Tabela 1: Curso.....	43
Tabela 2: Aldeias onde residem.....	44
Tabela 3: Municípios onde residem os desaldeados	46
Tabela 4: Escola diferenciada.....	46
Tabela 5: Ingresso por cotas.....	47
Tabela 6: Categoria Encadear.....	53
Tabela 7: Categoria Diferenciar	56
Tabela 8: Categoria Extrair.	58

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Faixa etária dos universitários indígenas.....	40
Gráfico 2: Faixa etária dos universitários indígenas.....	41
Gráfico 3: Renda dos universitários indígenas.	42
Gráfico 4: Canais e fontes de informação utilizados pelos UI.	48
Gráfico 5: Barreiras à informação	49
Gráfico 6: Uso da informação.	49
Gráfico 7: Obtenção da informação.....	50
Gráfico 8: Acesso à internet onde reside.....	50
Gráfico 9: Local de busca de informação.	51
Gráfico 10: Frequência à biblioteca do CCAE.....	52
Gráfico 11: Categoria Iniciar.....	53
Gráfico 12: Categoria Navegar.....	55
Gráfico 13: Categoria Monitorar.	56
Gráfico 14: Categoria Verificar.....	57
Gráfico 15: Confiabilidade das fontes de informação.	58
Gráfico 16: Categoria Finalizar.	59
Gráfico 17: Categoria Personalizar.....	60
Gráfico 18: Categoria Compartilhar	61

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Objetivo geral.....	15
1.1.1 Objetivos Específicos	15
2 ESTUDO DE USUÁRIOS	17
2.1 Estudo de usuários: evolução e tipos de abordagens	19
2.2 Necessidades, Busca e Uso da Informação	23
2.3 Modelos de comportamento de Busca e Uso da Informação	24
3 UNIVERSITÁRIOS INDÍGENAS	31
3.1 Contexto Histórico, Social e Educacional do Índio Brasileiro	31
3.2 Política, Acesso e Permanência de Estudantes Indígenas no Ensino Superior	33
4 METODOLOGIA	36
4.1 Tipo da pesquisa.....	36
4.2 Fases da pesquisa	36
4.3 Sujeitos do estudo.....	37
4.4 Instrumento de coleta de dados	37
4.5 Procedimentos de análise dos dados coletados.....	38
5 COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO DOS UNIVERSITÁRIOS INDÍGENAS DO CAMPUS IV/UFPB: RESULTADOS DA PESQUISA	40
5.1 Perfil dos Universitários Indígenas (UI).....	40
5.2 Uso da informação.....	47
5.3 Comportamento de Busca.....	52
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS.....	67
APÊNDICE A - Questionário	73
APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE	77

1 INTRODUÇÃO

Desde 2012, com a sanção da Lei n. 12.711 (Lei de Cotas), as universidades federais brasileiras devem destinar percentuais específicos de vagas para estudantes de origem indígena e afrodescendente. Esse fato político garante o acesso de estudantes indígenas a cursos de educação superior, o que tem contribuído para um aumento considerável desse público nas universidades.

No entanto, apesar desse processo de inclusão e democratização da educação superior, boa parte dos estudantes contemplados com as cotas não consegue concluir a graduação. Muitas vezes provenientes de aldeias e com baixa renda socioeconômica, deparam-se na universidade com inúmeros problemas, como a dificuldade de comunicação, falta de recursos financeiros, nível inferior de desempenho escolar básico e preconceitos (LAGO, 2015).

A pauta sobre a inclusão de estudantes indígenas nos currículos escolares ganhou força no âmbito das discussões sobre as ações afirmativas, que têm desenvolvido, nas últimas décadas, políticas públicas voltadas a garantir a igualdade de todos. As ações afirmativas na área educacional, entre elas o programa Diversidade na Universidade do Ministério da Educação (MEC), visam à promoção da equidade e à inclusão social das populações mais desfavorecidas e discriminadas, concepção na qual encontram respaldo os indígenas (MOREIRA, 2012; LADEIRA, 2004).

Conforme dados da Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão (SECADI) do MEC, cerca de 8 mil indígenas cursaram o Ensino Superior no Brasil em 2015. Em 2010, havia aproximadamente a metade desse número nas faculdades (GLOCK, 2015).

Entretanto, os indígenas universitários enfrentam batalhas ao longo de toda a graduação, perante o choque cultural, a carência educacional do ensino básico e o aumento no custo de vida. Carência educacional essa que, segundo Paes (2002), é desencadeada por vários fatores precursores, como diferença de planos de ensino da escola regular para a escola diferenciada, a qual está presente em várias aldeias indígenas brasileiras e que preconizam os saberes locais, especificidades da comunidade, valorização da língua materna e costumes tradicionais.

Frente a essa conjuntura, a Informação tem papel fundamental para possibilitar melhor percepção de mudanças, facilitar as tomadas de decisão e agilizar resoluções para as novas necessidades, uma vez que é no processo de busca e uso da informação que se define o posicionamento do usuário, bem como na forma de busca e o que utiliza.

Nesse sentido, destaca-se o apontamento de Lira *et al* (2008) de que foi o aprimoramento do conhecimento humano que influenciou extensivamente o avanço tecnológico, o qual é considerado o saber ativo e o conhecimento habilitado para atuar sobre a sociedade e transformá-la.

Depoimentos de universitários indígenas alertam para a necessidade de um suporte complementar ao método de ensino aplicado nas universidades, diante da dificuldade desses discentes em acompanhar os outros colegas de classe, os quais, provavelmente, tiveram ensino qualificado, em oposição à escola indígena, cujo método de ensino é caracterizado como “muito fraco” pelos depoentes.

Há dificuldades na adaptação acadêmica e consequente estranhamento diante das diferentes fontes de informação, bem como seu acesso e uso, que servem de apoio pedagógico para estudos científicos e práticos necessários para formação dos cursos de nível superior (SOUZA, 2008).

Articulando com os desafios da inclusão, podemos conceituar a informação como um conjunto de significantes que possui a competência de gerar conhecimento no indivíduo ou no grupo, desenvolvendo aprendizado que favorece a criação de diferentes conceitos para diversas finalidades (SILVA, 2012).

Segundo Borko (1968), a Ciência da Informação (CI) é a grande área que investiga as propriedades e o comportamento informacional dos usuários, as forças que governam os fluxos de informação e os significados do processamento da informação. Atua como facilitadora no processo de comunicação e estuda o modo como os indivíduos criam, usam e compartilham a informação utilizando as ferramentas tecnológicas (SARACEVIC, 1996). Além disso, procura tornar mais acessível o crescente acervo informacional produzido pelas tecnologias de informação aliadas, visando à proliferação informacional.

A Ciência da Informação (CI) é uma área que deve atender às necessidades sociais de informação. Por isso, deve servir como alicerce para o desenvolvimento de políticas de inclusão social (ALMEIDA; GONÇALVES, 2013).

Ratificando esse posicionamento, as Declarações da UNESCO (1996) positivam que:

a informação e o conhecimento devem ser acessíveis a todos, independentemente de raça, nacionalidade, gênero, local, ocupação ou *status* social. As tecnologias de informação e comunicação devem estar voltadas para este fim e constituírem-se instrumentos para se alcançar um desenvolvimento verdadeiramente centrado no ser humano.

Percebe-se assim uma noção ampliada do papel crucial e escopo social da CI para com toda a sociedade da informação.

Atualmente, a informação tem se tornado um dos fenômenos de grande destaque para a humanidade, haja vista que o ser humano necessita diariamente de informação para aquisição e construção de conhecimentos que complementam as necessidades humanas. Com isso, a informação passa a ser considerada um meio para despertar uma ação com objetivo, tornando-se a condição necessária à eficácia dessa atividade (OLIVEIRA, 2013).

O uso da informação é uma prática indispensável aos universitários indígenas, assim como a qualquer pessoa, como ratifica Le Coadic (1996, p. 41) ao defender que “a necessidade de informação se dá em função da ação e é uma necessidade derivada de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais, como trabalhar, ir de um lugar para outro, comer, dormir, reproduzir-se”.

Os estudos de usuários da informação são identificados por Araújo (2009) e relatados por Tabosa (2016) na categoria de estudos que apresentam uma perspectiva cognitivista, buscando entender a informação a partir das estruturas mentais dos usuários que se relacionam com a informação (que dela necessitam, que a buscam e que a usam). Esses estudos partiriam das percepções dos usuários em relação às suas necessidades de informação, o trajeto percorrido para saná-la e o uso da informação para a execução de determinada tarefa ou para a solução de um dado problema.

A partir da análise da teoria sobre o comportamento de busca e uso de informação, nas obras de diversos autores, como Ellis, Wilson, Khulthau e Krikelas, Crespo (2005) atribuiu o conceito de busca e uso de informações como o processo formado pelas atividades que um indivíduo realiza para satisfazer suas necessidades informacionais.

Com base teórica em Capurro (2003), o campo da CI não está isolado dos Estudos de Usuários, pelo contrário, pode-se observar que sempre esteve voltado para o usuário, ao referir que “os estudos na área de Representação e de Recuperação da Informação sempre tiveram forte ênfase em melhorar o atendimento das demandas e expectativas da comunidade usuário ou de grupos específicos de usuários” (TABOSA, 2016, p.12). De forma que, após o advento do paradigma cognitivo, a CI mergulhou ainda mais profundamente nos estudos com base nos usuários de informação.

Ademais, salienta-se que, Conforme Matta (2012), as pesquisas sobre o comportamento informacional incluem os estudos de uso e busca de informação, adicionando novos aspectos a serem investigados, tais como: hábitos, cognição, sentimentos, busca ativa e passiva de informação.

Partindo dessas premissas e do acervo bibliográfico pertinente à temática, esta pesquisa baseia-se no modelo de comportamento de busca e uso de informação criado por Ellis (1989) e ampliado por Ellis, Cox e Hall (1993). Esse modelo foi criado a partir de estudos desenvolvidos com diversos grupos de cientistas. A estrutura do modelo apresenta características e não etapas obrigatoriamente sequenciais, o que permite que o processo seja iniciado em qualquer momento da pesquisa (CRESPO, 2005). Também se utilizaram as contribuições posteriores de Crespo (2005) e Tabosa e Pinto (2015).

A realização dessa pesquisa ocorreu na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), que reafirma seu vínculo às políticas educacionais de democratização do ensino superior e sua vocação à interiorização, com a implantação do *Campus IV* na região da Mata Paraibana, mais precisamente nos municípios de Mamanguape e Rio Tinto, na microrregião Litoral Norte.

O Centro de Ciências Aplicadas e Educação - CCAE, único que existe no *Campus IV*, oferece onze cursos de graduação, três mestrados acadêmicos e duas especializações. O CCAE em seus poucos mais de 11 anos de existência, desenvolve de forma indissociável o ensino, a pesquisa e a extensão e constitui um importante ator para o desenvolvimento local (UFPB, 2017).

Os índios Potiguara no estado da Paraíba habitam principalmente nos municípios de Rio Tinto, Marcação e Baía da Traição, região do litoral norte em que está localizado o *Campus IV* da UFPB. Povos guerreiros, os Potiguara constituem um grande exemplo de luta entre os povos indígenas no nordeste brasileiro. No ano de 2012, sua população girava em torno de 13.547 pessoas, sendo uma das maiores do Brasil e a maior do Nordeste (CARDOSO; GUIMARÃES, 2012).

Como apontam Amaral e Baibich-Faria (2012), o ingresso e a permanência dos acadêmicos indígenas no espaço universitário e urbano tornam-se desafiadores para os mesmos, que passam a aprender, a vivenciar e a intercambiar diferentes perspectivas, concepções e experiências, provocando e sendo por elas provocados a refletir sobre sua identidade étnica.

Assim, a UFPB, como universidade e organização complexa que desempenha um papel importante no campo social através de suas três dimensões constitutivas: ensino, pesquisa e extensão, deve contribuir para o desenvolvimento regional e implementação da inclusão social, voltando-se para o atendimento das necessidades intelectuais e sociais dos seus integrantes, entre eles os discentes indígenas (SILVA, 2012).

A principal unidade de informação do CCAE, a Biblioteca Setorial, possui vários recursos que favorecem o acesso e uso da informação a toda comunidade acadêmica (docentes, discentes e técnicos).

Diante do contexto anteriormente relatado, sobretudo entre as temáticas exploradas, como inclusão de universitários indígenas, importância da informação para o desenvolvimento acadêmico e estudos de usuários, a justificativa para realização dessa pesquisa se deu no âmbito do exercício do meu cargo de Bibliotecária-Documentalista no CCAE-UFPB, município de Rio Tinto.

No atendimento diário ao acadêmico indígena na Biblioteca Setorial, nos serviços de acesso à informação, surgiu a inquietação acerca do seguinte problema da pesquisa: Como se configura o comportamento de busca da informação dos universitários indígenas do *Campus IV* da UFPB?

Visando encontrar resposta a tal questionamento, foi eleito o objetivo geral da pesquisa.

1.1 Objetivo geral

Analisar o comportamento de busca e uso da informação dos universitários indígenas do *Campus IV* da UFPB à luz do Modelo de Ellis, Cox e Hall (1993) ampliado com as contribuições de Crespo (2005) e Tabosa e Pinto (2015).

Para a operacionalização desse escopo, adotaram-se os seguintes objetivos específicos:

1.1.1 Objetivos Específicos

- a) Traçar o perfil dos universitários indígenas como usuários da informação;
- b) Identificar os canais e fontes de informação utilizados pelos universitários indígenas;
- c) Detectar a existência de barreiras ao acesso e uso da informação;
- d) Verificar os meios de acesso e as formas de uso dos recursos informacionais e suportes tecnológicos utilizados pelos universitários indígenas;
- e) Verificar a validade do Modelo de busca e uso da informação de Ellis para esse grupo de usuários.

Esta dissertação está estruturada em seis capítulos: o primeiro, esta “Introdução”, inclui a problematização, a justificativa, os objetivos da pesquisa e a organização do texto.

O segundo capítulo, intitulado “Estudo de usuários”, e o terceiro, “Universitários indígenas”, correspondem à revisão da literatura que serve de aporte teórico à pesquisa.

O quarto capítulo refere-se à “Metodologia”, no qual se descreve o tipo da pesquisa realizada e a abordagem adotada, o campo da pesquisa, o instrumento de coleta de dados e os procedimentos de análise.

O quinto capítulo, intitulado “Comportamento de busca e uso da informação dos universitários indígenas do *Campus IV/UFPB*: resultados da pesquisa”, inclui os resultados obtidos na pesquisa.

E no sexto e último capítulo, as “Considerações finais”, apresentam-se as conclusões alcançadas no estudo e sugestões para pesquisas futuras. O texto inclui também as referências, dois apêndices e um anexo.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS

A Ciência da Informação (CI) busca, desde seus primórdios, conhecer o perfil dos usuários, por meio da realização de estudos que ajudam a sedimentar a prática de pesquisa na área (RODRIGUES; CARDOSO, 2017)

Nesse sentido, segundo Santa Anna (2018), não há como negar que a CI tem adquirido, nos últimos anos, uma característica eminentemente humana, sobretudo por abordar questões relativas à recuperação da informação, identificar as necessidades informacionais dos usuários e entender o comportamento humano em face do uso dos sistemas de informação, sobretudo os informatizados.

As diversas questões investigadas abarcam problemas relativos à organização e gestão do conhecimento, à elaboração, aplicação e uso de tecnologias, às técnicas e metodologias para tratamento da informação registrada, dentre outras linhas de investigação, tendo em vista estudos sobre uso da informação, comportamento informacional, questões culturais, memória histórica e social, dentre outros aspectos analisados por pesquisadores.

O aspecto humano-social dessa ciência vem sendo desprendido por meio dos estudos de uso e usuários da informação, por conseguinte, manifestam-se linhas de pesquisa direcionadas ao comportamento informacional, o qual se configura como um subcampo da Ciência da Informação (SANTA ANNA, 2018).

Araújo refere os estudos de usuários da informação como um campo de aplicação da CI que se inicia nas décadas de 1940 e 1950 “no escopo das pesquisas em comunicação científica sobre os fluxos de informação e hábitos informacionais dos cientistas” (ARAÚJO, 2018, p. 29).

Conforme Berti e Araújo (2017), os Estudos de Usuários (EU) estão consolidados como uma área de pesquisa em Ciência da Informação. Começaram a ser realizados no Brasil, no âmbito de programas de pós-graduação em Ciência da Informação na década de 1970, e passaram a fazer parte dos currículos dos cursos de graduação em Biblioteconomia a partir de 1982 (ARAÚJO, 2016).

Os EU são investigações que buscam conhecer as características dos usuários de informação, seus perfis informacionais e suas necessidades informacionais, sejam de cunho científico ou não e que ocorrem, geralmente, em bibliotecas ou em centros de informação. Seus objetivos baseiam-se em verificar para quais fins os indivíduos usam a informação, bem como fatores associados, que servem para tomadas de decisões na gestão da unidade de informação.

Segundo Figueiredo (1994), os Estudos de Usuários “são canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve, e que são necessários para ajudar na previsão e mudança da demanda de seus produtos e serviços”. Trata-se de um passo importante para conhecer os usuários e os clientes dos centros de informação, que traz direção e eficiência para organização funcional do acervo através dos profissionais da área.

Diante deste contexto, Albuquerque, Oliveira e Ramalho (2009) referem vários autores que marcam os Estudos de usuários, como Brenda Dervin, Nice Figueiredo e Sanz Casado, os quais formaram bases teóricas e experimentos práticos que constatarem os estudos de usuários como primordiais para o bom funcionamento das bibliotecas, sistemas ou centros de informações, por possibilitar e disponibilizar a informação que faz sentido e surte efeitos significativos para o desenvolvimento das atividades dos indivíduos.

Corroborando com os autores acima, a autora Barros afirma que

o estudo de usuário é compreendido como a identificação das necessidades informacionais dos usuários com vistas a oferecer serviços e produtos de qualidade que correspondam a essas necessidades. São estudos que possibilitam conhecer suas necessidades, expectativas, demandas, atitudes e características, a fim de responder satisfatoriamente as suas necessidades informacionais. É um estudo que deve levar em consideração todas as experiências do usuário, sejam as ocultas no seu cotidiano: o pensar, o agir, o sentir e o meio na qual se encontra inserido. É um olhar holístico, mas ao mesmo tempo, minucioso. (BARROS, 2008, p.19).

