

Busca e uso da informação por alunos(as) dos
cursos de Arquivologia e Biblioteconomia da
Universidade Federal da Paraíba no período
pandêmico: estudo baseado no modelo *Sense
Making*

Eliane Mendes Linhares

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil;
elianemlinhares@gmail.com; ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0269-4432>

Marilidia de Lourdes Silva de Souza

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil;
marilidia26@yahoo.com.br; ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5347-2018>

Eliane Bezerra Paiva

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil;
paivaeb@gamil.com; ORCID <https://orcid.org/0000-0002-9925-0143>

Júlio Afonso Sá de Pinho Neto

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil;
sadepinhojulio@gmail.com; ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5346-0826>

Resumo: A partir do modelo de abordagem alternativa de Brenda Dervin, o *Sense Making*, esta pesquisa tem o objetivo de compreender o processo de busca e uso das informações por alunos dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, durante as aulas remotas, concernente ao período letivo de 2020.1, realizado na pandemia. Foi utilizado o método do estudo de caso, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa. Para a obtenção dos dados, utilizou-se o questionário, que foi elaborado com base nas categorias do *Sense Making* e na técnica do incidente crítico. Para analisar os dados, empregaram-se as categorias do modelo *Sense Making* – situação, lacuna, ponte e auxiliares – associadas à técnica de análise de conteúdo, para descrever o processo de busca e uso das informações. Os resultados obtidos demonstraram que, apesar dos obstáculos impostos por esse período letivo atípico, de maneira geral, os alunos conseguiram contornar as adversidades e construir pontes que os levaram a satisfazer às suas necessidades informacionais. Portanto, a aplicação do modelo *Sense Making* proporcionou uma visão geral acerca do processo de busca e uso da informação pelos alunos de Arquivologia (6º período) e de Biblioteconomia (8º período), durante as aulas remotas ministradas no período pandêmico.

Palavras-chave: usuários da informação; busca e uso da informação; modelo *Sense Making*; necessidades de informação

1 Introdução

Em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, na China, foi identificada uma mutação do vírus SARS-CoV-2 (COVID 19), caracterizada, inicialmente, como uma infecção. Contudo, devido ao alto poder de contágio desse vírus e aos graves problemas de saúde que ele desencadeou, o surto ganhou grandes proporções, passou ao *status* de pandemia e afetou mundialmente todas as configurações sociais.

Por essas razões, as autoridades mundiais, incluindo a Organização Mundial de Saúde (OMS), criaram um plano de medidas restritivas, visando ao isolamento social e à redução da propagação do vírus. Durante esse período, as pessoas precisaram se adequar ao novo contexto imposto pela pandemia, no tocante ao ambiente laboral, aos estudos, ao lazer etc. Dentre os novos hábitos que adotaram, a maneira como elas buscam e usam as informações ficou limitada, em grande parte, pelo uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Wilson (2000) entende que o processo de busca consiste na tentativa intencional de encontrar a informação visando suprir a necessidade de satisfazer um desejo, interagindo com vários tipos de sistemas de informação. Em outras palavras, o usuário da informação, a fim de satisfazer às suas necessidades com base nos conhecimentos que já detém, usa os sistemas de informação que estão disponíveis em *sites*, repositórios, base de dados, livros, entre outros.

Já Le Coadic (1996) compreende o uso relacionado a um produto de informação, que é empregado para se obter um efeito que satisfaça a uma necessidade informacional. Assim, o uso da informação está associado às expectativas existentes no momento de sua obtenção. Nesse sentido, a questão que norteou esta pesquisa é: Como os alunos dos cursos de Arquivologia (6º período) e de Biblioteconomia (8º período) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) têm suprido suas necessidades informacionais acadêmicas, durante as aulas remotas do período letivo 2020.1, realizado na pandemia?

Assim, este artigo é o relato de uma pesquisa cujo objetivo foi de compreender o processo de busca e uso das informações dos alunos dos cursos de Arquivologia (6º período) e Biblioteconomia (8º período) da UFPB, referente ao período letivo 2020.1, realizado na pandemia.

Sob o ponto de vista metodológico, trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, em que se utiliza um estudo de caso. Inicialmente, realizou-se uma pesquisa bibliográfica acerca dos estudos de usuários a partir do modelo *Sense Making*, de Dervin (1983), para oferecer aporte teórico à pesquisa. Posteriormente, efetuou-se uma pesquisa de campo com alunos dos cursos de Arquivologia (6º período) e de Biblioteconomia (8º período) da Universidade Federal da Paraíba. Para coletar os dados, foi aplicado um questionário formado de duas etapas: a primeira envolveu as questões relacionadas ao perfil dos alunos, e a segunda, as categorias do modelo *Sense Making* — situação, lacuna, ponte e auxiliadores.

Em razão do contexto de distanciamento social imposto pela pandemia, o questionário foi elaborado e aplicado por meio da ferramenta *Google Forms*, no mês de novembro de 2020. O *link* foi disponibilizado virtualmente, e os alunos responderam ao questionário da pesquisa quando estavam cursando a disciplina Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC).

Para elaborar o questionário, empregou-se a técnica do incidente crítico, cuja essência, segundo Rolim e Cendón (2013), consiste em solicitar aos sujeitos envolvidos, por meio de determinada atividade, seus relatos e/ou opiniões sobre as experiências vivenciadas. Logo, para responder à pesquisa, os pesquisados precisam recordar uma situação específica em que buscaram por informações.