Consoante Oliveira (2013), o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva, pela qual a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço. Entende-se, assim, que todo o serviço em busca da informação se dá em prol dos usuários da informação, ou seja, através deles e para eles. Por isso, Tabosa (2016) acredita que as pesquisas de EU objetivam identificar regularidades quanto ao comportamento de busca e uso de informação de usuários para conhecer, prever e assim melhor atender os usuários.

Os EU representam verdadeiros canais de comunicação entre os centros de informação e a comunidade a qual eles servem. Sendo assim, os centros de informação tornam-se organismos ativos a partir do momento em que se preocupam em conhecer seus usuários, passando a direcionar todo o seu funcionamento, projetando-o no usuário. Com isso, surgem oportunidades para criar novos serviços ou aperfeiçoar os que já existem (OLIVEIRA, 2013).

Como lecionam Cunha, Amaral e Dantas (2015), os EU são elementos de destaque para o funcionamento ideal de uma unidade prestadora de serviços de informação. Conhecer as necessidades dos usuários, examinar seus comportamentos de busca de informação e

analisar suas condutas é estar à frente no mercado da informação, possibilitando prever demandas ou modificar serviços e produtos, adequando-os a uma nova realidade.

A busca de perfis informacionais pelos estudos de usuários enfoca informações gerais e específicas, como características socioeconômicas, demográficas, faixa etária, gênero, formação, área de trabalho, necessidades e recursos informacionais utilizados, entre outras. Por meio desses dados, revelam-se os hábitos, comportamentos e possíveis demandas importantes para a otimização dos serviços prestados, bem quanto à reflexão para reformulação ou até a construção de ações ou políticas informacionais, como: organização, tratamento, desenvolvimento de coleções, sistemas de informação, recuperação, atendimento, divulgação, educação de usuários e capacitação profissional (COSTA; RAMALHO, 2010).

Para que as unidades de informação possam atender satisfatoriamente seus usuários, devem realizar periodicamente estudos para conhecê-los profundamente, de modo que, o usuário é o elemento norteador de sua atuação. Através desses estudos, pretende-se conhecer as causas, os modos e as finalidades envolvidas no uso da informação, permitindo, com isso, realçar o papel do usuário na disseminação de suas necessidades e na garantia do atendimento das mesmas (SILVA; COSTA; BARROCAS, 2017).

2.1 Estudo de usuários: evolução e tipos de abordagens

Com o passar do tempo e evolução dos Estudos dos usuários da informação, foi possível apropriar-se do entendimento sobre o valor da sua realização e a compreensão de que podem prover os serviços oferecidos da unidade informacional, buscando maior interação e participação do usuário como parte de uma genuína vontade do público a ser atingido, bem como para assegurar os serviços com maior potencial de adequação aos perfis desses usuários (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Segundo Oliveira (2013), tomando por base Figueiredo (1999), houve uma mudança de paradigma, em que o acesso à informação, através do modelo centrado na informação, passou para o modelo focado no usuário. Com essa mudança de paradigma, as pesquisas passaram a detectar as características únicas de cada usuário e buscar identificar quais as cognições comuns à maioria dos usuários de sistemas de informação, de modo que, a partir dessa forma de abordagem os usuários da informação são considerados como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas, atuando em um ambiente com influências sociológicas, culturais, políticas e econômicas.

Tabosa (2016) compartilha conhecimentos semelhantes ao citar que os EU da

informação se identificam na categoria de estudos sob uma perspectiva cognitivista, buscando entender a informação a partir das estruturas mentais dos usuários que se relacionam com a informação.

Uma das maiores autoras brasileiras e pioneira dos EU no Brasil, Nice Figueiredo (1979), identifica três fases importantes no amadurecimento dos EU da informação. A primeira seria a de fase temporal estendida de 1948 a 1965, quando os estudos eram concentrados no uso de informação por cientistas e engenheiros, utilizando como métodos principais questionários e entrevistas, através de coleta de dados quantitativos com a finalidade de planejar serviços mais adequados às necessidades dos usuários.

A segunda fase se dá a partir de 1965, com os estudos tomando caráter mais amplo, com comunidades maiores de usuários e passando a averiguar técnicas mais sofisticadas de observação indireta para estudar aspectos particulares do comportamento dos usuários e início do uso de métodos sociológicos para analisar a transmissão informal da informação.

Já a terceira e última fase identificada por Figueiredo se deu na década de 1970, através de estudos sociológicos (amplos e exploratórios) e percepção da necessidade de ajustar o sistema aos usuários (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Atualmente, os estudos de comportamento estão voltados para a adoção de métodos qualitativos, seguindo a linha dos trabalhos desenvolvidos nessa área no início dos anos 70, no Reino Unido, que acabaram por criar uma tradição na investigação do comportamento humano, como nos estudos de T. D. Wilson, David Ellis, entre outros. Essa tendência também pode ser verificada nas pesquisas realizadas entre autores americanos, como Dervin e Nilan (1986) e Kuhlthau (1991), que buscaram identificar os sentimentos e motivações do indivíduo no processo de busca e uso de informação (ELLIS; COX; HALL, 1993).

Os estudos de comportamento informacional, considerado por alguns como sinônimo de EU ou estudo de busca de informação são, segundo Crespo (2005), de interesse de diversas áreas, como a Psicologia e a Comunicação Científica, e são aplicados a diferentes grupos. Esses estudos abrangem vários aspectos, como a necessidade de informação, o modo como os indivíduos usam a informação e os fatores internos e externos que influenciam o processo.

Considerando o período desde, aproximadamente, o final da década de 1940, Wilson (1999) defende que a Conferência sobre Informação Científica, da *Royal Society* em 1948 foi o marco na identificação do comportamento de busca de informação de cientistas e tecnólogos. Desde então, um grande número de estudos foi sendo desenvolvido; a literatura foi amplamente revisada e vários aspectos do comportamento informacional, especialmente dos cientistas sociais, foram analisados (CRESPO, 2005).

No entanto, foi nas décadas de oitenta e noventa que surgiram proposições de alguns modelos ou padrões de comportamento de busca e uso de informação, tais como os de Wilson (1981), Dervin (1983), Ellis (1989) ampliado por Ellis, Cox e Hall (1993), Kuhlthau (1991) e Wilson e Walsh (1996). Esses modelos ou padrões se referem a uma previsibilidade no que se refere às decisões e às ações tomadas pelos sujeitos quando diante de uma necessidade de informação, levando-os a buscar a satisfação dessa necessidade para a solução de um problema (TABOSA; PINTO, 2015, p. 103).

A execução da busca pelos próprios cientistas é uma nova tendência que dá maior independência ao pesquisador e que contribui para mudanças de comportamento, como a utilização de fontes não utilizadas anteriormente e a redução das visitas à biblioteca, pois o cientista executa suas buscas diretamente do ambiente ou local de pesquisa, podendo utilizar o site da biblioteca para acessar fontes e obter dicas sobre bases de dados, e para a verificação de outras fontes de informação (CRESPO, 2005).

O Quadro 1, a seguir, remete resumidamente às mudanças de abordagens dos estudos de usuários:

Quadro 1: Evolução dos Estudos de Usuários

Década	Fases de evolução dos Estudos de Usuários
Final da década de 40	Tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Tais estudos eram restritos às áreas de Ciências Exatas.
1950	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários, agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
1960	Enfatizam agora o comportamento dos usuários; surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começaram a ser pesquisados.
1970	Passam a se preocupar com mais propriedade com o usuário e a satisfação das suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas.
1980	Os estudos são voltados à avaliação de satisfação e desempenho.
1990	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional, que define como as pessoas necessitam/buscam/fornecem/usam a informação em diferentes contextos, incluindo espaços de trabalho e vida diária.
1ª década do século XXI	Os estudos estão voltados tanto ao comportamento informacional quanto para a avaliação de desempenho, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC.

Fonte: Costa e Ramalho (2010, p. 100)

Existem três abordagens para os Estudos de Usuários: tradicional, alternativa e interacionista. A abordagem tradicional é marcada por uma perspectiva funcionalista que estabelece os padrões de comportamento do usuário e a mensuração destes, geralmente por

meio de questionários a fim de identificar hábitos de busca, acesso, uso, frequência e satisfação. Já a abordagem alternativa se dá pelo modelo da Brenda Dervin com o sentido do “*sensemaking*”, que foca no comportamento informacional inserido no contexto, lacuna ou vazio cognitivo, responsáveis pela motivação do sujeito para busca de informações na interação com o meio social, enfatizando assim um caráter construtivista (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Com a evolução do campo de EU, passou-se a privilegiar não as questões cognitivas, mas as compreensões dessas questões com enfoques interpretativos das práticas dos usuários. Dando, assim, uma conotação de cunho social, dados os princípios seletivos dos usuários que interferem no comportamento informacional. A abordagem interacionista indica que o usuário interage na realidade e é modificada por esta concomitantemente, ou seja, possui um repertório que define o que será entendido como informação.

Os EU foram sofrendo mudanças de abordagem desde o seu surgimento e vêm aos poucos consolidando conhecimentos, o que torna investigações nessa área desejáveis e necessárias, visando ao acúmulo de conhecimentos que possam subsidiar a consolidação de um corpo teórico. O comportamento de busca e uso de informação tem se alterado, acompanhando as transformações da sociedade em torno das facilidades proporcionadas pelas tecnologias da informação e da comunicação (TABOSA, 2016).

Barros (2008) afirma que quanto à finalidade, os EU podem ser integrativos ou dirigidos para as tarefas. A direção para as tarefas conduz os esforços para investigar comportamentos que constituem o processo de busca da informação em si, tendo o intuito de identificar quais as fontes de informação foram escolhidas e utilizadas por determinados usuários.

No concernente à pesquisa integrativa, essa possui um alcance mais amplo, por analisar não só o processo de busca da informação, mas também o seu uso, a fim de compreender o contexto de percepção da necessidade e analisar a tomada de decisões e agregação de valor à informação.

De modo mais amplo, todas as pesquisas que objetivam identificar parâmetros ou valores quanto ao comportamento de busca e uso de informação de usuários buscam conhecer para prever e prever para melhor atender (TABOSA, 2016).

2.2 Necessidades, Busca e Uso da Informação

Sob a perspectiva de Silva, Costa e Barrocas (2017), os EU devem averiguar as causas e as finalidades envolvidas no uso da informação. Ressalta-se que, os termos necessidade, busca e uso de informação costumam aparecer juntos ou até de forma combinada, entretanto, não precisam obedecer respectivamente alguma sequência, como também as pesquisas sobre comportamento de busca e uso de informação não dependem exclusivamente do “usuário da informação”, uma vez que nem sempre o usuário busca ou usa a informação, como também pode buscar mas não encontrar, e encontrar mas não a usar (TABOSA, 2016).

Devido à constante alteração no campo do processamento da informação e, conseqüentemente, uma diversidade maior de necessidades informacionais, Barros, Saorim e Ramalho (2008) relembram que o profissional da informação enfrenta o desafio de ser facilitador para a aquisição do conhecimento através do vínculo pessoal com os usuários de informação, de forma que os pesquisadores da CI têm se preocupado em identificar o perfil dos usuários da informação como forma de atender suas demandas.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) referem que todas as pessoas precisam de informação para realizar atividades cotidianas, como para se locomover, comprar alimentos, dirigir um caminhão, ou qualquer outra coisa. De maneira a concluir que, para cada decisão a tomar, é preciso constantemente informação, tal como os indivíduos, as organizações. Com isso, os autores explicam que cada ser humano é um universo único e vive de modo diverso o seu ciclo de vida, precisando assim de informações diferentes.

Segundo Sanz Casado (1994, p. 24), “a necessidade de informação, pode ser definida como a sensação de carência de algo”. Para Chen (1982), a necessidade de informação é uma construção abstrata utilizada para representar por que a pessoa busca, encontra e usa a informação. Percebe-se que é a partir da necessidade de informação que os usuários iniciam o processo de busca informacional e possivelmente o uso.

De fato, conforme Oliveira (2013), o usuário necessita de informações que lhe proporcionem melhorias em funções do seu cotidiano, como o seu trabalho, ou para o engrandecimento de seu conhecimento particular, direcionado a qualquer área de sua vida.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) relatam ainda que Calva González, em 2004, estudou as necessidades de informação e chegou à conclusão de que elas surgem de dois elementos principais: os fatores externos (meio ambiente em que a pessoa se encontra), e os fatores internos, incluindo a experiência, o conhecimento ou a ausência deste, as habilidades do indivíduo, entre outras.

Somando-se a isso, Wilson (2000) esclarece que o comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação, o que inclui a comunicação face a face com os outros e a recepção passiva de informação (como exemplo, o anúncio de televisão), sem qualquer intenção de agir com a informação dada.

Sobre o comportamento na **busca da informação**, Choo (2006) definiu como sendo a soma das atividades por meio das quais a informação se torna útil. É o processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento. A pesquisadora Oliveira complementa a definição de busca da informação ao descrever que

a busca inicia-se exatamente no momento em que o indivíduo decide se esforçar em descobrir, procurar ou encontrar determinada “coisa ou aspecto” que ele precisa entender. É a necessidade de informação que está trazendo uma inquietação no estado cognitivo do indivíduo. Esse ato de pesquisar, através de uma investigação, torna-se algo fascinante. É, na verdade, um empenho para conquistar aquilo que procura. É a busca em si, que ocorre nessa situação. Quando se encontra, e de fato, se consegue mudar o estado inicial de conhecimento, para uma apreensão real desse conhecimento, surge exatamente o uso da informação. É quando se experimenta a sensação de realização informacional (OLIVEIRA, 2013, p. 85).

Seguindo os pressupostos de Choo (2006), este considera difícil conceituar **uso da informação**, porém o refere como parte que envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação.

Segundo a ideia de Gasque (2008, p. 154), “o uso da informação compõe-se de atividades em que o indivíduo se engaja para apreender a informação e transformá-la em conhecimento”. Para a autora, esse processo compreende habilidades intelectuais como decodificação, interpretação, controle e organização do conhecimento.

O uso da informação é de fato a apropriação e o pragmatismo do conhecimento produzido. Todo o processo de necessidade, busca e uso da informação, ocorre de forma contínua e recorrente, podendo as etapas se repetir em alguma e nem mesmo vir a acontecer, assim ocorre o seu dinamismo processual.

2.3 Modelos de comportamento de Busca e Uso da Informação

O comportamento de busca e uso de informação é estudado por diversos autores que

apresentam modelos e teorias que explicitam de que forma o processo ocorre e quais fatores estão envolvidos. Esses estudos são relevantes por focarem o indivíduo, apresentando os mais diversos aspectos abrangidos nesse processo, permitindo que se conheça melhor o contexto envolvido, ou parte dele, e que, assim, sejam desenvolvidos, de forma adequada, serviços, recursos e ferramentas (CRESPO, 2005).

Segundo Barros (2008), vários fatores influenciam o uso de informação. Mas, dentre eles, o mais relevante é a postura do sujeito em face da informação e ao processo de busca. Essa postura é produto do treinamento, da educação, da experiência etc. Por isso o motivo do desenvolvimento de vários EU sobre o comportamento da busca da informação.

Entretanto, é consenso que muito dificilmente existirá um modelo que represente, ou até mesmo padronize as necessidades e usos de informação dos sujeitos, pois os EU são dotados de ações cognitivas e, portanto, dinâmicos e não haverá qualquer possibilidade de que sejam moldados em suas buscas, mesmo que os sistemas tentem fazê-lo (TABOSA; PINTO, 2015).

A seguir, serão citados resumidamente, sob a perspectiva de Oliveira (2013), alguns modelos de comportamento de busca e uso da informação que marcaram o desenvolvimento dos EU.

- **Wilson (1981)** – Modelo baseado na busca de informação decorrente das necessidades básicas do sujeito (fisiológicas, cognitivas e afetivas). A busca de informação ocorre para satisfazer a sua necessidade. O usuário pode deparar-se com barreiras.
- **Dervin (1977)** – Parte de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido de mundo e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação.
- **Belkin e Oddy Brooks (1982)** – A abordagem do Estado Anômalo do Conhecimento (*Anomalous States of Knowledge*) focaliza pessoas em situações problemáticas, em visões limitadas. Usuários são vistos com um estado de conhecimento anômalo e enfrentam lacunas e incertezas, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia.
- **Taylor (1986)** – A abordagem do Valor Agregado (*User-values* ou *Value-added*), de Robert Taylor (1986), focaliza a percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a

valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento da informação.

- **Kuhlthau (1994)** – O modelo denominado de *Information Search Process* se baseia no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin (1982). É potencializado pela Teoria do Construtivismo, na qual a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e ativa e não pela transmissão. O processo se desenvolve em seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação, Coleta e Apresentação. Cada estágio se caracteriza pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional, o cognitivo e o físico.

- **Choo (2003)** – Ressalta três propriedades da busca e do uso da informação: a) o uso da informação é estabelecido a partir do significado que o indivíduo lhe impõe à luz de suas estruturas emocionais e cognitivas; b) o uso da informação é situacional. O indivíduo faz parte de um meio, profissional ou social, que afeta, diretamente, suas escolhas para o uso da informação; e c) o uso da informação é dinâmico, interagindo com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que impulsionam o processo de busca da informação, modificando a percepção do indivíduo em relação ao papel de informação e os critérios pelos quais a informação é julgada, sob um dado assunto. A busca se caracteriza por um processo implementado pelo indivíduo para modificar o estágio anterior.

- **Krikelas (1986)** – O comportamento de busca de informação pode ser definido como uma atividade que um indivíduo exerce quando se empenha em identificar uma mensagem para satisfazer uma necessidade percebida (OLIVEIRA, 2013).

2.3.1 David Ellis (1989) e contribuições posteriores

Modelo de comportamento de busca de informação que parte do pressuposto de que o processo de busca se dá por meio de aspectos cognitivos, constituído por etapas que não acontecem de forma sequencial, características gerais que não são vistas como etapas de um processo. Inicialmente, se baseia em seis categorias de análise: Iniciar, Encadear, Navegar, Diferenciar, Monitorar e, finalmente, Extrair. Posteriormente, esse modelo foi aperfeiçoado pelo próprio Ellis em conjunto com Cox e Hall (1993), que acrescentaram mais duas categorias ao modelo original que são: Verificar e Finalizar, as quais serão abordadas posteriormente (OLIVEIRA, 2013).

Cunha, Amaral e Dantas (2015) relatam que, em 1987, David Ellis defendeu sua tese de doutorado sobre “*The derivation of a behavioural model for information retrieval system*

na *University of Sheffield*” (“A derivação de um modelo comportamental para o sistema de recuperação de informações na *University of Sheffield*”), na Inglaterra. Mais tarde, em 1989, Ellis propôs um modelo comportamental de busca de informação. O modelo proposto por Ellis resultou da abordagem behaviorista (análise do comportamento) em *design* do sistema de recuperação da informação, estudado pelo autor em sua tese, quando identificou os padrões de comportamento na busca de informação por cientistas sociais. Ellis observou que a inter-relação detalhada ou a interação das características de qualquer padrão individual de procura por informação dependerá de circunstâncias únicas das atividades de cada pessoa para procurar a informação que a preocupa em um ponto particular no tempo (ELLIS, 1989).

O processo de busca dos cientistas sociais foi estudado e apresentado por Ellis através do modelo original que apresentava seis atividades básicas do usuário durante a busca por informação, descritas a seguir por Cunha, Amaral e Dantas (2015); Tabosa (2016); e Crespo e Caregnato (2003):

- **Início ou inicialização:** remetem às atividades iniciais do processo de busca de informação, para identificação das fontes a serem pesquisadas. Ocorre quando o usuário começa propriamente a busca por informação a partir da necessidade informacional, com uma visão panorâmica sobre o tema. Ex.: solicitar informação a alguém que conheça o assunto, levantamento bibliográfico, consulta a fontes informais etc.;
- **Encadeamento:** busca a localização de documentos e fontes por meio de citações ou outras formas de conexão. Se refere ao aprofundamento nas fontes encontradas, fazendo ligações e relações entre elas e podendo levar a outros materiais relevantes e novas informações;
- **Navegação (ou *Browsing*):** trata-se de uma busca semi-direcionada para identificação das fontes mais relevantes que atendam aos potenciais interesses. A busca é informal e não sistemática, como, por exemplo, a caminhada do usuário pela unidade de informação observando as lombadas das obras, folheando os livros rapidamente, realizando uma busca superficial dos documentos;
- **Diferenciação:** é a observação das diferentes fontes para filtrar a informação obtida e analisar a natureza do material examinado. Nessa categoria, o usuário é capaz de filtrar e selecionar as fontes de informação que de fato lhe interessam, por meio de critérios como qualidade da fonte, atualidade e autoria, por exemplo.
- **Monitoração:** dispõe sobre a manutenção do conhecimento sobre as fontes, acompanhamento das informações e atualização sobre o tema. Observa-se o desenvolvimento de uma determinada área, através do monitoramento de fontes de informação específicas, a

exemplo da verificação da publicação de artigos de interesse em um determinado título de periódico. Pode ser aplicada a várias fontes dentro de uma determinada base de dados. O pesquisador é quem define o que será monitorado, conforme suas necessidades.

- **Extração:** caracteriza a exploração sistemática e seletiva das fontes e dos materiais de interesse específico. Acontece quando o usuário utiliza efetivamente a informação recuperada, sendo a atividade mais focada e direta, que exige maior tempo. Se dá por consulta tanto diretamente à fonte, quanto através do uso de índices cumulativos, ou através de combinação das duas.

David Ellis elaborou um modelo de comportamento de busca da informação a partir de pesquisas empíricas. O modelo, após a publicação, foi posto à prova por diversos pesquisadores em diferentes grupos de usuários, referendando sua pertinência e, em alguns casos, propondo alterações no sentido de ampliá-lo (TABOSA, 2016).

Ellis (1989) desenvolveu seu modelo de comportamento de busca e uso da informação a partir do estudo do comportamento de cientistas sociais. Quatro anos mais tarde, em 1993, o modelo original foi ampliado por Ellis, Cox e Hall, com o propósito de criar um modelo de comportamento de busca de informação de acadêmicos da área de Física e Química, utilizando um método semelhante ao que havia sido usado por Ellis em 1989. Como resultado, houve a proposta de ampliação do modelo com a inserção de duas novas categorias: Verificação e Finalização, passando o modelo a constar de oito e não mais de seis atividades (TABOSA; PINTO, 2015).

Com essas novas categorias, o modelo de busca da informação de Ellis, Cox e Hall (1993) estabeleceu que as etapas não acontecem de forma linear, o que coaduna com o próprio comportamento humano que é passível de mudança (BARROS, 2008). Isso porque o usuário pode repetir alguma ou algumas dessas atividades ou entrar no processo de busca por informação partindo de qualquer uma das oito atividades, conforme explica Tabosa:

O modelo de Ellis (1989) é caracterizado por conter categorias gerais e independentes (atividades realizadas pelos usuários em qualquer situação de busca por informação), ou seja, elas não são lineares nem articuladas como fases que se sucedem em um processo. Dessa forma, o usuário pode repetir alguma ou algumas dessas atividades ou entrar no processo de busca por informação partindo de qualquer uma das atividades que o compõem (TABOSA, 2016, p.75).

A categoria **Verificação** sugere a ação de conferência, a ser realizada pelo usuário perante a veracidade das informações recuperadas. É a checagem da legitimidade do material considerado relevante como fonte de informação. Naturalmente, é uma etapa que exige

experiência e cuidado para identificar possíveis erros ou inconsistência na informação, checar a confiabilidade da fonte, a completeza e a atualidade da informação. (TABOSA, 2016; CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015)

A **Finalização** pode ser definida como conclusiva em um resultado da busca realizada. Acontece quando o usuário refaz todo o processo de busca ao final de um projeto, com o propósito de verificar ou não, a existência de publicações semelhantes, ou de alguma nova publicação que possa alterar os resultados de sua pesquisa.

A partir de 2005, novas pesquisas resultaram em ampliações ao modelo Ellis, Cox e Hall (1993). Na presente pesquisa, abordaremos três novas categorias ampliadas posteriormente, que são **Personalização, Transcrição e Compartilhamento**.

Isabel Crespo (2005), em sua pesquisa de mestrado, versou sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores da área de Biologia Molecular e Biotecnologia. Através do modelo de Ellis, Cox e Hall (1993), buscou averiguar se o comportamento de busca desses sujeitos era influenciado pela informação científica disponibilizada em meio digital, mais especificamente por periódicos científicos eletrônicos. Como um dos resultados da pesquisa, a autora propôs a inserção de mais uma categoria ao modelo: *Personalização*.

Segundo a autora, verificou-se um comportamento de busca e uso de informação que não pode ser inserido em nenhuma das oito categorias Ellis, Cox e Hall (1993), o qual recebeu a denominação de “personalizar” por tratar-se da tendência dos pesquisadores entrevistados na sua pesquisa de mestrado, de personalizarem, nos sistemas de recuperação de informações, os recursos de busca, adequando-os às suas necessidades. Como exemplo, o ato de adicionar aos “favoritos” todos os títulos dos portais e desenvolver páginas específicas através da Internet.

Outra pesquisa de mestrado que culminou em nova ampliação do modelo de Ellis, Cox e Hall (1993) foi a realizada por Dirlene Barros (2008) que analisou o comportamento de busca por informação dos usuários do Arquivo Público do Estado do Maranhão. Com a análise dos dados, a autora sugeriu uma nova categoria a ser agrupada ao modelo: a **transcrição**, que revela a atividade do usuário em transcrever dados e informações.

A autora aponta que essa categoria é específica por ser uma ação própria da pesquisa em arquivos permanentes, isso por existirem neles documentos manuscritos. Devido à categoria transcrição ser indicada para pesquisas específicas em arquivos não foi usada no questionário de pesquisa com os UI, por esta ter sido realizada fora do ambiente arquivístico.

Tabosa e Pinto (2015) investigaram sobre comportamentos de busca e uso de

informação nas dissertações e teses defendidas nos Programas de Pós-Graduação em CI no Brasil entre os anos de 2000 a 2012.

As pesquisas desenvolvidas tiveram como sujeitos grupos sociais variados (sindicalistas, funcionários de indústrias e de fábricas, estudantes, empresários, pacientes da área da Saúde, e outros). Em consequência, a pluralidade de sujeitos propiciou o conhecimento generalista do modo como os usuários buscam e usam informação na atualidade, fato este que, através dos resultados da pesquisa, levaram os autores a ampliarem mais uma categoria ao modelo: o **compartilhamento**.

Eles identificaram a necessidade de propor uma ampliação ao modelo clássico de Ellis, por perceber que os sujeitos das pesquisas não buscam informação pensando exclusivamente em resolver problemas e satisfazer necessidades pessoais, mas há uma forte propensão a compartilhar com outras pessoas menos informadas, o que as leva a distribuir informação.

Dessa forma, o compartilhamento ocorre quando o usuário compartilha a informação recuperada de maneira ampla (treinamentos, aulas, veicular em meios de comunicação, postar em redes sociais na internet, dentre outras possibilidades).

A partir do modelo de comportamento de busca e uso da informação de Ellis, Cox e Hall (1993) e das sugestões de ampliações e contribuições ao referido modelo, nesta pesquisa junto aos usuários indígenas do CCAE da UFPB, adotaram-se dez categorias, sendo elas: inicialização, encadeamento, navegação, diferenciação, monitoramento, extração, verificação, finalização, personalização e compartilhamento.

3 UNIVERSITÁRIOS INDÍGENAS

Segundo Bergamaschi e Kurroschi (2013), os intelectuais indígenas que chegam à universidade, geralmente são atuantes nos movimentos étnicos, na luta pelo reconhecimento social, político e cultural, e pelos direitos básicos como territorialidade, saúde e educação. O índio universitário alia o conhecimento próprio, mantém laços estreitos com sua comunidade e propõe diálogos interculturais importantes, buscando a universidade como uma aliada.

Assim, a presença dos indígenas na universidade é um processo coletivo, visto que representam anseios e objetivos das comunidades. Existe a necessidade da formação acadêmica pelos indígenas para que eles próprios sejam protagonistas na interlocução com a sociedade e ocupem cargos na gestão de suas políticas, que são ocupados por não indígenas

Considerando o exposto, faz-se necessário abordar o contexto histórico, social e educacional do índio brasileiro e a política, acesso e permanência dos estudantes indígenas no ensino superior para melhor compreensão da conjuntura sobre a qual se debruça a presente pesquisa.

3.1 Contexto Histórico, Social e Educacional do Índio Brasileiro

Durante 500 anos, o Estado colonial português, e depois o imperial e republicano, considerou as etnias indígenas como categorias transitórias ou em extinção. Com a promulgação da Constituição de 1988 esse quadro muda expressivamente, e os indígenas passaram a ter direitos sobre a terra, a língua, a educação e a cultura (LOPES, 2014).

Desde o período colonial, houve ações de imposição econômica, política e cultural, que passaram a criar e a recriar novas formas de subsistência nos territórios indígenas. Ao impor, por exemplo, um modelo de escola, são desencadeados processos de descaracterização da vida na aldeia.

Em contrapartida, movimentos indígenas têm crescido e se apropriado do espaço escolar e acadêmico, os quais são atualmente garantidos por lei. A nova ressignificação do território indígena parece dar-se a partir de mecanismos postos pelo capital, que se encontra intrínseco aos espaços e às necessidades vivenciadas (AMARAL, 2013).

A Educação é tida como patrimônio da humanidade, no entanto, para os indígenas, a escola era conhecida como coisa de “homem branco”. Assim como todos os povos sempre tiveram suas formas de transmissão do conhecimento, seja por via oral ou por outros meios,

também os índios, de maneira própria e independente, transmitiam o conhecimento aos descendentes de sua comunidade.

Entretanto, no contato de duas culturas, em que uma é mais primitiva que a outra, quase sempre a mais avançada procura aniquilar a inferior em tudo o que possa ser oposto aos interesses dos dominadores. Desse modo atuaram os jesuítas, educando os indígenas à maneira dos europeus (FREIRE, 1980).

No Brasil da época da colonização, os jesuítas foram os primeiros educadores. Seus métodos educativos focavam nas crianças como um campo fértil, assim conquistaram as crianças indígenas (curumins), que se tornaram mais tarde cúmplices dos invasores para eliminar a cultura nativa, tornando-se inimigas dos pajés. Deu-se, então, uma verdadeira inversão dos princípios.

Mais tarde, com as primeiras escolas jesuítas, formavam-se as missões (época do governo de Mem de Sá), que tinham o encargo de catequizar e educar os silvícolas. Nesse período, tribos inteiras se deixavam catequizar, aprenderam a ler, a escrever, a trabalhar regularmente, a rezar e até a comercializar (SOUZA, 1992).

Com a expulsão dos jesuítas do Brasil (1760), intensificaram-se a exploração, perseguição e destruição aos povos indígenas. Proibiu-se o ensino da língua tupi e a política de integração do índio à sociedade com sua consequente deculturação reforçada. Foram incontáveis as perdas dessa época colonial: invasões, massacres, destribalizações, reduções, aldeamentos, etnocídio, escravismo, exclusão etc. (SILVA JÚNIOR, 2000).

No Brasil Imperial, os massacres continuaram, o que ocorreu até a época do Brasil República. Em 1914, houve a criação do Serviço de Proteção ao Índio (SPI), com finalidade de integrar os índios à sociedade brasileira, utilizando-se principalmente da educação. Os índios continuavam sendo expulsos de suas terras e exterminados. Os que se integravam, trabalhavam como vaqueiros, canoeiros, caçadores, guias e lavradores, nas pequenas roças. Ficavam durante muito tempo longe de suas aldeias, de suas mulheres, de seus filhos, e quando voltavam nada mais encontravam (SILVA JÚNIOR, 2000).

Durante o governo militar, surgiu a FUNAI: Fundação Nacional do Índio (1967). A entidade foi encarregada de tutelar o índio, gerir o seu patrimônio e prestar-lhe assistência educacional, mantendo-se ativa até os dias de hoje. Atualmente, a educação indígena saiu das mãos da FUNAI e passou a ser administrada pelo Ministério da Educação (MEC), o qual desenvolveu uma educação diferenciada (SILVA JÚNIOR, 2000).

A "educação indígena diferenciada" é abordada por Ladeira (2004) e Paes (2002). Os autores afirmam que a escola diferenciada é compreendida por muitos povos indígenas como

uma discriminação, uma restrição de que tenham acesso aos mesmos conhecimentos e informações das escolas da sociedade nacional, aliada como justificativa da má qualidade de ensino oferecido. Essas escolas diferenciadas estão presentes em várias aldeias indígenas brasileiras e preconizam os saberes locais, especificidades da comunidade, valorização da língua materna e costumes tradicionais.

Amaral e Baibich-Faria (2012) ressaltam que, a presença dos índios nas universidades públicas oportuniza manifestações de contradições e incoerências sujeitas no ambiente universitário. Como relatamos na introdução desta dissertação, os próprios universitários indígenas percebem a necessidade de suporte com o método de ensino aplicado nas universidades e comentam sobre as dificuldades enfrentadas para acompanhar os outros colegas de classe em virtude das carências das escolas indígenas.

Diante do contexto explicitado, a promoção de políticas públicas numa perspectiva temporal mais estendida implica na mudança do comportamento dos políticos e em novos arranjos institucionais nas atitudes de governo, que provoca deslocamento do atendimento das necessidades da administração pública para as tentativas de solucionar problemas da sociedade (JARDIM; SILVA; NHARRELUGA, 2009).

As políticas públicas correspondem ao conjunto das iniciativas e decisões do Estado, nas suas diferentes escalas de intervenção, com a finalidade de prover o bem-estar da população e a gestão dos recursos disponíveis. Abrangem todas as áreas da vida social e, nos regimes democráticos, são o resultado da conjugação de vontades, interesses e prioridades de cujo equilíbrio se compõe o bem comum que ao Estado compete preservar e desenvolver. Nos Estados democráticos constituem um contrato social livremente assumido, condição de equilíbrio e de coesão social estruturante da vida em sociedade (FADIGAS, 2015).

3.2 Política, Acesso e Permanência de Estudantes Indígenas no Ensino Superior

A democratização do ensino superior é um processo caracterizado por tratar da necessidade do estabelecimento de políticas públicas de educação que garantam o acesso e a equidade para todos, através de práticas pedagógicas capazes de formar indivíduos livres e capacitados. No Brasil, a democratização da educação é permeada por diversas lacunas, como: acesso ao ensino superior, inclusão e permanência escolar, desempenho educacional, oportunidades de ingresso no mercado de trabalho, progressão na carreira, participação na vida política entre outros (CARVALHO, 2004).

A política pública de educação superior indígena surgiu como uma necessidade produzida por estes povos e suas organizações, inserida no contexto da sociedade capitalista e globalizada que, com o avanço das fronteiras urbanas e agroindustriais no país, passam a ofender e invadir os territórios habitados historicamente por diferentes grupos étnicos indígenas, dizimando parte dessas populações e influenciando suas identidades culturais e seus modos de vida (PACHECO DE OLIVEIRA; FREIRE, 2006).

Os percursos trilhados pelos acadêmicos indígenas têm se apresentado como um desafio no campo das políticas públicas de educação superior, considerando que a presença desses sujeitos no espaço acadêmico provoca significativas reflexões e possibilidades.

Interessa compreender que os esforços empreendidos por esses acadêmicos, apoiados por suas famílias e pelas suas comunidades, tem resultado na construção de trabalhos indígenas focados na ocupação de espaços institucionais. Dessa forma, há a emergência de estabelecimento do novo sujeito indígena, com status profissional e intelectual, formado pelas universidades públicas e desafiado a executar tarefas e gerir políticas voltadas a seus grupos étnicos. Prevalece, assim, uma prática educativa ousada, através do pertencimento simultâneo a espaços opostos: as aldeias e a Universidade (AMARAL, 2013).

Nesse sentido, faz-se necessário pensar a educação enquanto função social e política, como forma de desenvolver processos de inclusão de cultura, identidade, pluralidade e etnia nas instituições educacionais (TORREIAS, 2016).

Carmo *et al* (2014) esclarecem que, após décadas de baixos investimentos na educação superior, registrados nos governos de Fernando Henrique Cardoso e seus antecessores, a retomada da valorização e do crescimento desse nível de ensino ocorreu nos dois mandatos do governo Lula, quando foram tomadas as principais medidas para a criação de programas de incentivo ao acesso e à permanência do estudante na universidade. Corroborando posteriormente com essa ascensão, a lei de cotas prevê que uma parte das vagas de todos os cursos e turnos das instituições federais seja reservada a pardos, negros e índios.