Com o intuito de garantir o anonimato dos alunos respondentes, seus questionários foram codificados. Assim, eles identificados na pesquisa com um código composto pela letra “A”, seguida dos números de um a 25, que corresponde ao número de participantes da pesquisa. Por fim, os dados foram analisados com base na literatura existente sobre o modelo *Sense Making*.

O artigo está estruturado da seguinte maneira: na introdução é realizada uma contextualização do tema da pesquisa, revelando a questão norteadora do estudo e os objetivos propostos. Já num segundo momento, o processo de busca

e uso da informação a partir do modelo *Sense Making* é apresentado. Depois, realiza-se a análise dos dados coletados por meio do questionário de pesquisa, visando à identificação do perfil dos alunos e suas experiências quanto ao processo de busca e uso da informação. Por fim, as considerações finais incluem os resultados alcançados pela pesquisa e as conclusões obtidas a partir da realização deste estudo.

2 Um olhar sobre o processo de busca e uso da informação a partir do modelo *Sense Making*

Entender as necessidades informacionais dos usuários, ao longo do tempo, tem sido imprescindível para as diversas áreas do conhecimento, porque a informação é concebida como um elemento essencial para a formação do ser humano. Antes de serem materializadas em um processo de busca e de uso das informações, as necessidades dos usuários precisam ser muito bem compreendidas e elucidadas para que a prática seja efetivada por meio de estratégias que orientem, com a devida clareza, os caminhos a serem percorridos.

Quando uma pessoa tem uma necessidade informacional e não conhece os meios que deve utilizar para fazer sua busca, não consegue avançar nesse processo, pois não compreende os elementos referenciais para poder contextualizá-la. Oddone e Silveira (2007) compreendem que a necessidade informacional pode ser uma experiência subjetiva que acontece na mente de cada indivíduo e determina as circunstâncias ou as condições objetivas observáveis que contribuem para atender ao motivo que a gerou.

Nessa perspectiva, Figueiredo (1979, p. 79) define os estudos de usuários como:

[...] investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Ao longo do tempo, esses estudos se tornaram tão importantes na área da Ciência da Informação (CI) que passaram a ser uma de suas subáreas. De acordo com Braga, Costa e Nunes (2018), os estudos de usuários estão alicerçados nos

três paradigmas epistemológicos sugeridos por Capurro (2003): o físico, em que a informação é vista como coisa, um objeto físico; o cognitivo, que relaciona informação a conhecimento, em que algo é informacional quando altera as estruturas de conhecimento do sujeito, que se relaciona com dados ou documentos; e o social, que vê o usuário como um ser inserido concretamente nos diferentes contextos sociais.

Considerando os diversos paradigmas da CI, as pesquisas relacionadas aos estudos de usuários enquadram-se nas seguintes abordagens: (1) a tradicional, direcionada sob a ótica dos sistemas de informação; (2) a alternativa, direcionada sob o prisma do usuário; e (3) a social/cultural/interacionista, em que os usuários e a informação são percebidos numa perspectiva dinâmica, ativa e interativa, uma vez que os usuários são sujeitos informacionais, responsáveis pela construção e interpretação da informação e do conhecimento (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; BRAGA; COSTA; NUNES, 2018).

Na abordagem alternativa, destacam-se os seguintes modelos: “Valor agregado”, de Robert Taylor; “Estado anômalo de conhecimento”, de Belkin, Oddy e Brooks; “*Sense Making*” ou “Construção de sentido”, de Brenda Dervin; “Processo de busca da informação”, de Carol Kuhlthau; “Comportamento de busca de informação”, de David Ellis, ampliado posteriormente por Ellis, Cox e Hall; “Comportamento informacional”, de Thomas Wilson; Wilson e Daves; e “Necessidade, busca e uso da informação”, de Choo (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

O modelo *Sense Making*, de Dervin (1983), é definido como:

[...] um conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido em seus mundos e como usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p. 8).

Tal modelo entende o usuário como um ser inserido nas vivências cotidianas, que passa por diversas experiências e construções de significados, e quando se encontra diante de determinada situação gerada por algum problema,

precisa refletir para identificá-lo e, em seguida, traçar mecanismos que lhe permitam sanar esse *gap*.

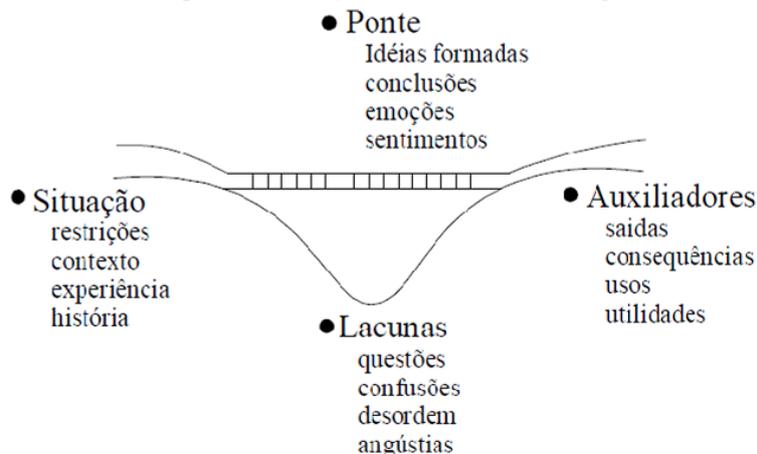
Os estudos de Gonçalves (2012) demonstram que a abordagem do *Sense Making* foi bem aceita e tem sido utilizada frequentemente pela Ciência da Informação na produção científica da área. Gonçalves (2012), baseado no pensamento de Bax e Dias (1997), afirma que a abordagem de Brenda Dervin considera e analisa os aspectos fundamentais característicos das relações entre os seres humanos e os sistemas, ou seja, tenta compreender como os sujeitos utilizam os sistemas para buscar informações.

Araújo, Pereira e Fernandes (2009) afirmam que a abordagem do *Sense Making* considera a informação como uma construção do sujeito a partir de suas experiências sociais, culturais, políticas e econômicas. Destarte, a informação é vista como algo subjetivo, que passa a ser significativa de acordo com o contexto em que está inserida. Os autores explicam que a expressão *Sense Making* é utilizada por Dervin (1983) em dois sentidos:

Sense making refere-se ao objeto de estudo, ao processo empírico por meio do qual os usuários de informação atribuem sentido às situações em que se encontram (às lacunas cognitivas, às necessidades de informação sentidas, ao engajamento no processo de busca da informação) e, também, às informações que encontram, que utilizam e das quais se apropriam. Mas *sense making* também se refere à forma de estudar o comportamento informacional dos usuários, isto é, ao tipo de metodologia preparada para analisar os processos pelos quais os usuários atribuem sentido às situações em que se encontram e às informações que utilizam. Essa metodologia relaciona-se diretamente com o estabelecimento de categorias ou tipos ideais de situações, de parada de situação de busca de informação e de uso da informação no contexto das discontinuidades do real encontradas pelos usuários no contexto de suas vivências e atuações (ARAÚJO; PEREIRA; FERNANDES, 2009, p. 4).

Isso significa dizer que podemos conceber o modelo de Dervin (1983) tanto como um processo, em que o usuário se engaja na busca informacional, quanto como uma metodologia para estudar seu comportamento. Rozados (2003) entende que, no *Sense Making*, a busca por informação é orientada por um *gap*, ou seja, uma falha na estrutura de conhecimento do usuário. A Figura 1 ilustra o pensamento da autora e demonstra o papel de cada elemento nesse processo.

Figura 1 - Metáfora para a construção de sentido na abordagem do *Sense Making*



Fonte: Bax e Dias (1997).

A partir da explicação de Gonçalves (2012), foi possível compreender a divisão de cada estágio da construção de sentido na abordagem do *Sense Making*. Esse modelo é composto de quatro etapas:

- situação - momento em que o usuário está diante de uma demanda de busca informacional, em que ele deve levar em conta os seguintes aspectos: restrições, contexto em que está inserido, experiência no processo e história de vida;
- lacuna - a fase em que o usuário se depara com problemas, *gaps* no conhecimento, questionamentos e sentimentos de incerteza e de angústia gerados pela falta de informação. Tais situações se figuram como entraves e o impedem de chegar aos auxiliares;
- auxiliares - são os conceitos ou idéias que possibilitam que o usuário complete o caminho, ajudando-o a cruzar a ponte sobre as lacunas. São os resultados obtidos, as consequências do processo – positivas ou negativas – os impactos surgidos e a maneira de usar;
- ponte - diz respeito às idéias formadas pelo usuário, às conclusões alcançadas, às emoções e aos sentimentos que interligam a situação aos auxiliares.

Com base no exposto, no tópico seguinte, apresenta-se uma abordagem sobre o processo de busca e uso da informação pelos alunos dos cursos de Arquivologia (6º período) e de Biblioteconomia (8º período) da Universidade Federal da Paraíba, durante as aulas remotas do período letivo 2020.1, por meio

das categorias do *Sense Making* descritas acima. Os dados foram coletados durante a ministração da disciplina (GIC).

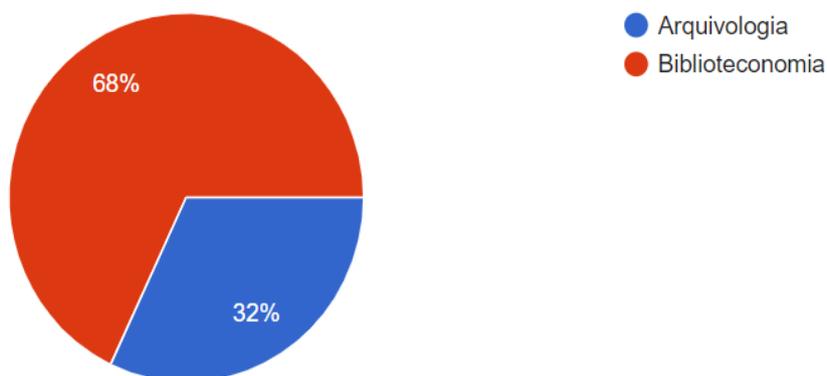
3 Análise e resultados

Considerando o que foi exposto acerca do processo de busca e uso gerado pela necessidade informacional do usuário, na perspectiva do modelo *Sense Making*, apresentam-se, a seguir, os resultados obtidos por meio do questionário aplicado com os alunos dos cursos de Arquivologia e de Biblioteconomia, durante as aulas remotas, com o intuito de identificar o perfil dos(as) alunos(as), suas necessidades e as lacunas informacionais.