Para Lima e Hoffmann (2007, p. 17), as cotas para os indígenas não são suficientes sem mudanças mais amplas nas estruturas universitárias, de modo que estas reflitam sobre um olhar de um mundo sociocultural totalmente distinto, ainda que os estudantes indígenas sejam conhecedores da vida cidadã brasileira.

Há expectativa, por parte dos indígenas, de que a sua presença possa quebrar paradigmas da convivência multicultural, porém, examinando-se as estruturas do Estado, talvez se seja levado a concluir que a academia é uma instância bastante conservadora, sendo necessário ainda superar obstáculos (SOUZA, 2015).

Nessa perspectiva, os acadêmicos indígenas encontram-se diante de uma fronteira social e cultural entre a aldeia e a cidade, pela qual precisam estar em constante exercício de trânsito e circulação. É fundamental que se reconheçam indígenas e mantenham os vínculos estabelecidos com suas comunidades de origem, para que ocupem a universidade e estabeleçam relações facilitadoras para permanência nesse novo espaço (AMARAL, 2013).

No semestre de 2018.1, havia, no CCAE, 182 universitários indígenas matriculados com vínculos ativos, o equivalente a 56,52% do total no escopo da UFPB, que apresenta 322 discentes indígenas, dentre os quais 116 são cursistas do campus I - João Pessoa (36,02 %); 07 cursam EAD (2,17%); 08 cursam no campus II- Areia (2,4%); e 09 cursam no campus III- Bananeiras (2,7%)¹.

O manejo da informação como produto é a chave para inclusão intelectual e social das classes menos favorecidas, no ambiente organizacional e informacional das universidades. Um dos maiores valores da obtenção e uso da informação são os fatores produzidos de transformações sociais e até econômicas.

¹ Dados fornecidos pela Superintendência de Tecnologia da Informação – STI da UFPB.

4 METODOLOGIA

Para caracterizar a metodologia adotada na pesquisa, serão traçados o tipo da pesquisa, suas fases, sujeitos, instrumento de coleta de dados e procedimentos de análise dos dados.

4.1 Tipo da pesquisa

Para realização do estudo e alcance dos objetivos propostos, realizou-se uma pesquisa descritiva de natureza quanti-qualitativa, que partiu da estrutura do modelo de comportamento de busca e uso de informação desenvolvido à luz do Modelo de Ellis, Cox e Hall (1993) ampliado com as contribuições de Crespo (2005) e Tabosa e Pinto (2015).

O método quanti-qualitativo envolve métodos quantitativos e qualitativos para a obtenção de uma análise mais profunda do assunto da pesquisa. Assim, o viés qualitativo está presente de modo associado quantitativo, por permitir a investigação das informações escolhidas e assegurar a exatidão dos resultados (GODOY, 2006).

A pesquisa exploratória tem o propósito de promover uma maior familiaridade com a problematização, com vistas a tornar o problema mais explícito. O planejamento se dá de forma flexível e considera os aspectos relativos ao fenômeno abordado. Não requer elaboração de hipóteses e restringe-se a definir objetivos e buscar as informações sobre o assunto. Tem a finalidade de obter novas percepções do fenômeno e descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes (CERVO; BERVAIN; SILVA, 2007; GIL, 2010).

4.2 Fases da pesquisa

O estudo contempla duas fases: a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica favorece um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, capazes de fornecer dados atuais e relevantes. Esse tipo de levantamento contribui para a planificação do trabalho e evita duplicação e erros (MARCONI; LAKATOS, 2006). Esta foi realizada através de teses, dissertações, livros e artigos científicos que discorreram sobre toda a temática envolvida.

O levantamento busca a solicitação de informações a um grupo de pessoas, acerca do problema investigado para análise quantitativa e conclusões pelos dados recrutados (RICHARDSON *et al*, 1999).

Para a fase de pesquisa de campo, Severino (2007, p. 123) explica que

o objeto é abordado em seu meio ambiente próprio. A coleta dos dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente observados, sem intervenção e manuseio por parte do pesquisador. Abrange desde os levantamentos, que são mais descritivos, até estudos mais analíticos (SEVERINO, 2007, p. 123).

4.3 Sujeitos do estudo

Participaram do estudo 52 universitários indígenas dos 182 matriculados no semestre 2018.1, no CCAE- *Campus IV* da UFPB, com vínculos ativos com a instituição.

Utilizou-se a amostragem por critérios, através da seleção dos estudantes, de modo a se obter uma amostra selecionada com base no foco principal do estudo, ou seja, apenas participaram da pesquisa os universitários indígenas do referido semestre e que se disponibilizaram a responder o questionário da pesquisa. Segundo Godoy (2006), na definição dos participantes de um estudo qualitativo deve ser considerada a qualidade da amostra.

4.4 Instrumento de coleta de dados

A coleta de dados realizou-se pela aplicação de questionário (APÊNDICE A) com pessoas que têm experiência com o assunto, ou seja, com os sujeitos da pesquisa. Os questionários foram aplicados em meados do mês de novembro de 2018.

Para este estudo, o uso de questionário foi considerado o melhor instrumento para a obtenção dos dados necessários. Conforme Cervo, Bervain e Silva (2007), essa é a forma mais usada de coletar dados por medir com mais exatidão o que se deseja. De forma que o questionário contém um conjunto de questões logicamente relacionadas com o problema central e é preenchido pelo próprio informante. Utilizaram-se questões abertas e fechadas, que abordam sobre o perfil dos universitários indígenas e o comportamento de busca e uso da informação (APÊNDICE A).

As questões aplicadas foram formuladas a partir do modelo de busca de informação desenvolvido à luz do Modelo de Ellis, Cox e Hall (1993), ampliado com as contribuições de Crespo (2005), e Tabosa e Pinto (2015), definindo assim dez características gerais para análise final como estrutura do comportamento de busca e uso de informação.

Para uma possível adequação do questionário, foram aplicados como pré-teste dez questionários prévios para universitários indígenas do *Campus I* da UFPB, com vínculos ativos e matriculados no semestre 2017.2. Também se adotou a técnica do incidente crítico, que, segundo Flanagan (1973), consiste em

um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos, delineando também procedimentos para a coleta de incidentes observados que apresentem significação especial e para o encontro de critérios sistematicamente definidos (FLANAGAN, 1973, p. 99).

O autor supracitado entende que incidente crítico é

qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para ser crítico um incidente deve ocorrer em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador e onde suas consequências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos (FLANAGAN, 1973, p.100).

A partir das citações precedentes, o autor deixa claro que a técnica do incidente crítico é essencialmente um procedimento para reunir certos fatos importantes relacionados com o comportamento em situações definidas. De modo que compõe um conjunto flexível de princípios a serem adaptados para cada situação específica. Em resumo, a técnica do incidente crítico, não coleta apenas opiniões e estimativas como dados, mas obtém o registro de comportamentos específicos para fazer as observações e avaliações necessárias.

4.5 Procedimentos de análise dos dados coletados

A análise de dados da pesquisa realizou-se com base na Análise de Conteúdo de Bardin, com apresentação de resultados através de inferências estatísticas e representação em gráficos e tabelas. Como afirma Flanagan (1973), o propósito da análise dos dados é sumariá-los e descrevê-los de maneira eficiente, de modo que a análise possa ser usada para objetivos práticos.

De acordo com Farago e Fofonco (2018), para Laurence Bardin (2009), a Análise de Conteúdo, enquanto método, abrange um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Ela produz sentidos e significados na diversidade de amostragem presentes no mundo

acadêmico, de forma que, para uma aplicabilidade coerente do método, conforme os pressupostos de interpretação das mensagens e enunciados, deve ter como ponto de partida uma organização.

Assim, “as diferentes fases da análise de conteúdo organizam-se em torno de três polos: 1. A pré-análise; 2. A exploração do material; e, por fim, 3. O tratamento dos resultados: a inferência e a interpretação” (BARDIN, 2009, p.121). Essas fases foram abordadas como norteadoras do estudo, como meio de produzir significância e demonstração eficiente dos resultados obtidos.

5 COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO DOS UNIVERSITÁRIOS INDÍGENAS DO CAMPUS IV/UFPB: RESULTADOS DA PESQUISA

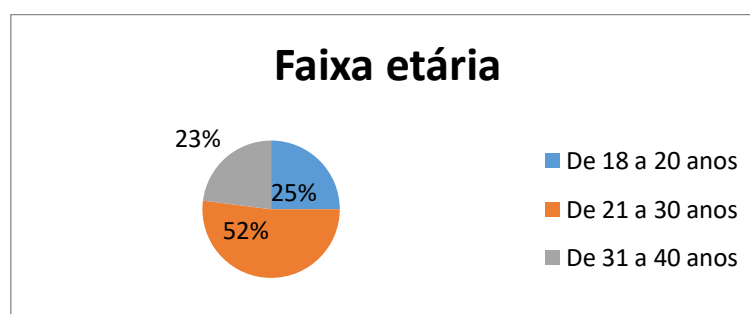
Este capítulo apresenta a análise dos dados obtidos através dos questionários aplicados aos sujeitos da pesquisa, com discussão baseada na literatura revisada.

5.1 Perfil dos Universitários Indígenas (UI)

Nesta seção, o enfoque se dá no perfil dos UI, construído a partir das seguintes categorias de análise: faixa etária, sexo, renda familiar, curso, se cursou a educação básica em escola diferenciada, ingresso na universidade por meio de cotas, naturalidade e local da residência (aldeia ou cidade).

Em se tratando da idade dos UI, os resultados obtidos na pesquisa demonstram que a maioria deles está na faixa etária entre 21 a 30 anos de idade (52%) e na faixa de 18 a 20 anos (25%). Os usuários com mais de 31 anos representam 23% da amostra, conforme Gráfico 1, abaixo.

Gráfico 1: Faixa etária dos universitários indígenas



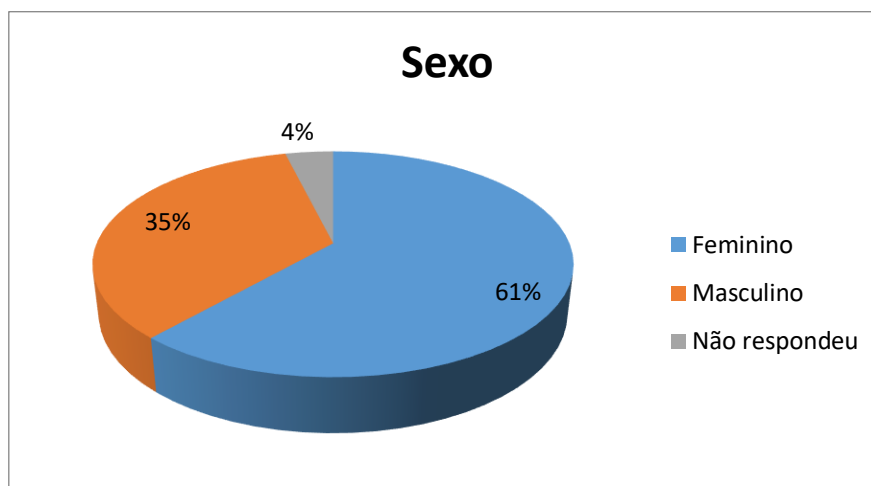
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os resultados da pesquisa, no que se refere à **faixa etária** dos universitários indígenas, se assemelham aos achados da pesquisa empreendida por Pereira (2011) que aponta que os estudantes indígenas da Universidade Federal de Tocantins, *Campus* de Palmas têm a média de idade de 21 a 30 anos.

Bergamaschi, Doebber e Brito (2018) apontam que os universitários indígenas são alunos muitas vezes com idades acima da média e com condições econômicas, culturais e históricas diferenciadas. De acordo com Pereira (2011), os estudantes indígenas possuem particularidades regionais e formas coletivas de organização.

No que se refere ao **sexo** dos UI, a maioria deles é do sexo feminino, com 61,5%, seguido de 34,6% do sexo masculino, apenas 3,8%, ou seja, 2 dos pesquisados, não responderam.

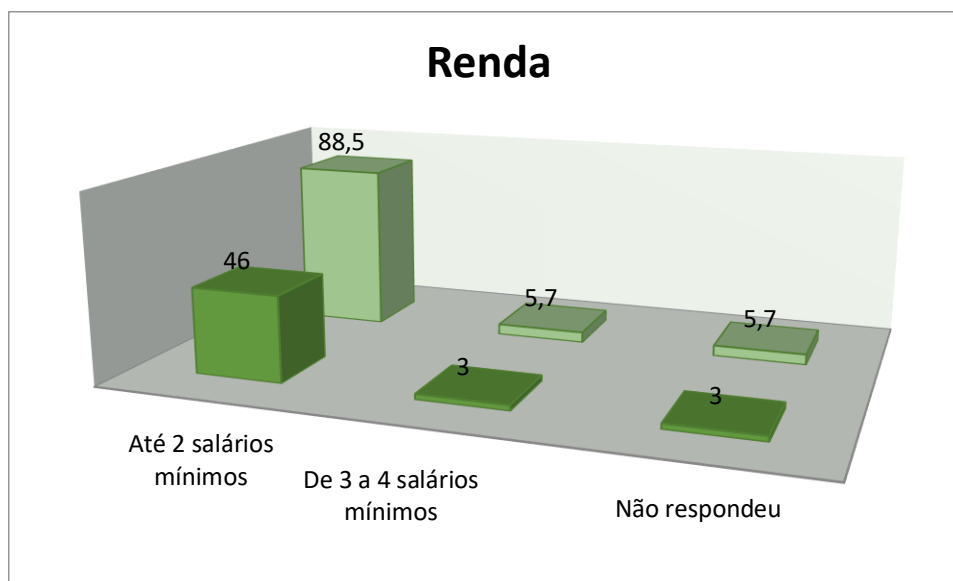
Gráfico 2: Faixa etária dos universitários indígenas



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O fato da crescente presença feminina entre os universitários indígenas merece destaque como corrobora a pesquisa de Bergamaschi, Doeber e Brito ao perceberem que, ao longo de cinco anos de processo seletivo da UFRGS (de 2008 a 2012), “no primeiro vestibular específico houve 14 mulheres e 29 homens inscritos; nos anos seguintes, os números de homens e mulheres foram se aproximando até que as inscrições femininas superaram as masculinas em 2012, quando foram recebidas 48 inscrições femininas e 31 masculinas” (BERGAMASCHI; DOEBBER; BRITO, 2018, p.48).

Sobre a renda familiar dos UI, a grande maioria deles possui renda de até 2 (dois) salários mínimos (88,5%), o que equivale a 46 dos 52 pesquisados, seguidos de um percentual igual, correspondente a 5,7% para renda de 3 a 4 salários mínimos e para os que não responderam (Gráfico 3). Segundo Amaral e Baibich-Faria (2012, p.821), “o ingresso e a permanência dos acadêmicos indígenas no espaço universitário e urbano tornam-se desafiadores para os mesmos”, pois muitos deles advêm de famílias de baixa renda e têm que se manter num ambiente mais caro e competitivo.

Gráfico 3: Renda dos universitários indígenas.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com base no perfil socioeconômico dos UI, inclusive da renda, o MEC instituiu no ano de 2013, por meio das ações afirmativas, o “Programa de Bolsas Permanência” em prol da viabilidade de estudantes em vulnerabilidade socioeconômica, como os indígenas. Com isso, os UI passaram a usufruir de uma bolsa diferenciada com o valor dobrado em relação às bolsas estudantis convencionais, o que pode ser justificado em “decorrência das especificidades desses estudantes com relação à organização social de suas comunidades, condição geográfica, costumes, línguas, crenças e tradições, amparadas pela Constituição Federal” (BRASIL, 2013, p. 12).

Quanto aos **cursos** dos UI do CCAE - *Campus IV* da UFPB, a maioria dos universitários indígenas pesquisados cursam Secretariado Executivo (28,8%), Pedagogia (17,3%), Letras (11,5%). Os demais cursam Ecologia (9,6%), Hotelaria (7,7%), Ciências Contábeis (5,8%), Licenciatura em Computação (5,8%), Licenciatura em Matemática (3,8%), Antropologia (3,8%), Design (3,8%) e Sistemas de Informação com 2,0% (Tabela 1).

Tabela 1: Curso

CURSO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Secretariado	15	28,8
Pedagogia	9	17,3
Letras	6	11,5
Ecologia	5	9,6
Hotelaria	4	7,7
Ciências Contábeis	3	5,8
Computação	3	5,8
Matemática	2	3,8
Antropologia	2	3,8
Design	2	3,8
Sistemas de Informação	1	2,0
TOTAL	52	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Segundo Amaral (2010), as áreas profissionais mais procuradas e incididas pelos indígenas são a educação (representando 46,6% do total) e a saúde (representando 26,6%), ao considerar os cursos por eles matriculados. No CCAE, os três cursos que têm maior número de alunos matriculados, referem-se às áreas de educação e ciências sociais aplicadas. Vale destacar que, no *Campus IV* da UFPB, não há cursos na área da saúde. Entretanto, as demais áreas profissionais também são fundamentais para o desenvolvimento das sociedades indígenas, vindo a instigar a possível criação de postos de trabalho nas aldeias e fora delas, os quais venham a absorver as novas forças de trabalho (AMARAL, 2013).

Quanto à **naturalidade**, os resultados da pesquisa revelam que a maioria dos pesquisados corresponde a indígenas aldeados. Os UI pesquisados são residentes das aldeias: de Monte Mór (6), Três Rios (6) e São Miguel (4), sendo essas as mais habitadas pelos respondentes da pesquisa. Foram mencionadas ainda as seguintes aldeias indígenas: Jacaré de César (3), Tramataia (3), Estiva Velha (2), São Francisco (2) e as seguintes com número (1): Caieira, Forte, Jaraguá, Akajutibiró, Alto do Tambá, Ibykuara, Silvada Estrada, Tracoeira, Jacaré de São Domingos e Xucuru de Ororubá (Tabela 2).

Tabela 2: Aldeias onde residem

ALDEIA	NÚMERO
Monte Mór	6
Três Rios	6
São Miguel	4
Jacaré de César	3
Tramataia	3
Estiva Velha	2
São Francisco	2
Caieira	1
Forte	1
Jaraguá	1
Akajutibiró	1
Alto do Tambá	1
Ibykuara	1
Silva da Estrada	1
Tracoeira	1
Jacaré de São Domingos	1
Xukuru de Ororubá	1
Total	36

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os Povos Potiguaras têm 32 aldeias, das quais foram referidas 17 aldeias da região de mata paraibana (Figura 1).