3.1 Perfil dos(as) alunos(as)

O universo da pesquisa foi composto de 50 alunos matriculados no período letivo de 2020.1. Desse quantitativo, 25 se dispuseram a responder ao questionário da pesquisa – oito alunos do Curso de Arquivologia e 17 do de Biblioteconomia. O Gráfico 1 mostra o curso em que os alunos mais se engajaram no tocante à participação na pesquisa.

Gráfico 1 - Quantitativo de participantes da pesquisa por curso



Fonte: Dados da pesquisa.

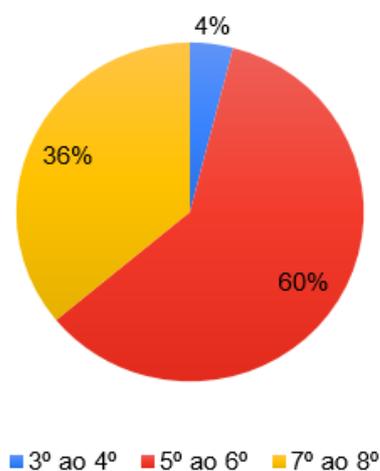
Os alunos de Biblioteconomia (68%) foram mais abertos a participar de pesquisas relacionadas ao estudo das necessidades do usuário. Sobre isso, pergunta-se: Levando em consideração que, nos arquivos, existem dois tipos de usuário: o externo (fora da instituição) e o interno (dentro da instituição), qual a

razão de os alunos de Arquivologia não desejarem participar de pesquisas sobre necessidades informacionais?

No Gráfico 2, apresenta-se o período em que a maioria desses alunos estavam matriculados no momento da realização da pesquisa (5º ao 6º período). Esse dado é relevante para a pesquisa, porque influencia diretamente a interpretação das perguntas e a construção das respostas pelos pesquisados.

Gráfico 2 - Período que os alunos estavam cursando

Período dos cursos



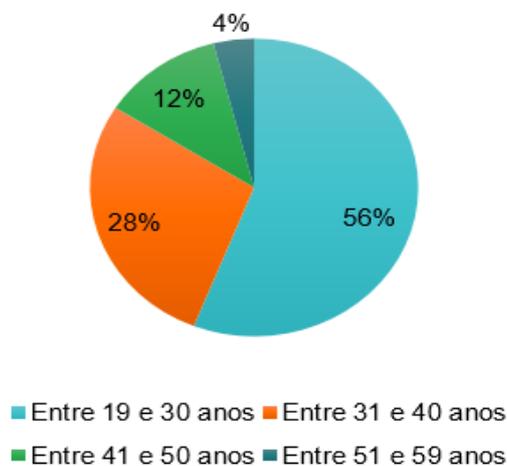
Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o Gráfico 2, a maioria desses alunos (60%) estava matriculada no 5º ou no 6º período; 36%, no 7º ou no 8º; e 4%, no 3º e no 4º período. Depois de cruzar os dados dos Gráficos 1 e 2, além das informações extraídas das matrizes curriculares dos cursos, vê-se que os alunos do 5º e do 6º período são do Curso de Biblioteconomia; os do 7º e do 8º, do de Arquivologia; e os matriculados entre o 3º e o 4º períodos, tanto de Biblioteconomia quanto de Arquivologia.

Para traçar um perfil mais completo sobre esses alunos, apresentam-se, no Gráfico 3, as faixas etárias às quais eles pertencem.

Gráfico 3 - Faixa etária dos pesquisados

Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a pesquisa, a maioria dos respondentes (56%), tanto do Curso de Biblioteconomia quanto do de Arquivologia, está na faixa etária entre 19 e 30 anos (56%); 28%, entre 31 e 40 anos; 12%, entre 41 e 50 anos (12%); e 4%, dentre 51 e 59 anos (4%).

Assim, com base nas faixas etárias dos alunos de Biblioteconomia e de Arquivologia, verificou-se que a maioria dos componentes desse grupo de pesquisados é de pessoas jovens que têm mais habilidades para lidar com as TICs. Cunha, Amaral e Dantas (2015) apontam que os nativos digitais – indivíduos que nasceram a partir dos anos 2000 – têm destreza no uso da internet por meio de telefones celulares e computadores.

A escolha pelos alunos matriculados na disciplina Gestão da Informação e do Conhecimento para participarem da pesquisa se justifica por causa do pressuposto de que essa turma tinha certa experiência com o processo de busca e uso da informação, porque os alunos já haviam integralizado disciplinas anteriores, como: *Fontes Gerais de Informação*, *Fontes Especializadas de Informação* e *Estudo de Usuário da Informação*. Esses componentes curriculares apresentam conteúdos relacionados aos estudos acerca do comportamento, do perfil e da necessidade informacional e sobre estratégias de busca da informação em bases de dados confiáveis, o que proporcionaria conhecimento suficiente para participar da pesquisa.

Quanto ao processo de busca e de uso da informação gerado pelas necessidades informacionais dos alunos, as respostas concedidas pelos pesquisados foram agrupadas por semelhanças e relacionadas às categorias do modelo *Sense Making*. A seguir, apresentam-se as diferentes categorias: situação, lacuna, ponte e auxiliares.

3.2 Categoria situação

A categoria situação é a responsável pelo surgimento da necessidade informacional do usuário. Ela acontece, geralmente, em um momento (tempo e espaço). Trata-se de um conjunto de ideias e conceitos que sofreram influência de aspectos relacionados às restrições, à experiência e à história desses indivíduos. Assim, levando em consideração esses aspectos, solicitou-se aos alunos de Biblioteconomia e de Arquivologia que descrevessem a situação mais recente, em que precisaram fazer uma busca pela informação. O Quadro 1 traz as principais situações que eles descreveram.

Quadro 1 - Situações recentes que motivaram a busca por informação

<i>Sense Making</i> (Dervin)	Situações que motivaram a busca por informação
	Atividades e trabalhos acadêmicos
	Aprofundamento dos temas abordados em sala de aula
	Necessidades pessoais (saúde, política/eleições e ambiente laboral)

Fonte: Dados da pesquisa.

Neste estudo, a necessidade de buscar informações não foi somente em relação às aulas remotas (atividades/trabalhos acadêmicos e/ou aprofundamento de temas), mas também a aspectos relacionados a outras áreas da vida dos pesquisados, como saúde, política e ambiente laboral. Isso significa que o processo de busca informacional gira em torno da vida dos indivíduos devido à necessidade de satisfazer suas vontades, anseios e/ou desejos.

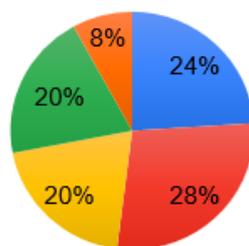
3.3 Categoria lacuna

Enquanto a situação compreende o momento e/ou fato que originou a necessidade da informação, a lacuna diz respeito às necessidades informacionais em si, porque aparecem no processo de busca por informação como problemas e/ou *gaps*, que assumem características relacionadas às indagações, às confusões

e às angústias que permeiam o universo dos pensamentos dos indivíduos. Assim, dois questionamentos foram feitos aos pesquisados: (1) o motivo que ocasionou uma busca recente por informação; e (2) as barreiras que encontraram durante essa busca. No Gráfico 4, são mencionados os motivos/problemas que suscitaram a necessidade dos alunos por buscarem informações.

Gráfico 4 - Motivos que suscitaram a busca de informação

Motivos da busca



- Assunto dado de forma resumida
- Complexidade do assunto
- Desconhecimento sobre o assunto estudado
- Interesse particular sobre o assunto
- Outros

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com as respostas dos sujeitos pesquisados, a complexidade dos assuntos ministrados em sala de aula (28%) foi o principal motivo para buscarem informações durante as aulas remotas. Em seguida, vêm o conteúdo dado de forma resumida (24%), o desconhecimento sobre o conteúdo (20%) e o interesse particular dos alunos (20%). Por fim, tem-se a categoria “outros” (8%). Os dados referentes aos motivos da busca por informação, durante a pandemia, estão em consonância com as situações apresentadas pelos pesquisados, ou seja, a partir da necessidade informacional (situação), compreendem-se os *gaps* e busca-se transpor as barreiras.

Na categoria “outros”, os motivos apresentados foram: “assuntos solicitados pela docente” (A22) e “dificuldade na união das ideias” (A7). O primeiro afirma que diz respeito a algum tema específico solicitado pelo docente durante as aulas remotas. O segundo não deixa claro qual foi a área e/ou o assunto que não foi bem compreendido. Logo, pode-se inferir que a modalidade

de ensino remoto acentuou as barreiras e as dificuldades existentes entre os alunos, no que se refere à oportunidade de elucidar dúvidas com os docentes, decorrente dos entraves impostos pelo ambiente digital.

Quanto aos problemas que resultaram na necessidade de buscar informações, o Quadro 2 demonstra as barreiras encontradas durante o processo de busca dos alunos.

Quadro 2 - As barreiras no processo de busca por informação

<i>Sense Making</i> (Dervin)	Barreiras no processo de busca por informação
	Problemas com equipamentos/conexão
	Tempo/termo técnico
	Idioma
	Falta de fontes (informação) específicas
	Não ter familiaridade com o processo de busca da informação
	Falta de interesse e estímulo para buscar a informação
	Declarou não ter dificuldade no processo de busca pela informação

Fonte: Dados da pesquisa.

Vê-se que há uma diversidade de barreiras que surgiram durante o processo de busca por informações. As dificuldades mais citadas foram: (1) problemas com conexão e equipamentos tecnológicos; (2) uso de termos que pertencem a outras áreas do saber; e (3) disponibilidade de tempo para fazer a busca. Outras respostas também chamaram a atenção: (4) falta de fontes de informação específicas; (5) falta de familiaridade com o processo de busca pela informação; (6) falta de interesse e estímulo pela busca por informação; e (7) não ter nenhuma dificuldade no processo de busca.