Tabela 3: Municípios onde residem os desaldeados

MUNICÍPIO	NÚMERO
Rio Tinto	4
Marcação	4
Baía da Traição	3
Mamanguape	3
Mataraca	1
Não respondeu	1
Total	16

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Segundo Fidelis (2014), os indígenas que deixaram suas aldeias de origem para viverem em outros territórios, tais como as cidades, são referidos pela Fundação Nacional do Índio (FUNAI) como indígenas “desaldeados”.

Sobre os UI do CCAE terem ingressado na universidade após cursarem o ensino regular em **escola diferenciada**, a maioria (69,2%) não cursou, contra (30,7%) que advieram das escolas indígenas (Tabela 4).

Tabela 4: Escola diferenciada

ESCOLA INDÍGENA	NÚMERO	PORCENTAGEM
Não	36	69,2%
Sim	16	30,7
TOTAL	52	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Segundo Castro (2015), é preciso refletir e ponderar como a cultura é pensada e experimentada pelos indígenas, pois somente assim a escola diferenciada pode ser de fato diferente, visto que as ações pedagógicas devem estar alinhadas aos modos de pensar e viver de cada povo.

Conforme Grupioni (2008), o pressuposto se dá em os professores indígenas, falantes da língua da comunidade e imersos na cultura de seu grupo, reunir todas as condições para levar adiante a proposta de uma escola autogerida cultural e politicamente.

Bergamaschi, Doebber e Brito (2018) relatam que

Implantar escolas para indígenas é uma prática antiga, inaugurada no período colonial, que visava, sobretudo, cristianizar os povos originários da América. Conquanto tenha produzido marcas profundas de desvalorização das línguas nativas e de desmantelamento de organizações e práticas sociais, a escola também passou a fazer parte da vida desses povos. Mudanças consideráveis na relação com a educação escolar são visíveis na atualidade, em que os próprios indígenas têm gradualmente assumido a condução de instituições. Embora alheia aos modos de vida dos povos originários e ainda considerada um empecilho por muitos deles, a

escola tem sido modificada, a fim de se apropriar e se constituir como específica e diferenciada. (BERGAMASCHI; DOEBBER; BRITO, 2018, p.38).

No tocante à temática das **cotas** raciais para ingresso ao ensino superior pelos UI do CCAE, 65,3 % usufruíram do benefício e adentraram em seus cursos por meio das cotas. E a minoria, respectivamente 34,6%, ingressou sem fazer uso da política de cotas (Tabela 5).

Tabela 5: Ingresso por cotas

COTAS	NÚMERO	PORCENTAGEM
Sim	34	65,3
Não	18	34,6
TOTAL	52	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A presença dos acadêmicos indígenas nas universidades públicas se constitui um fenômeno recente no Brasil, registrado principalmente na última década, decorrente da progressiva ampliação da escolarização de crianças, jovens e adultos em terras indígenas (AMARAL; BAIBICH-FARIA, 2012). Os dados obtidos na pesquisa ratificam os resultados positivos das políticas consolidadas para os povos indígenas no Brasil.

Para encerrar a seção do perfil dos UI do CCAE pesquisados, os dados apresentados revelam as particularidades de suas identidades, as quais são refletidas no âmbito acadêmico das universidades públicas brasileiras. Novak (2007, p. 132) destaca as singularidades desses alunos indígenas, que “têm um perfil muito próprio, diferente dos acadêmicos que as universidades públicas estão acostumadas a receber”.

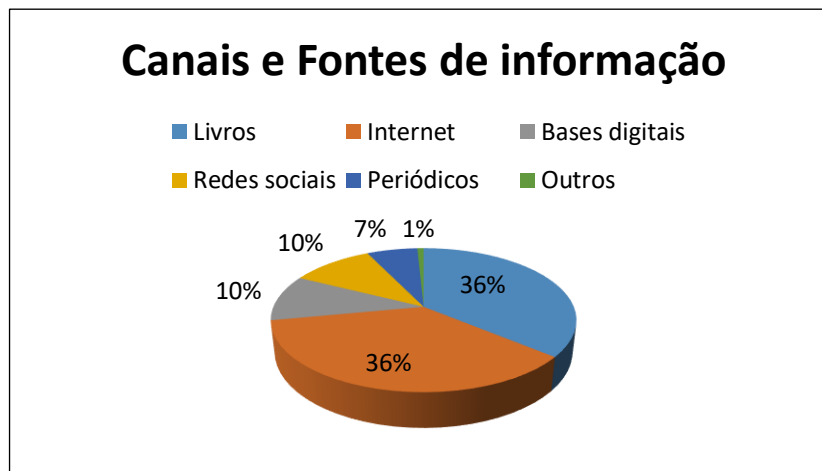
5.2 Uso da informação

Na pesquisa também foram investigados fatores relacionados ao uso da informação pelos UI. Para adentrar nesse aspecto, faz-se oportuno discorrer anteriormente sobre “Uso da informação”.

Segundo Oliveira (2013), uso é o que o indivíduo, realmente utiliza, podendo ser uma demanda satisfeita ou o resultado de uma leitura casual. Os usos da informação também podem ser indicadores parciais de demandas, desejos e necessidades.

Quando questionados sobre a utilização de canais e fontes de informação, os UI indicaram os livros e a internet como os mais utilizados, ambos com 36%, seguidos das bases digitais e redes sociais, com 10,4 % cada, conforme Gráfico 4, a seguir:

Gráfico 4: Canais e fontes de informação utilizados pelos UI.

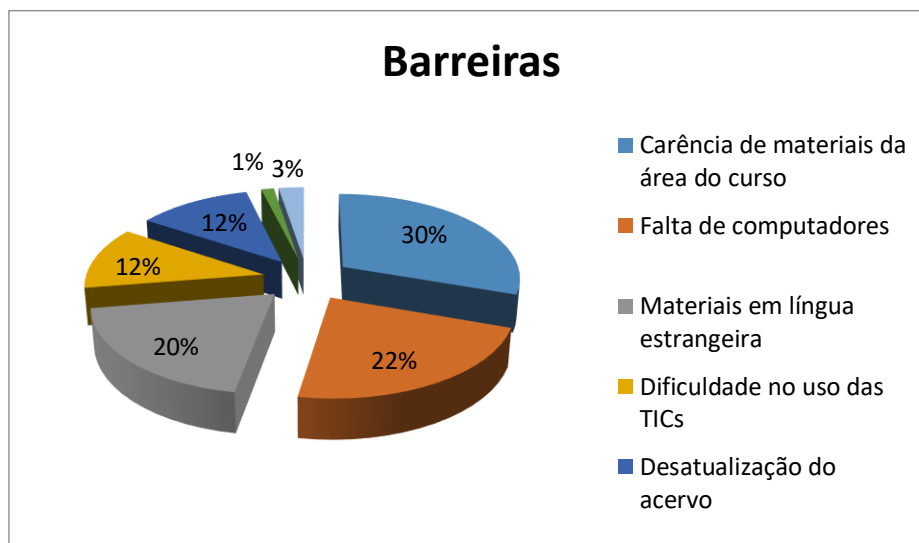


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A opção de “outros” foi referida apenas pelo UI7, que registrou como resposta: “alunos de outros períodos”, como sendo para ele, canal e fonte de informação. Nesse sentido, ressalta-se que também as pessoas podem se configurar como fonte de informação, como defendem Chalaça, Freire e Miranda (2007).

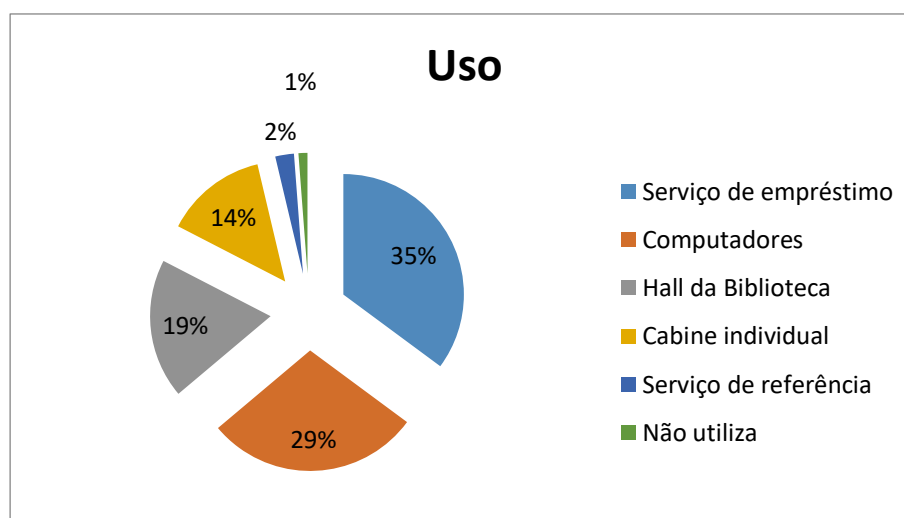
Sabemos que algumas variáveis podem interferir no comportamento de busca e uso de informação dos usuários, desfavorecendo o suprimento de suas necessidades informacionais. As barreiras à informação podem advir do próprio indivíduo ou do ambiente em que está inserido. Crespo e Caregnato (2006) defendem que as barreiras mostram que o atendimento das necessidades de informação não depende somente da execução da busca, pois a interferência de outros fatores pode acarretar que as mesmas não sejam satisfeitas ou que sejam realizadas após longo período.

Ao serem questionados sobre as barreiras ao uso da informação, os UI do CCAE citaram como sendo as principais barreiras a carência de materiais da área do curso (30,3%), a falta de computadores (22,4%) e os materiais em língua estrangeira (19,7%). Seguiram com (12%) as barreiras da “dificuldade no uso das TICs” e a “desatualização do acervo” (Gráfico 5). Na opção “outra”, de resposta aberta, o UI10 respondeu como barreira: “falta de comprometimento com os alunos do curso em relação aos programas que utilizamos nos computadores”.

Gráfico 5: Barreiras à informação

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No quesito “uso da informação” na Biblioteca do CCAE, as três alternativas mais assinaladas pelos UI foram o serviço de empréstimo (35,1%), seguido de computadores (28,7%) e o *hall* da biblioteca (18,7%). As alternativas seguintes foram: cabine individual (13,7%), o serviço de referência (2,5%) e não utilização (1,2%) (Gráfico 6).

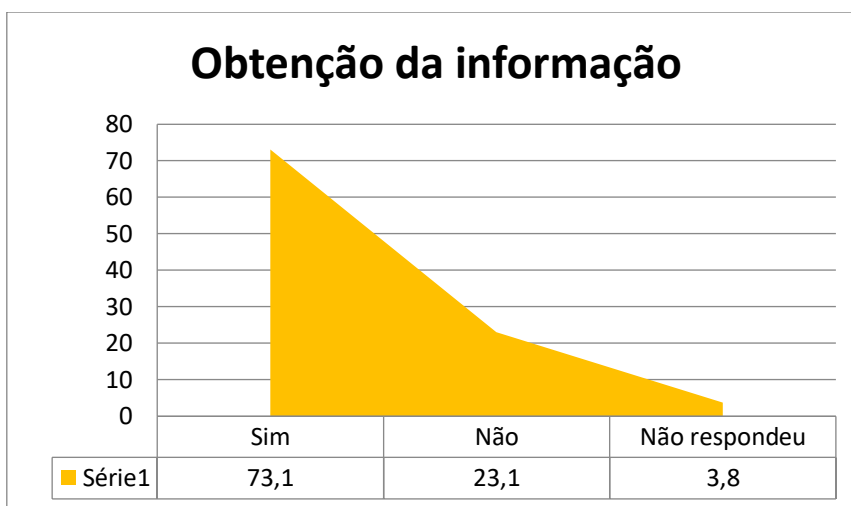
Gráfico 6: Uso da informação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Esses resultados da pesquisa revelam que os UI procuram mais a Biblioteca do CCAE para fazer empréstimo de materiais e usar os computadores de consulta, seja para acesso às redes para pesquisa ou uso dos programas do próprio computador.

No tocante à **obtenção da informação** na BS-CCAE, grande parte dos UI (73,1%) pesquisados do CCAE assinalou que “sim”, ou seja, obtiveram a informação que necessitavam. Outros responderam que não obtiveram a informação que precisavam (23,1%), e não responderam (3,8%) (Gráfico 7).

Gráfico 7: Obtenção da informação.

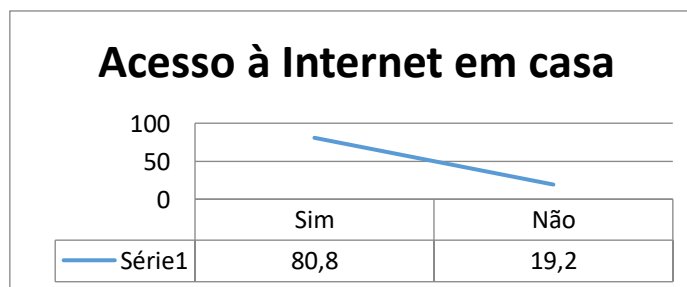


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Esses resultados revelam o nível de eficiência dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial do CCAE à comunidade acadêmica local, em particular ao grupo dos UI, de forma que expõe o *feedback* desses usuários sobre a obtenção do principal produto das unidades informacionais, a informação, a qual preenche a lacuna ou vazio da informação.

Sobre o **acesso à internet onde reside**, a maioria dos UI (80,8%) respondeu que sim, têm acesso às redes de internet em casa. Não têm acesso à internet no local de residência apenas 19,2% (Gráfico 8).

Gráfico 8: Acesso à internet onde reside.



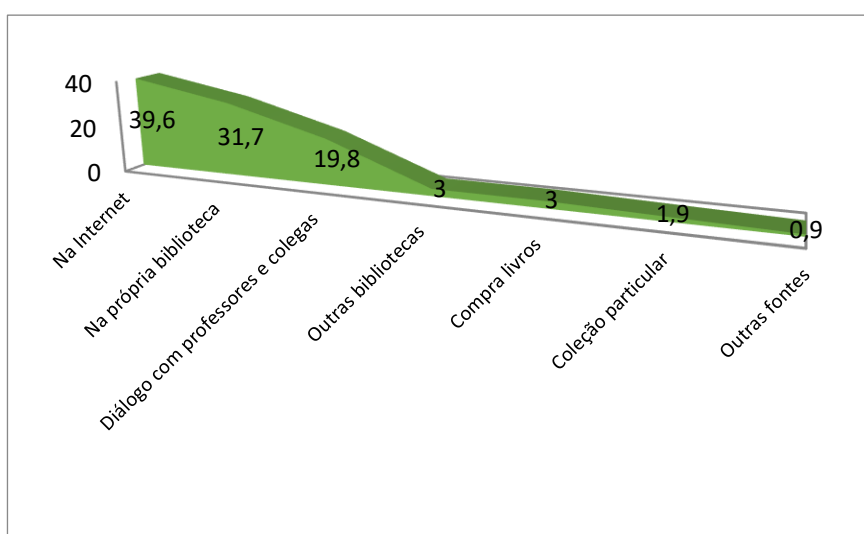
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Esses dados refletem o avanço das tecnologias virtuais e a facilidade para sua utilização, além do desejo ou necessidade desses usuários pelo usufruto da internet. Embora o

perfil socioeconômico dos UI seja de baixa renda e a maioria resida em aldeias não tão próximas às regiões urbanas, a maior parte deles tem acesso à internet onde reside.

Ao serem questionados sobre o local de busca de informação para suprir suas necessidades, os UI pesquisados apontaram, como locais principais, a internet (39,6%), a própria biblioteca (31,7%) e o diálogo com professores e colegas (19,8%). As opções de outras bibliotecas e compra de livros seguiram com (3,0%), coleção particular com (1,9%) e outras fontes com (0,9%) (Gráfico 9).

Gráfico 9: Local de busca de informação.

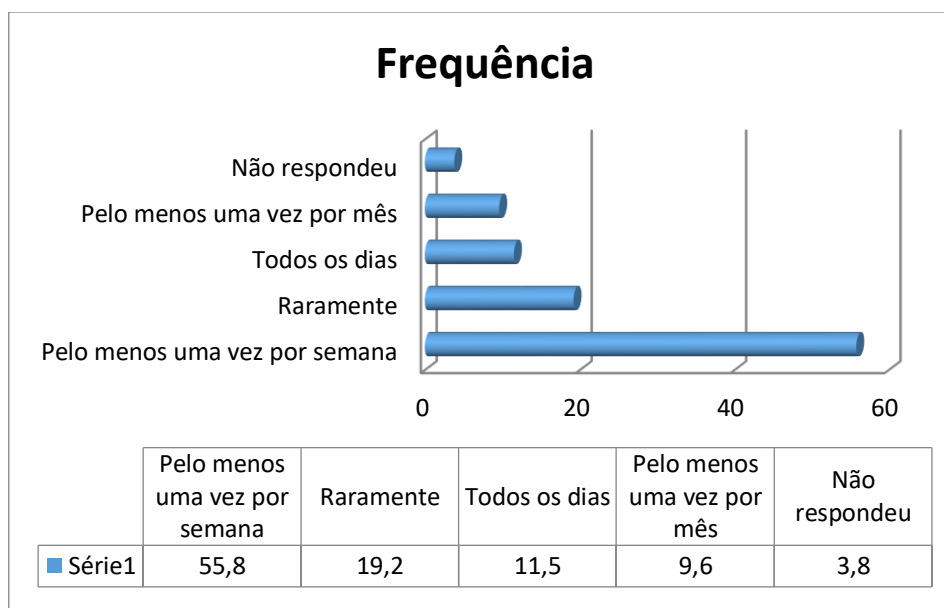


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O único usuário que assinalou “outras fontes” foi o UI10, que registrou “computadores do laboratório” como sendo, para ele (a), outro local de busca da informação.

A internet representa uma importante fonte de busca informacional pelos UI, além do acesso à biblioteca local e a troca de conversas informais com os professores e colegas acadêmicos. Essas fontes parecem ser cômodas e legítimas para esses usuários, pela contribuição e favorecimento à busca e uso da informação necessitada. Segundo Santa Anna (2018, p.345), “os estudos sobre usuários e seus comportamentos no que tange à busca por informação têm demonstrado o quanto o aspecto humano-social tem sido valorizado pelas ciências, sobretudo na Ciência da Informação”.