As respostas quatro e cinco foram recebidas com certa estranheza, porque tanto os discentes do Curso de Arquivologia quanto os do Curso de Biblioteconomia (do 5º ao 8º período) já cursaram os componentes curriculares *Fontes Especializadas de Informação* e *Fontes Gerais de Informação*, nos quais os alunos aprendem a localizar as fontes confiáveis e a buscar informações por meio de descritores.

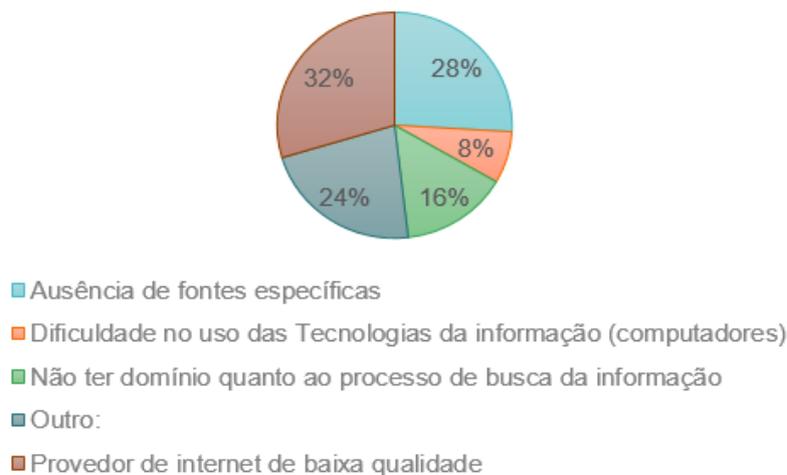
As respostas seis e sete equivalem aos sentimentos dos alunos devido ao contexto de pandemia. Gil e Pessoni (2020), ao abordarem os aspectos afetivos do ensino remoto, afirmam que os relacionamentos interpessoais e a afetividade tendem a ser minimizados, pois a natureza assíncrona do aprendizado *on-line*

pode gerar incertezas entre os alunos em virtude da falta ou do retardo do *feedback* do professor, o que poderia deixá-los ansiosos.

No que diz respeito à busca por informações, especificamente no período pandêmico, o Gráfico 5 demonstra os obstáculos com que os pesquisados se deparam durante esse processo.

Gráfico 5 - Obstáculos do processo de busca no período pandêmico

Obstáculos na Busca da Informação



Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto aos problemas com o provedor de Internet (32%), foi o principal obstáculo com que os estudantes se depararam no processo de busca por informações durante a pandemia. Para ter acesso às aulas remotas, ficou evidente que seria necessária uma tecnologia de boa qualidade.

Em segundo lugar, vem a falta de fontes específicas de informação (28%), o que é um caso atípico, porque existem bases de dados, repositórios e *sites* que disponibilizam informações específicas sobre determinada área e/ou assunto. Portanto, os alunos não demonstraram tantas habilidades com a busca em fontes específicas.

Em terceiro lugar, está a categoria “Outros” (24%), na qual se encontrou a surpreendente justificativa do pesquisado A20: “A preguiça, nem sempre estou disposto a pesquisar na fonte as informações que recebo de outras pessoas”.

Partindo dessas constatações, pode-se afirmar que o ensino remoto depende de alguns fatores, como: (1) disposição dos estudantes; (2) capacitação

do professor; (3) tecnologia de boa qualidade; (4) objetivo de aprendizagem; e (5) estratégias de ensino (GIL; PESSONI, 2020).

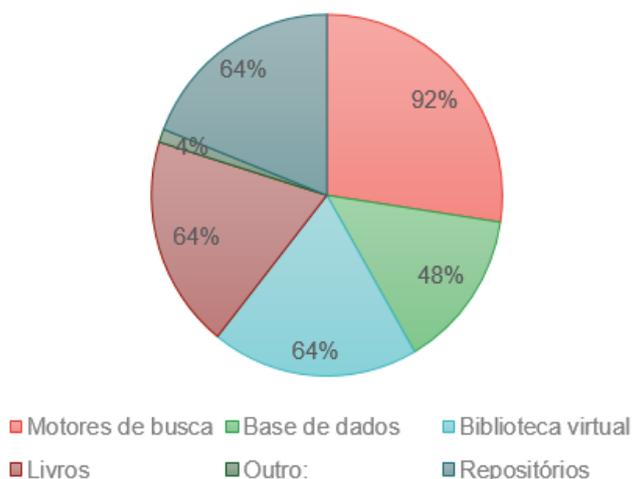
Enquanto os fatores dois e três são relativos aos deveres dos docentes, o cinco está relacionado à aquisição de tecnologias. Já o um e o quatro estão diretamente ligados aos sentimentos, aos objetivos e às metas que os alunos precisam atingir durante o processo de construção de suas vidas acadêmicas.

3.4 Categoria ponte

A ponte é uma função estratégica que os indivíduos usam para preencher as lacunas e interligar a situação aos auxiliadores. No processo de busca, tem características ligadas aos sentimentos, às emoções e às conclusões alcançadas. No Gráfico 6, apresentam-se as fontes de informação que os estudantes utilizaram no processo de sua busca. Os pesquisados poderiam escolher mais de uma opção de fonte.

Gráfico 6 - As fontes de informação utilizadas

Fontes de informação



Fonte: Dados da pesquisa.

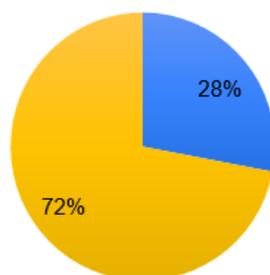
Percebe-se que as fontes de informação mais utilizadas pelos pesquisados foram os motores de busca (92%), que são o *Google*, o *Yahoo* e o *Bing*. Em segundo lugar, têm-se os livros, as bibliotecas virtuais e os repositórios (64%). As bibliotecas físicas não foram incluídas nesta pesquisa, por estarem fechadas devido ao contexto pandêmico. Em terceiro, vêm as bases

de dados (48%), e em último lugar, a categoria “outros” (8%), que abrange os CDs e os DVDs.

Esses dados trazem algumas informações interessantes: (1) O uso de fontes de informação em que utilizam tecnologia óptica (CDs) obsoleta devido ao avanço tecnológico atual; (2) A falta de fontes de informação oriundas das redes sociais digitais e/ou *sites*. Esses aspectos podem estar relacionados à confiabilidade e à credibilidade atribuída pelos pesquisados às informações dispostas nesses ambientes. O Gráfico 7 mostra a frequência com que os respondentes da pesquisa utilizam as fontes mencionadas.

Gráfico 7 - Frequência com que usam as fontes de informação

Frequência no uso das fontes de informação



■ Às vezes ■ Sempre

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados indicaram que 72% dos pesquisados disseram que usam sempre as fontes de informação em suas atividades cotidianas, e 28%, às vezes. Assim, entende-se que as fontes de informação são primordiais para que o indivíduo consiga suprir suas necessidades informacionais. Mas, para que esse processo seja satisfatório, ele precisa definir estratégias de busca – onde e como – antes de efetivá-las. O Quadro 3 expõe as estratégias que os alunos utilizaram para vencer as barreiras ocasionadas pela situação atual de ensino remoto provocada pela pandemia.

Quadro 3 - As estratégias de busca da informação

<i>Sense Making</i> (Dervin)	Estratégias de busca por informação	
	Onde	Como
	Internet/Motores de busca	Busca por termos / palavras-chave
	Google acadêmico	Operadores <i>booleanos</i>
	Sites	Diálogos com professores e colegas
	Repositórios/Bases de dados/Periódicos	
	Bibliotecas virtuais	
Livros		

Fonte: Dados da pesquisa.

Entende-se que “Onde” envolve as fontes usadas no processo de busca da informação. Nesse sentido, surgem duas novas fontes: os *sites* e os periódicos científicos. Já o “Como” envolve as estratégias utilizadas para localizar essas fontes de informação. Os métodos mais utilizados pelos alunos foram: buscas por termos/palavras-chave, descritores *booleanos* e diálogos com os professores. Estes últimos dizem respeito a uma postura dialógica com os docentes, que pode ocorrer, inclusive, por meio de um pedido de instrução sobre determinado assunto no processo de busca por informação. O Quadro 4 apresenta os esforços empreendidos pelos alunos para obterem informações.

Quadro 4 - Esforços para obter as informações

<i>Sense Making</i> (Dervin)	Esforços para obter as informações
	Declarou não ter empreendido nenhum esforço
	Tempo e energia
	Diálogos com colegas
	Leituras de fontes primárias e secundárias

Fonte: Dados da pesquisa.

Alguns dos alunos pesquisados disseram que não fizeram nenhum esforço para obter informações. Isso pode ter ocorrido devido à utilização de estratégias de busca adequadas. Já outros participantes disseram que investiram em tempo e em energia, o que contradiz a barreira sobre a questão da falta de tempo citada anteriormente. Em relação à energia, o assunto ao qual eles estavam se referindo não ficou muito claro, supõe-se, portanto, que sejam iniciativas concretas para buscar informações.

Destarte, não foi possível saber qual o esforço que fizeram para dialogar com os colegas e quais as leituras de fontes primárias e secundárias. Estariam elas associadas ao tempo? Compreende-se que faltou certa atenção por parte dos alunos para responderem essa questão com clareza e precisão.

3.5 Categoria auxiliares

Os auxiliares baseiam-se na cessação das lacunas/*gaps* e na maneira como a informação obtida seria usada pelo indivíduo. Em outras palavras, os auxiliares são concebidos como os resultados, as consequências, os impactos, os efeitos e o uso dessa informação. Assim, solicitou-se aos pesquisados que relatassem suas expectativas e sua satisfação com a informação obtida e citassem as fontes que utilizaram. O Quadro 5 apresenta as fontes mais utilizadas pelos participantes durante o processo de busca por informação.

Quadro 5 - As fontes mais utilizadas no processo de busca

<i>Sense Making</i> (Dervin)	Fontes utilizadas no processo de busca por informação
	Sites
	Repositórios/Bases de dados/Periódicos
	Bibliotecas virtuais
	Google acadêmico
	Livros/Revistas
	Blogs
	Vídeos
	Documentários

Fonte: Dados da pesquisa.

No Quadro 5, são listados três novos tipos de fontes de informação que não foram citados pelos alunos em outros momentos da pesquisa: os *blogs*, os vídeos e os documentários. Essas fontes auxiliaram os alunos a buscarem informações. Levando em consideração esse processo, buscou-se saber quais as expectativas dos pesquisados ao utilizarem a informação obtida. O Quadro 6 traz as expectativas no momento em que a informação adquirida foi utilizada.