No que tange à frequência da presença na Biblioteca do CCAE, 55,8% do UI pesquisados comparecem pelo menos uma vez por semana, frequentam raramente (19,2%), frequentam todos os dias (11,5%), vão pelo menos uma vez por mês (9,6%) e não responderam (3,8%) (Gráfico 10).

Gráfico 10: Frequência à biblioteca do CCAE.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Pela média da pesquisa, a BS-CCAE é frequentada regularmente pelos UI para atingir os objetivos de suas demandas informacionais. Vale salientar que os serviços prestados pelas bibliotecas da UFPB transpassam os espaços físicos das mesmas, uma vez que através do “SIGAA² Biblioteca”, sistema adotado pela instituição, toda a comunidade acadêmica com vínculo ativo pode ter acesso e fazer pesquisas remotas do local onde estiver, basta ter acesso à internet.

5.3 Comportamento de Busca

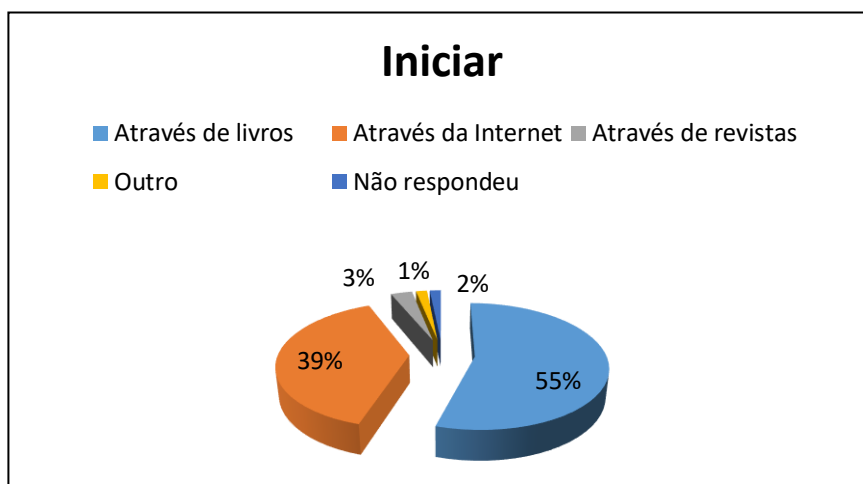
As dez categorias analisadas nesta pesquisa abordam as oito categorias do modelo de comportamento de busca construído por Ellis, Cox e Hall (1993), acrescidas de duas categorias posteriores. Segundo Crespo e Caregnato (2006), o modelo citado é centrado em aspectos cognitivos da busca de informação e é formado por padrões de comportamento que não se caracterizam como fases de um processo sequencial.

Na primeira categoria analisada, **iniciar**, o comportamento de busca com maior demonstração entre os UI do CCAE pesquisados, foi através de livros (54,7%), seguido de “através da internet” (39,0%). A opção “através de revistas” teve um percentual menor de

²Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas.

(3,0%), seguidos de “outro” (1,0%) e “não respondeu” com (2,0%) (Gráfico 11). A única indicação para “outro” foi do UI28: “artigo, periódicos, *scielo*”.

Gráfico 11: Categoria Iniciar.



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Segundo Crespo (2005), a categoria **iniciar** é composta pelas atividades efetuadas no começo da busca de informação e que trazem informações que podem basear posteriores ampliações da busca.

Na categoria **encadear**, 51,9 % dos UI pesquisados, responderam que sim, fazem encadeamento da busca, seguidos de (44,2%) que não fazem. Dois UI não responderam ao questionamento. (Tabela 6).

Tabela 6: Categoria Encadear.

ENCADEAR	NÚMERO	PORCENTAGEM
Sim*	27	51,9
Não	23	44,2
Não respondeu	2	3,8
TOTAL	52	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A questão oferecia a oportunidade em descrever como realizavam o encadeamento, aos que responderam Sim, de forma que, alguns UI relataram que iniciam na busca pela **internet**: “Fazendo pesquisas sobre a bibliografia na internet” (UI 34). “Através de livro ou pesquisa na internet” (UI 30). “Através da internet” (UI 24).

Conforme a Agência Estado, que divulga os dados da Pesquisa Anual de Uso da Informática da FGV, a perspectiva da instituição é de que, em 2016, o Brasil deve ter um computador em uso para cada habitante, ou seja, 200 milhões de computadores. Com isso, a facilidade do acesso à rede mundial de computadores se consolida como mídia paradigmática do Século XXI. O estoque de informação e de conhecimento é potencializado a partir da Internet como meio de acesso e de transformação do material ali contido (JORANTE; SANTOS, 2014).

Outros comentaram que iniciam a busca por **citações ou referência**: “*De acordo com citações de autores*” (UI 23); “*Pesquisa a referência*” (UI 18); “*Pesquisando a referência, encontro outros*” (UI 11). Constata-se, com isso, que a referência remonta a dados confiáveis na literatura científica, de forma que o usuário se sente seguro para realizar e dar seguimento à sua pesquisa.

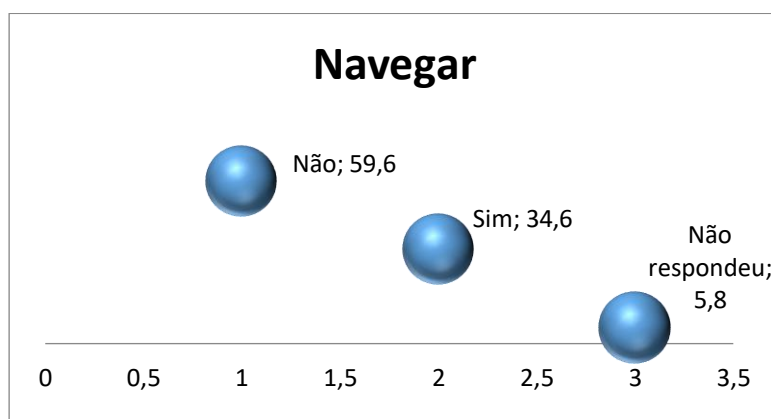
Houve ainda UI que registraram iniciar a busca por meio de **pesquisa**: “*Pesquisando*” (UI 28); “*através de pesquisa*” (UI 9); “*Em trabalhos*” (UI 22).

O ato de pesquisar inicialmente se dá como ponto de partida, parecendo ser uma tomada de ação natural dos indivíduos, uma vez que significa tomar informações a respeito de algo, o que direciona as decisões seguintes no processo de busca frente à demanda informacional.

A ação de **encadear** no comportamento de busca do usuário de informação envolve as buscas, em que o indivíduo faz conexões entre as citações que podem localizar novas e importantes informações. Segundo Ellis, Cox e Hall (1993), em sua pesquisa do comportamento de busca da informação, todos os físicos entrevistados afirmaram que seguiram referências citadas em materiais consultados, além de usarem o encadeamento como parte da manutenção da atividade de conscientização.

Considerando a categoria **navegar**, 59,6% dos UI responderam que não navegam, ou seja, não realizam pesquisa por navegação. Responderam que sim 34,6% dos UI e não responderam 5,8% (Gráfico 12).

Gráfico 12: Categoria Navegar.



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Aos que responderam “sim”, oito UI citaram como realizam a navegação: “*Google acadêmico*” (UI 31); “*Sciello, science, etc.*” (UI 24); “*Scielo*” (UI 19); “*Google acadêmico, Uol, globo, etc.*” (UI 10); “*google*” (UI 7). “*GESESC e ABPSEC*” (UI 4). Esses usuários referenciaram bases de dados que são ferramentas que servem como verdadeiros filtros ou “bússolas” para recuperação de informações específicas. A citação do UI 4 faz menção às fontes específicas da área de Secretariado Executivo, possivelmente curso acadêmico cursado por ele na instituição. Ainda na categoria navegar, dois dos UI que responderam à questão aberta, assim se referiram: “*É necessário saber a veracidade das informações*” (UI 13); “*De acordo com a notícia ou informação*” (UI 32). Infere-se que esses UI se preocupam com a confiabilidade das fontes de informação.

A atividade **navegar** baseia-se numa forma de pesquisa pouco objetiva, porém direcionada a áreas de interesse em que geralmente os pesquisadores acessam diversas fontes pela internet, como as bases de dados.

Deve-se ressaltar que atualmente há uma utilização do conceito de “navegar” (*browsing*) diferente do inicial adotado por Ellis. Ele o empregava no sentido de uma forma de pesquisa mais superficial, sem que fosse imprescindível a realização de ligações entre as informações. No ambiente proporcionado pela Internet, a situação se modifica, e o termo é aplicado amplamente para toda a ação de mover-se de uma página a outra, por meio de links hipertextuais da *web* (CRESPO; CAREGNATO, 2006, p. 35).

Para análise da categoria **diferenciar**, a atividade mais indicada pelos UI pesquisados foi a “*indicação de professores e/ou colegas*” (39,4%), seguido de “*relevância no assunto*” (34,2%) e “*credibilidade do autor*” (15,8%). O “*idioma*” foi uma ação pouco utilizada para diferenciar (5,3%), além de “*ano de publicação*” (3,9%) e não responderam (1,3%) (Tabela 7).

Tabela 7: Categoria Diferenciar

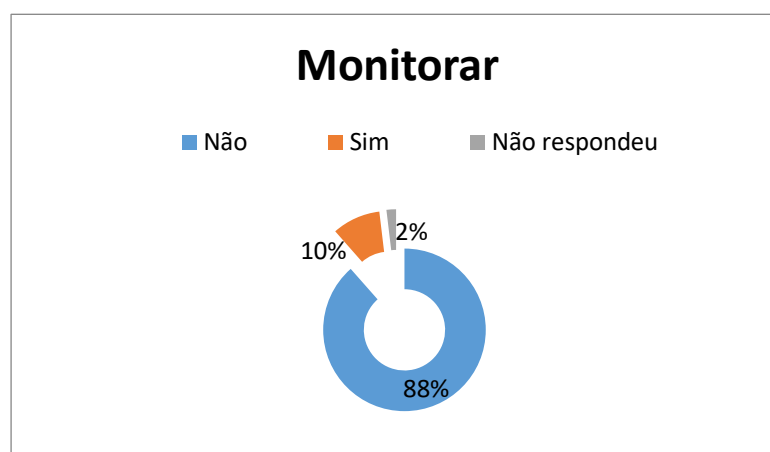
DIFERENCIAR	NÚMERO	PORCENTAGEM
Indicação de professores e/ou colegas	30	39,4
Relevância no assunto	26	34,2
Credibilidade do autor	12	15,8
Idioma	4	5,3
Ano de publicação	3	3,9
Não respondeu	1	1,3
TOTAL	76*	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

* A questão possibilitava mais de uma resposta

Diferenciar envolve as ações de avaliação e diferenciação das fontes de informação, serve para análise dos materiais encontrados, favorecendo a seleção e identificação da informação desejada. Os UI, ao responderem à questão referente à categoria diferenciar, não emitiram comentários.

A seguir, a atividade de **monitorar** circunda o monitoramento das fontes de informação seletas, ou seja, as fontes que já são consideradas específicas e separadas para o usuário, conforme determinada pesquisa e área de conhecimento. Na pesquisa entre os UI do CCAE, a grande maioria respondeu que não monitoram (88,5%), seguidos de 9,6% que responderam Sim e 1,9% não respondeu (Gráfico 13).

Gráfico 13: Categoria Monitorar.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

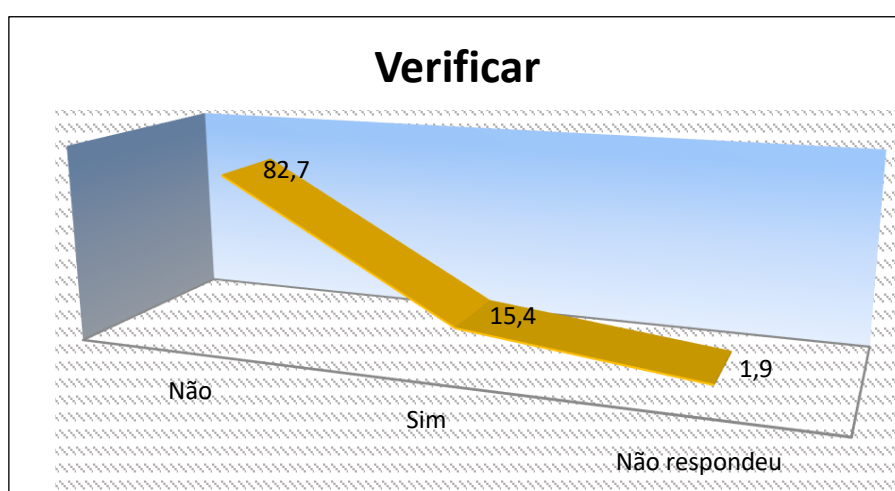
Dentre os que responderam sim ao se questionar em como monitoram, o UI15 registrou que monitora “as do próprio site”, e o UI7, que monitora a “Veja”. Esses usuários,

consideram as fontes mencionadas como seletas ou separadas para fins específicos de suas necessidades informacionais.

Sobre a atividade de **verificar** do modelo de comportamento de busca de Ellis, trata-se de atividades de verificação da legitimidade da informação, em que o usuário tem o cuidado de procurar a autenticidade das fontes de informação.

Como resultado da pesquisa, 82,7% dos UI não fazem a atividade de verificar, contra 15,4% que verificam e 1,9% que não respondeu (Gráfico 14).

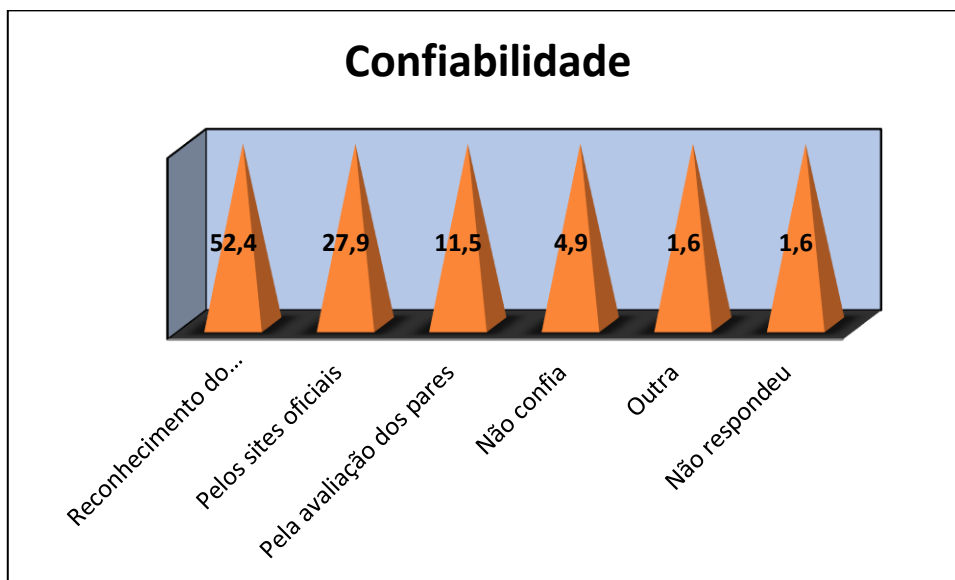
Gráfico 14: Categoria Verificar.



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os UI que responderam positivamente citaram como fazem a verificação na pesquisa: “Se está correto” (UI 33); “através de links; de referências etc.” (UI 24); “Comunicação com colegas, professores, coordenadores do curso” (UI 10); “GESEC e ABPSEC” (UI 4); “É necessário se manter sempre atualizado” (UI 3). Observa-se nas falas que esses usuários percebem a atividade de verificar em sua essência, ou seja, de direcionar a atenção para autenticar ou checar as fontes que estão sendo utilizadas para fins de pesquisa acadêmica.

Em se falando da confiabilidade das fontes de informação, 52,4% dos UI responderam que confiam nas fontes de informação pelo reconhecimento do autor, 27,9% pelos sites oficiais, 11,5% pela avaliação dos pares, ainda responderam que “não confia” 4,9%, “outra” 1,6% e “não respondeu” 1,6% (Gráfico 15).

Gráfico 15: Confiabilidade das fontes de informação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na opção “outra”, o UI24 mencionou a seguinte fala: “Às vezes, mas procuro tentar fontes confiáveis, indicação do professor”

Sobre a atividade **extrair**, dentre os sujeitos analisados, 78,8% afirmaram que utilizam efetivamente a fonte de informação recuperada e julgada relevante para atender às suas necessidades informacionais, enquanto que 21,2% dos UI responderam que não realizam a atividade.

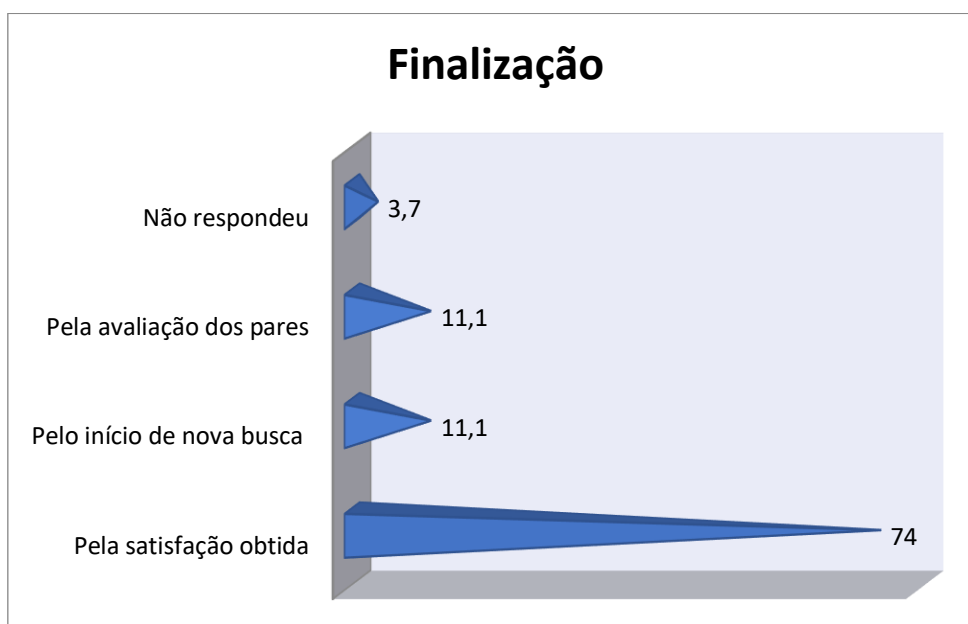
Tabela 8: Categoria Extrair.

EXTRAIR	NÚMERO	PORCENTAGEM
Sim*	26	78,8
Não	7	21,2
TOTAL	33	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os UI que assinalaram a questão positivamente e citaram em quais fontes realizam a extração no momento da busca, assim se pronunciaram: “em sites da área” (UI 33); “em sites” (UI6); “artigos científicos” (UI 22 e UI 12); “na internet” (UI 8); “em livros” (UI 10).

No tocante à atividade **finalizar**, entre os UI pesquisados, 74% finalizam a busca da informação pela satisfação obtida; 11,1% pelo início de nova busca; 11,1% pela avaliação dos pares; não respondeu 3,7% (Gráfico 16).

Gráfico 16: Categoria Finalizar.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

As atividades que envolvem a categoria **finalizar** no processo de busca da informação decorrem das que são realizadas ao final do objetivo da pesquisa para determinado fim.

O comportamento de **personalizar** foi uma categoria acrescentada por Crespo (2005) ao modelo de Ellis, Cox e Hall (1993). Essa categoria “caracteriza-se pelas ações de adaptar a interface dos sistemas de recuperação da informação às características pessoais de busca e acesso à informação” (CRESPO, 2005, p. 104).

A autora descreve a tendência dos pesquisadores de personalizar, nos sistemas de recuperação de informações, os recursos de busca, adequando-os às suas necessidades ou às do grupo ao qual estão vinculados. Exemplifica-se a categoria com a ação de adicionar títulos dos sites mais consultados aos “favoritos”, ou realizar outras customizações no seu browser, como criar páginas específicas ou disponibilizar links para os periódicos mais utilizados em seu campo de atuação entre outros (CRESPO; CAREGNATO, 2006).

Nesta pesquisa, os UI do CCAE responderam que personalizam quando “adicionam uma página aos favoritos” (30,5%); ao assinalar itens de interesse (28,8%); ao salvar preferências de navegação (23,7%); não personalizam (8,5%); ao adicionar elementos à página web (3,4%); não responderam (3,4%); e outra (1,7%) (Gráfico 17).

Gráfico 17: Categoria Personalizar.

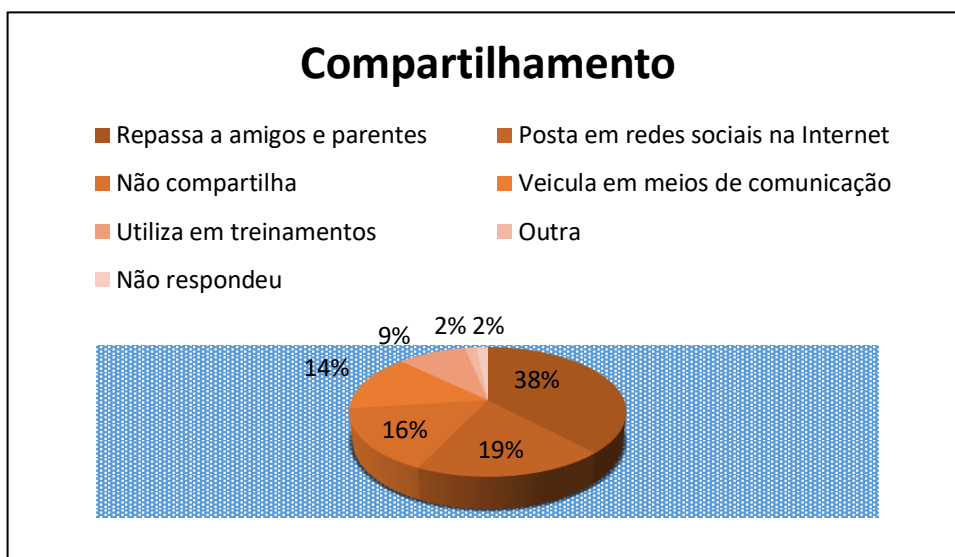


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A citação para opção “outra” foi dada pelo UI28: por “*print e download*”. Essa resposta insinua que o usuário considera o *print* e o *download*, como uma forma de registro e ação personalizada que marca sua pesquisa, que se dá através do ato de visualizar um material específico e sentir desejo de baixar o arquivo ou tirar “foto” do documento.

A categoria compartilhar foi acrescida por Tabosa (2016) quando apresentou um modelo integrativo sobre o comportamento do usuário na busca e uso de informação. Sobre a ação de **compartilhar** no comportamento de busca, os UI pesquisados responderam que compartilham “repassando a amigos e parentes” (38,0%), ao “postar em redes sociais na Internet” (19,0%); não compartilha (15,9%), ao “veicular em meios de comunicação” (14,3%); ao utilizar em treinamentos (9,5%), “outra” e “não respondeu” (1,6%) (Gráfico 18).

Gráfico 18: Categoria Compartilhar.



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O único usuário que respondeu “outra” como opção de compartilhar, fez a seguinte afirmação: “Depende do que for a pesquisa, eu tento juntar e formar/ fazer artigos e publicar em eventos” (UI 24).

O hábito de compartilhar informações é cada vez maior nos dias atuais, através do uso da internet e das redes sociais, as informações são praticamente vistas em segundos.

Como última pergunta do questionário aplicado na pesquisa aos UI, foi aberto o espaço para que emitissem qualquer comentário que considerassem importante sobre seu comportamento de busca e uso da informação.

Os comentários dos UI referidos à temática **busca por informação** foram os seguintes: “A busca é essencial para o desenvolvimento do conhecimento, mas o uso dessa informação ajuda não só no conhecimento de um indivíduo, mas em muitos” (UI 16); “Acredito que a forma de você absorver conhecimento é buscando, então ir em busca da informação é fundamental” (UI 29); “A busca pela informação deve ser facilitada para que o aluno amplie sua área e conhecimento, garantindo-lhe um melhor desenvolvimento no curso” (UI 36).

Observa-se nessas falas o potencial dos usuários indígenas em perceber a informação como geradora de conhecimento. Essa percepção gera estímulo aos usuários para realizar novas buscas por informação e sanar suas perspectivas ou necessidades informacionais.

O UI23 fala ainda sobre a busca por informação como algo essencial, que deve se dar por meios seguros e para alcançar um objetivo: “Acho que, na busca de informações, se considera como essencial encontrar meios que sejam relevantes e também que levem à

possibilidade de reflexão sobre o assunto. Com isso, atribuo como necessário buscar informações em meios seguros, que tenham um certo reconhecimento e rigor, essas informações devem ser usadas de forma a alcançar um objetivo”.

Outros comentários se referiram à **informação**, como os seguintes comentários: “*É sempre importante obter informações e obtê-la como uso para o desenvolvimento num todo*” (UI 6); “*As informações devem ser compartilhadas com os pares para um melhor rendimento da turma*” (UI 25).

Observa-se, nessas falas, o reconhecimento pela importância da informação para gerar desenvolvimento e ser compartilhada entre os parceiros acadêmicos da sua área de conhecimento.

Alguns UI aproveitaram o espaço para fazerem suas **solicitações e sugestões** à Biblioteca Setorial do CCAE: “*Mais recursos disponíveis, um acervo mais atualizado e mais computadores*” (UI 31); “*A biblioteca precisa ter mais livros e melhor acesso aos computadores*” (UI 22); “*Mais computadores e a atualização do acervo bibliográfico*” (UI 18); “*Sugiro a diversificação de obras referentes à Contabilidade*” (UI 17).

Através dessas falas, percebe-se o anseio por mais computadores, possivelmente devido ao acesso às redes de internet e, assim, à facilidade para pesquisas on-line, e atualização constante dos materiais para os cursos acadêmicos.

Sobre a atualização do acervo, ressalva-se que cada biblioteca setorial da UFPB realiza anualmente compra de livros e passam por processo de renovação de seus materiais, de forma que todas as coordenações dos cursos contempladas pelo centro são consultadas para tornar eficiente a atualização do acervo e satisfazer às demandas dos seus usuários.

Ainda sobre solicitações e sugestões à BS/CCAE, dois UI indicaram em seus comentários o **interesse em materiais do acervo que represente suas identidades culturais**: “*Informações sobre todos os movimentos indígenas, apoio (se houver), mais comprometimento com indígenas em relação a tudo, desde informações sobre a comunidade indígena à assistência e apoio na sala de aula em qualquer que seja o curso. Mais livros e/ou projetos voltados ao povo indígena. Língua materna tupi presente em livros que deveriam ser disponibilizados na biblioteca*” (UI 10); “*Interessante ter mais livros no lado cultural atendendo as especificidades acadêmicas. Vi alguns, mas gostaria de poder levar para ler em casa e muitas vezes não pode por causa da faixa amarela. No mais, parabenizar todo o pessoal pelos acervos organizados*” (UI 24).

A faixa amarela citada refere-se a uma sinalização utilizada na biblioteca, para informar aos usuários que o livro é “SR” (sem reserva), ou seja, o livro não pode sair pra

empréstimos. Essa sinalização se aplica, geralmente, a um único livro de cada título, para que sempre exista uma unidade na estante para consulta local.

Outros UI referiram-se às **carências da biblioteca**: *“Falta livros relacionados ao curso, a internet é muito lenta e tem poucos computadores disponíveis”* (UI 11); *“Os acervos de nossa biblioteca precisam melhorar muito, nossos livros precisam ser atualizados, com mais opções de autores, materiais principalmente de Secretariado Bilingue”* (UI 5); *“A busca de informação da biblioteca não é muito porque falta internet, livros relacionados a área de Secretariado e também não tem muito suporte para pesquisas dessa área”* (UI 9).

Sobre a falta de livros, a questão adentra no mesmo critério justificado pela compra anual de livros, explicada anteriormente nas solicitações e sugestões, de forma que existe essa iniciativa periódica que ocorre por meio de planejamento e comunicação junto aos professores dos diversos cursos. Fatores como baixo valor de empenho para efetuar a compra e o não *feedback* dos docentes em relação aos pedidos para atualização bibliográfica são as barreiras principais na intenção de melhoramento do acervo.

Por fim, houve também os comentários de teor **elogios**, como nos comentários: *“Parabéns pelo projeto, é de grande importância para todo povo potiguara e as demais pessoas”* (UI 3); *“Aconselho os demais alunos a usar a biblioteca do campus, pois tem muito conteúdo de grande importância que ajudará a se tornar um profissional melhor na área desejada”* (UI 30).

Os elogios destinados à biblioteca são motivadores para gestão das unidades de informação e informam sobre o grau de satisfação do principal elemento norteador das pesquisas científicas, o usuário.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre as inúmeras razões que justificam a realização de Estudos de Usuários na gestão das unidades de informação e os estudos de comportamento de busca e uso da informação, encontra-se a identificação dos usuários, bem como o perfil e os padrões de comportamento como pesquisadores, dados como conhecimento essencial para o planejamento da unidade de informação e, por conseguinte, melhoria das condições de atendimento aos usuários.

Dentre outros aspectos, esta pesquisa identificou o perfil dos universitários indígenas como usuários da informação do *Campus IV* da UFPB. Os dados revelam que são usuários jovens, sendo a maioria com idade entre 21 a 30 anos, do sexo feminino e de baixa renda familiar (até dois salários mínimos). A maioria dos UI são aldeados e dezessete aldeias indígenas paraibanas diferentes foram citadas como residência, sendo as três mais indicadas: Monte Mór, Três Rios e São Miguel.

Dos 11 cursos universitários citados, os três mais procurados pelos pesquisados são Secretariado Executivo, Pedagogia e Letras, o que reflete suas identificações culturais e condições ambientais, em busca de representação social e melhores condições de sobrevivência. A maioria dos UI não cursou escola diferenciada no ensino regular e adentrou na universidade por meio de cotas raciais.

O aumento significativo de indígenas nas universidades públicas direciona para o crescimento do processo de escolarização nas terras indígenas e ratifica o ensino superior como um direito de todos, fomentando a prática das políticas de democratização e a valorização desses desfavorecidos.

Na pesquisa realizada, verifica-se o uso intenso dos livros e da internet como canais e fontes de informação. Os serviços de empréstimo, dos computadores e do espaço do *hall* da biblioteca são os mais procurados para utilização da Biblioteca Setorial do CCAE. A maioria dos UI se sente satisfeita na obtenção da informação na unidade e apresentam uma frequência média de pelo menos uma vez por semana.

Sobre o comportamento de busca e uso da informação, a capacidade exploratória de projetar a recuperação de informações e a interação explícita quais padrões de busca os usuários utilizam. De acordo com o próprio Ellis (1987), são os aspectos comportamentais e não os aspectos cognitivos que servem como o melhor guia para a concepção de tais sistemas de informação, de forma que os pressupostos comportamentais podem ser referidos como

constituintes para um modelo de recuperação, pois a realidade comportamental é necessária, não é acidental. Importante destacar que, devido ao imenso desenvolvimento tecnológico e ao crescente uso das tecnologias, as categorias propostas no modelo de comportamento de busca de informação de Ellis (1989) passaram por ampliações ou adaptações para resultar na otimização e eficiência nos estudos de comportamentos dos usuários da informação.

Em relação ao modelo de comportamento de busca e uso de informação de Ellis, Cox e Hall (1993) e as contribuições posteriores, a pesquisa revelou que os UI preferem **iniciar** suas buscas em livros e pela internet. A atividade de **encadear** é feita pela maioria dos UI pesquisados, porém as atividades de **navegar, monitorar e verificar** não são praticadas pela grande parte desses usuários. A ação de **diferenciar** é realizada mais pela indicação de professores e colegas, relevância no assunto e credibilidade dos autores. A maioria dos UI **finaliza** as buscas pela satisfação obtida. A atividade de **extrair** também é realizada pela maioria dos UI pesquisados, principalmente em *sites* e livros das suas áreas acadêmicas específicas. **Personalizam** ao adicionar página aos favoritos e assinalam itens de interesse. O **compartilhamento** ocorre em maior parte no repasse de informações a amigos e parentes e na postagem em redes sociais.

No contexto das bibliotecas da UFPB como centro de informação que prestam atendimento aos universitários indígenas, foi possível avaliar como esses usuários enxergam a Biblioteca Setorial do CCAE, principalmente nos quesitos que permeiam a busca e uso da informação, possibilitando uma oportunidade de avaliação e análise por parte da gestão e, conseqüentemente, o favorecimento de melhores condições de planejamento e tomadas de decisões que proporcionem maior grau de satisfação para todos os UI discentes do *Campus IV*.

Os objetivos propostos para a pesquisa foram alcançados, uma vez que se realizou a operacionalização de todos os objetivos específicos propostos. Com isso, a finalização da pesquisa possibilita concluir que os UI do *Campus IV* da UFPB utilizam amplamente a Internet e o seu comportamento de busca e uso de informação está em conformidade com uma tendência atual do uso intensivo das fontes de informação eletrônicas.

A pesquisa confirmou o Modelo de busca e uso da informação de Ellis, Cox e Hall (1993), assim como as categorias apontadas por Crespo (2005) e Tabosa e Pinto (2015). O estudo também ratificou a aplicabilidade, adequação e abrangência do modelo ao comportamento dos UI pesquisados.

Não houve grandes limitações para alcance do grupo investigado, bem como do número de pesquisados, de forma que a amostra de participantes foi satisfatória para a análise

final da pesquisa. A metodologia de estudo escolhida norteou a apresentação dos resultados, de forma que a revisão da literatura, juntamente com os procedimentos de análise e coleta dos dados, bem como as inferências estatísticas e a análise de conteúdo de Bardin, auxiliaram a organização e entendimentos dos dados resultantes.

Conhecer o comportamento de busca e uso da informação dos UI do CCAE/UFPB foi de grande relevância para Biblioteca Setorial desse centro, como unidade de informação local, favorecendo caminhos norteadores para a construção de uma comunicação eficiente com a comunidade acadêmica; e desenvolvendo a política de democratização do ensino superior e inclusão social, sobretudo entre os universitários indígenas, sujeitos da pesquisa.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel; OLIVEIRA, Denise de Fátima dos Santos; RAMALHO, Francisca Arruda. Necessidades e usos de informação: um estudo com os médicos das Unidades de Saúde da Família, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa – PB. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.19, n.2, p. 119-134, maio/ago. 2009.

ALMEIDA, Alex Serrano; GONÇALVES, Renata Braz. Inclusão social e suas abordagens na Ciência da Informação: análise da produção científica em periódicos da área de Ciência da Informação no período de 2001 a 2010. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 18, n. 37, p. 239-264, 2013. ISSN 1518-2924

AMARAL, W. R. **As trajetórias dos estudantes indígenas nas universidades estaduais do Paraná: sujeitos e pertencimentos**. 2010. 591 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Paraná, Programa de Pós-graduação em Educação, Curitiba, 2010.

_____. Os circuitos de trabalho indígenas: os profissionais indígenas como novos sujeitos da gestão de políticas públicas. In: REUNIÃO NACIONAL DA ANPED, 36., 2013, Goiânia. **Anais...** Goiânia: ANPED, 2013.

_____; BAIBICH-FARIA, Tânia Maria. A presença dos estudantes indígenas nas universidades estaduais do Paraná: trajetórias e pertencimentos. **Revista Brasileira Estudos Pedagógicos**, Brasília, DF, v. 93, n. 235, p. 818-835, set./dez. 2012.

ARAÚJO, C. A. A. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez. 2009.

_____. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p.61-78, jan./jun. 2016.

_____. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições70, 2009.

BARROS, Dirlene Santos. **Dimensões metacognitivas no comportamento de busca de informação: estudo de usuário no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM)**. 2008. 157f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

BARROS, Dirlene Santos; SAORIM, Roberto Natal Silva; RAMALHO, Francisca Arruda. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da câmara municipal de João Pessoa–Paraíba. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.18, n.3, p. 171-184, set./dez. 2008.

BERGAMASCHI, M.A.; DOEBBER, M.B.; BRITO, P.O. Estudantes indígenas em universidades brasileiras: um estudo das políticas de acesso e permanência. **Revista Brasileira Estudos Pedagógicos**, Brasília, D.F., v. 99, n. 251, p.37-53, jan./abr. 2018.

BERTI, Ilemar Christina Lanson Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389-401, maio/ago. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão. Conselho Nacional da Educação. **Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais da Educação Básica**/ Ministério da Educação. Secretária de Educação Básica. Diretoria de Currículos e Educação Integral. – Brasília, DF: MEC, SEB, DICEI, 2013.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, Jan. 1968.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.

CARDOSO, Thiago Mota; GUIMARÃES, Gabriella Casimiro. (Orgs.). **Etnomapeamento dos Potiguara da Paraíba**. Brasília, DF: FUNAI/CGMT/CGETNO/CGGAM, 2012. (Série Experiências Indígenas, n.2) 107 p. ISBN: 978-85-7546-036-8.

CARMO, E.F.; CHAGAS, J.A.S.; FIGUEIREDO FILHO, D.B.; ROCHA, E.C. Políticas públicas de democratização do acesso ao ensino superior e estrutura básica de formação no ensino médio regular. **Revista Brasileira Estudos pedagógicos**, (online), Brasília, D.F., v. 95, n. 240, p. 304-327, maio/ago. 2014.

CARVALHO, J. S. F. “Democratização do ensino” revisitado. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 327-334, maio/ago. 2004.

CASTRO, Maria Zenaide Gomes de. **Tecendo novos olhares para a educação escolar indígena: a escola diferenciada hunikuin e seus diversos atores** – Campinas, SP: [s.n.], 2015. 140 f. Orientador: Antonio Roberto Guerreiro Júnior. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação, 2015.

CERVO, Amado L.; BERVAIN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHALAÇA, Anderson Moraes; FREIRE, Isa Maria; MIRANDA, Marcos Luiz Cavalcanti de. O tesouro de conhecimento de um bairro chamado Maré: pessoas como fontes de informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 12, n. 24, p. 92-110, jul./dez. 2007.

CHEN, C.; HERNON, M. P. **Information seeking: assessing and anticipating user needs**. New York: Neal-Schuman, 1982.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC, 2006. Cap. 2, p.63-120.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Os usuários do Portal de Periódicos da Capes: perfil dos pesquisadores em saúde da UFPB. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 144-163 jan./jun., 2010.

CRESPO, Isabel Merlo. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia: impactos do periódico científico eletrônico**. 2005. 120f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal de Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./dez. 2003.

CRESPO, I. M.; CAREGNATO, S. E. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 35, n. 3, p. 30-38, set./dez. 2006.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

ELLIS, David. **The Derivation of a Behavioural Model for Information Retrieval System Design**. Thesis submitted for the Degree of Doctor of Philosophy at the University of Sheffield. 1987. 333 p.

ELLIS, D.A.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, London, v. 49, n. 4, p. 356-369, 1993.

FADIGAS, Leonel. **Urbanismo e território: As políticas públicas**. 1.ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2015.

FARAGO, Cátia Cilene; FOFONCA, Eduardo. **A análise de conteúdo na perspectiva de Bardin: do rigor metodológico à descoberta de um caminho de significações**. Disponível em: www.letras.ufscar.br/linguasagem/edicao18/artigos/007.pdf. Acesso em: 04 abril 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.,: IBICT, 1994.

_____.Usuários. In:_____.**Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis / APB, 1999. Cap. 1, p.11-54.

_____. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

FLANAGAN, JOHN C. A técnica do incidente crítico. Traduzido do *Psychological Bulletin*. v. 51, n. 4. July 1954. **Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada**, Rio de Janeiro, v.25, n. 2, p.99-141, abr./jun. 1973.

GASQUE, K. C. G. D. O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas na busca e no uso da informação. **TransInformação**, Campinas, v. 20, n. 2, p. 149-158, maio/ago. 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GLOCK, Clarinha. **Indígenas querem ampliação do acesso à universidade**. Disponível em: <http://www.extraclasse.org.br/exclusivoweb/2015/03/indigenas-querem-ampliacao-do-acesso-a-universidade-2/> Acesso em: 03 maio 2018.

GODOY, A.S. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, C.K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; BARBOSA DA SILVA, A. (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2006.

GRUPIONI, Luís Donisete Benzi. **Olhar Longe, porque o Futuro é Longe: cultura, escola e professores indígenas no Brasil**. 2008. 237f. Tese (Doutorado em Antropologia Social) - USP, 2008.

HAMAD, Hanna Pachu; SILVA, Alzira Karla. A gestão da informação no processo de inclusão informacional e equidade social. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa, UFPB, 2015.

JARDIM, José Maria; SILVA, Sergio Conde de Albite; NHARRELUGA, Rafael Simone. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.14, n.1, p.2-22, 2009.

JORANTE, Maria José Vicentini; COSTA, Plácida Leopoldina Ventura Amorin da. Mídias de informação e comunicação e Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.19, n.1, p.190-206, jan./mar 2014.

LADEIRA, M.E. Desafios de uma política para a educação escolar indígena. **Revista de Estudos e Pesquisas**, FUNAI, Brasília, DF, v.1, n.2, p.141-155, dez. 2004

LAGO, Gabriela. **Indígenas encontram dificuldades na universidade**. Palmas - TO, 2015. Disponível em: <<http://www.jornaldotocantins.com.br/editorias/estado/ind%C3%ADgenas-encontram-dificuldades-na-universidade-1.832558>> Acesso em: 08/12/2016

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LIMA, A. C. de S. A educação superior de indígenas no Brasil contemporâneo: reflexões sobre as ações do Projeto Trilhas de Conhecimentos. **Revista História Hoje**, v. 1, n. 2, 2012.

_____; HOFFMANN, M. B. Universidade e povos indígenas no Brasil. Desafios para uma educação superior universal e diferenciada de qualidade com o reconhecimento dos conhecimentos indígenas. In: SEMINÁRIO DESAFIOS PARA UMA EDUCAÇÃO SUPERIOR PARA OS POVOS INDÍGENAS NO BRASIL: políticas públicas de ação afirmativa e direitos culturais diferenciados. 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Laced – Departamento de Antropologia/Museu Nacional-UFRJ, 2007.

LIRA, W.S.; CANDIDO, G.A.; ARAÚJO, G.M. de; BARROS, M.A. de. A busca e o uso da informação nas organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.13, n.1, p. 166-183, jan./abr. 2008.

LOPES, Danielle Bastos. O Direito dos índios no Brasil: a trajetória dos grupos indígenas nas constituições do país. **Espaço Ameríndio**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, p. 83-108, jan./jun. 2014

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

MATTA, Rodrigo Octávio Beton. **Aplicação do modelo transteórico de mudança de comportamento para o estudo do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal**. 2012. 273f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – UNESP, Marília, 2012.

MOREIRA, M. G. de A. Diversidade e Inclusão: o índio nos currículos escolares. In: CONGRESSO DE EDUCAÇÃO, 2., 2012, Iporá. **Anais...** A formação de professores: uma proposta de pesquisa a partir da reflexão sobre a prática docente. Iporá: UEG/UnU Iporá, 2012.

NOVAK, M. S. J. **Política de ação afirmativa:** a inserção dos indígenas nas universidades públicas paranaenses. 2007. 139 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estadual de Maringá, Maringá, 2007.

OLIVEIRA, Glicia Lany Couto de. **Necessidades e uso de informação na prática dos professores de Ciências.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013. 229p.

PACHECO DE OLIVEIRA, João; FREIRE, Carlos A. da R. **A presença indígena na formação do Brasil.** Brasília, DF: MEC/SECAD; LACED/ Museu Nacional, 2006.

PAES, M.H.R. **Na fronteira:** os atuais dilemas da escola indígena em aldeias Paresi de Tangará da Serra – MT num olhar dos estudos culturais. 2002.133f. Dissertação (Mestrado em educação) - UFRS, Porto Alegre, 2002.

PAIVA, E.B. Conceituando fonte de informação indígena. **Informação & Sociedade: Estudos.**, João Pessoa, v.24, n.1, p. 61-70, jan./abr. 2014.

PEREIRA, C. V. **Política de acesso e permanência para estudantes indígenas na universidade:** avaliação da política de cotas da Universidade Federal do Tocantins (UFT). 2011. 184 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, V. L.; CARDOSO, A. M. P. O campo de estudos de usuários na Ciência da Informação brasileira: uma revisão sistemática da literatura. **Em Questão**, v. 23, n. 2, p. 234-251, maio/ago. 2017.

SANTA ANNA, Jorge. Aspectos epistemológicos da ciência da informação e o comportamento informacional: diálogos com Borko, Le Coadic e Saracevic. **RDBCI: Revista Digital em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.16, n.2 p. 344-364, maio/ago. 2018.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez, 1994.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 23.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Aparecida Maria da. **Informação e Inclusão acadêmica:** um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do *Campus I* da UFPB. 144 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012.

SILVA, Giordana Nascimento de Freitas; COSTA, Maria de Fátima Oliveira; BARROCAS, Amélia Landim. Usuário da informação: estudo de caso da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.27, n.2, p. 265-278, maio/ago. 2017.

SILVA JÚNIOR, Gerson Alves da. Educação Inclusiva e Diferenciada Indígena. **Psicologia, Ciência e Profissão**, v. 20, n.1, p. 40-49, 2000.

SOUZA, Ana Cláudia Gomes de. **As dificuldades do jovem indígena universitário**. Disponível em: <http://www.indiosonline.net/as_dificuldades_do_jovem_indigena_univer/> Acesso em: 28 ago. 2017.

SOUZA, Ana Cláudia Gomes de. Estudantes indígenas nas universidades brasileiras – o caso UFBA. In: FREITAS, Ana Elisa de Castro (Org.). **Intelectuais indígenas e a construção da universidade pluriétnica no Brasil** [recurso eletrônico]: povos indígenas e os novos contornos do programa de educação tutorial/ conexões de saberes. 1.ed. - Rio de Janeiro: E-papers, 2015.

SOUZA, O. R. **História do Brasil**. 19. ed. São Paulo: Ática, 1992. v. 2.

TABOSA, Hamilton Rodrigues. **Modelo integrativo sobre o comportamento do usuário na busca e uso de informação**: aplicação na área da Saúde. 2016. 176 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

TABOSA, Hamilton Rodrigues; PINTO, Virginia Bentes. Análise dos modelos de comportamento de busca e uso de informação nas dissertações e teses dos PPGCI: Uma proposta de ampliação ao modelo de Ellis. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 29, n. 65, p.101-114, ene./abr. 2015.ISSN: 0187-358X

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções Sociais e Oportunidades para Profissionais da Informação. **Data Grama Zero**: revista de ciência da informação. v. 3, n.5, out. 2002.

TORREIASDALL'AGNO, Shirley Maria. Um olhar sobre a inclusão educacional do índio macuxi em Boa Vista-RR. **Revista Científica de Iniciación a La Investigación**, v. 1, n.1,p. 1-13, jul. 2016.

UFPB. **Apresentação do CCAE**. Disponível em: <<http://www.ccae.ufpb.br>>. Acesso em 28 ago. 2017.

UNESCO. **UNESCO and an Information Society for all**: a position paper. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, May 1966.

VERA, I.; FERREIRA, T.A.A.; LUCCHESI, R. A experiência do professor orientador de estudante indígena em enfermagem. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo,v.24, n.2, p.289-93, 2011.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 4, p. 249-270, Jun. 1999.

APÊNDICE A - Questionário

Caro (a) aluno (a),

Solicitamos a sua colaboração para responder este questionário que se constitui o instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a uma Dissertação de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. O objetivo da pesquisa é analisar o comportamento de busca e uso da informação dos universitários indígenas do Campus IV da UFPB à luz do Modelo de Ellis, Cox e Hall (1993) ampliado com as contribuições de Crespo (2005) e Tabosa e Pinto (2016).

A sua participação é muito importante para a nossa pesquisa. Ao concordar em colaborar com a pesquisa **não** é necessário que se identifique e suas informações permanecerão em sigilo.

Antecipadamente agradecemos a sua participação.

A - PERFIL DOS UNIVERSITÁRIOS INDÍGENAS

1. Identificação

1.1 Idade: _____ Sexo: F ☐ M ☐

1.2 Curso universitário: _____ Período: _____

1.3 Você é natural de:

() aldeia .Qual? _____

() cidade. Qual? _____

1.4 Qual a sua renda familiar?

() até 2 salários mínimos

() de 3 a 4 salários mínimos

() de 5 a 6 salários mínimos

() 7 ou mais salários mínimos

1.5 Cursou escola diferenciada (indígena) na educação básica?

() Sim. Qual? _____

() Não

1.6 Seu ingresso na UFPB deu-se através do sistema de cotas?

() Sim

() Não

B - COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

2 Uso da informação

2.1 Quais os canais e fontes de informação que você utiliza para suprir suas necessidades informacionais acadêmicas?

- ☐ Livros
- ☐ Periódicos
- ☐ Bases Digitais
- ☐ Internet
- ☐ Redes sociais
- ☐ Outros. Quais? _____

2.2 Quais as barreiras ou dificuldades encontradas no uso da informação?

- ☐ Falta de computadores
- ☐ Dificuldade no uso das tecnologias informacionais.
- ☐ Desatualização do acervo.
- ☐ Carência de materiais da área do seu curso.
- ☐ Materiais em língua estrangeira
- ☐ Outra(s). Qual(is)? _____

2.3 Na última vez que veio à Biblioteca do CCAE você utilizou:

- ☐ Serviço de Empréstimo
- ☐ Serviço de Referência (Atendimento ao leitor)
- ☐ Cabine individual
- ☐ Hall da Biblioteca
- ☐ Computadores
- ☐ Não utiliza os serviços da biblioteca

2.4 Na última vez que veio à Biblioteca do CCAE você conseguiu obter a informação desejada?

- ☐ Sim
- ☐ Não

2.5 Tem acesso à Internet onde reside?

- ☐ Sim
- ☐ Não

2.6 Onde busca informação para suprir as suas necessidades?

- ☐ na própria biblioteca
- ☐ outras bibliotecas. Qual(is)? _____
- ☐ coleção particular
- ☐ compra livros
- ☐ na Internet
- ☐ diálogo com professores e colegas
- ☐ outras fontes. Quais? _____

2.7 Você costuma frequentar a Biblioteca do CCAE?

- ☐ Todos os dias
- ☐ Pelo menos uma vez por semana
- ☐ Pelo menos uma vez por mês
- ☐ Raramente
- ☐ Outra. Qual? _____

3 Comportamento de busca

3.1 Quando você começa uma nova pesquisa como você inicia o processo de busca bibliográfica?

☐ através de livros

☐ através de revistas

☐ na Internet

☐ outro. Qual? _____

3.2 Você utiliza as referências de um artigo, livro, CD, DVD, etc. para localizar outras obras relevantes?

☐ sim

☐ não

Se sim como? _____

3.3 Você costuma navegar em portais ou *sites* para identificar se algo relevante foi publicado:

☐ sim

☐ não

Se sim, quais? _____

3.4 Quais critérios você utiliza para decidir se um determinado livro, artigo, DVD, CD, merece ser usado?

☐ credibilidade do autor

☐ relevância no assunto

☐ idioma

☐ indicação de professores e/ou colegas

☐ ano de publicação

☐ outro. Qual? _____

3.5 Você utiliza serviços de aviso (*newsletter*, alerta, ...) de disponibilização de novas publicações?

☐ sim

☐ não

Se sim, quais? _____

3.6 Você acompanha as fontes de pesquisas eletrônicas da sua área, a fim de verificar o que está sendo publicado e debatido?

☐ sim

☐ não

Se sim. Como? _____

3.7 Você confia nas informações publicadas acerca da sua área de estudo? O que leva você a confiar nas informações publicadas?

☐ não confio

☐ sim. Pelo reconhecimento do autor

☐ sim. Pela avaliação dos pares

☐ sim. Pelos *sites* oficiais

☐ outro. Qual? _____

3.8 Ao desenvolver o processo de busca de informação você utilizou efetivamente a fonte de informação recuperada e julgada relevante para atender suas necessidades informacionais?

☐ sim

☐ não

Se sim, qual(is)? _____

3.9 Quando você está realizando uma atividade intelectual, como identifica o momento final do seu processo de busca de informação?

- ☐) pela satisfação obtida
- ☐) pelo início de nova busca de informação
- ☐) pela avaliação dos pares
- ☐) outro. Qual? _____

3.10 Ao realizar busca nos sistemas de recuperação da informação, como você personaliza os recursos de busca?

- ☐) assinala itens de interesse
- ☐) adiciona elementos à página web
- ☐) salva preferências de navegação
- ☐) adiciona uma página aos favoritos
- ☐) altera o tamanho da fonte
- ☐) outro. Qual? _____
- ☐) não personaliza

3.11 Como você compartilha a informação recuperada em suas buscas?

- ☐) utiliza em treinamentos
- ☐) repassa a amigos e parentes
- ☐) veicula em meios de comunicação
- ☐) posta em redes sociais na Internet.
- ☐) outro. Qual? _____
- ☐) não compartilha.

4 Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre busca e uso da informação.



APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE

BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012, MS.

Prezado (a) Acadêmico (a)

Esta pesquisa é sobre: 1 **“Comportamento de busca e uso da informação de universitários indígenas do campus IV – UFPB”** e está sendo desenvolvida por Kamilla Rebeca Souto Queiroz de Lima, Mat. 20171014987, do PPGCI (Programa de pós graduação em Ciência da Informação) da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Prof(a) Dra. Eliane Bezerra Paiva.

Os objetivos do estudo são: Analisar as fontes de informação, formas de acesso e uso entre os universitários indígenas da UFPB – Campus IV, bem como conhecer os universitários indígenas como usuários da informação e investigar a funcionalidade dos serviços e recursos de informação oferecidos e disponíveis pela UFPB.

A finalidade deste trabalho é contribuir para realização da pesquisa de dissertação de mestrado da pesquisadora em questão, em prol de produzir conhecimento científico relativo ao tema abordado e assim contribuir para benfeitorias e aprimoramento na Ciência da Informação com os usuários universitários indígenas.

Solicitamos a sua colaboração para responder o questionário proposto com cerca de 24 questões e tempo médio de 15 minutos, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Ciência da Informação e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto.

Informamos que essa pesquisa não implica em qualquer tipo de risco e/ou desconfortos aos participantes. Esclarecemos que sua participação no estudo é **voluntária** e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Kamilla Rebeca Souto Queiroz de Lima

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Rio Tinto- PB, ____ de _____ de 2018.

Assinatura do participante

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para a pesquisadora Kamilla Rebeca Souto Queiroz de Lima, Telefone: (83) 3291-4505, E-mail: kamilla@ccae.ufpb.br