Quadro 6 - As expectativas no momento do uso da informação

<i>Sense Making</i> (Dervin)	Expectativas do uso da informação
	Encontrar a informação necessária
	Ampliar o conhecimento
	Satisfatória
	Suprir demanda informacional
	Tomada de decisão
	Trabalhar o aspecto motivacional do grupo
	Indiferente/Nenhuma

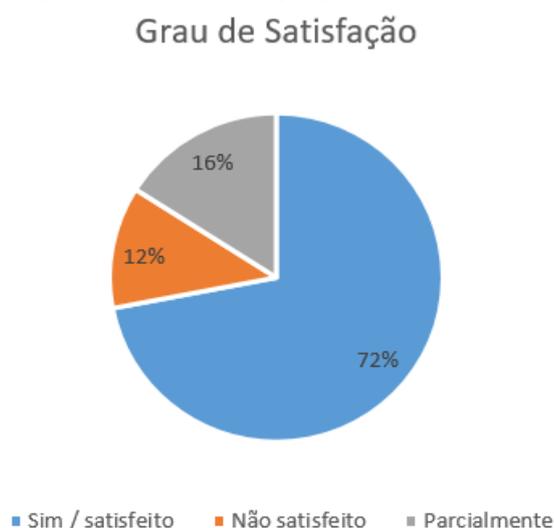
Fonte: Dados da pesquisa.

Constatou-se que as expectativas geradas no momento do uso da informação advêm do problema/motivo que gerou a necessidade de buscá-la. Nesse sentido, as necessidades informacionais dos pesquisados estão ligadas

diretamente a alguns aspectos de sua vida cotidiana, como a tomada de decisão sobre algum procedimento médico, judicial e/ou administrativo. Essa decisão é tomada depois que o indivíduo encontra a informação que possibilite ampliar os conhecimentos sobre um assunto que viabilize a atuação como agente motivacional de um grupo.

Entre os pesquisados, existem os que não preferem e/ou têm dificuldades de expressar suas opiniões e/ou demonstram sentimentos de indiferença ao afirmar, por exemplo, que não tinham “nenhuma expectativa”. No Gráfico 8, apresenta a satisfação dos alunos com a informação obtida.

Gráfico 8 - O grau de satisfação dos pesquisados com a informação obtida



Fonte: Dados da pesquisa.

Os alunos que se sentiram satisfeitos com a informação obtida (72%), depois de traçarem estratégias para buscá-la, foram os que romperam as barreiras nesse processo. Os que declararam que ficaram parcialmente satisfeitos (16%) não informaram a causa. Por outro lado, a explicação para os que afirmaram não se sentir satisfeitos (12%) com o resultado obtido pode advir de diversos fatores, como erro na escolha da fonte de informação e equívoco na formulação das estratégias de busca.

Esses dados podem estar relacionados ao fato de que “a informação terá sentido e valor a partir da percepção de cada indivíduo sobre o que é informado” (MOREIRA; SILVA, 2020, p. 348), o que possibilita a cada usuário uma perspectiva diferenciada acerca do resultado alcançado.

Considerando esse contexto, foi solicitado que os pesquisados emitissem qualquer comentário acerca de suas experiências de busca e uso da informação durante a pandemia de covid-19. Alguns relataram que, no começo do período letivo, sentiram dificuldades, mas, com o passar do tempo, conseguiram se adaptar. No entanto, outros afirmaram que não houve nenhuma mudança no processo de busca e uso da informação. As aulas da disciplina GIC foram iniciadas no decorrer do período pandêmico.

Outros não conseguiram se adaptar às inúmeras mudanças impostas pelo novo cenário. No Quadro 7, apresentam-se alguns comentários dos pesquisados sobre suas experiências de busca e uso da informação durante a pandemia. Esse quadro foi dividido em três categorias: adaptável, não adaptável e nenhuma mudança.

Quadro 7 - Experiências dos alunos quanto à busca e ao uso da informação na pandemia (Covid-19)

	Adaptável	Não adaptável	Nenhuma mudança
<i>Sense Making</i> (Dervin)	A11: “Acredito que a pandemia surpreendeu a todos e, na verdade, ainda estamos nos adaptando ao novo normal. Senti dificuldades no início em conciliar a jornada de trabalho com as tarefas solicitadas em cada aula, porém os professores auxiliaram bastante nesse processo e os resultados têm sido positivos”.	A10: “Experiência péssima, das piores possíveis. O mundo parou e mudou tudo”.	A2: “Sinceramente, não vi nenhuma diferença”.
	A12: “Mediante a pandemia, o uso de tecnologias e inovações é um marco principal. Muitas dificuldades foram obtidas, inclusive, de como usar os meios de aulas remotas, mesmo os professores se esforçando ao máximo, dando diretrizes e exemplificando cada conteúdo. Nada se compara a uma aula presencial, é mais fácil o entendimento ao meu ver.	A24: “Uso prolongado de computador, celular etc. Excesso de informações, aumento das demandas, trabalho no modo "virtual" sobrecarregando durante o dia e aulas muito longas no período noturno. Os professores nem sempre compreendem as necessidades dos alunos”.	A18: “Está da mesma maneira como antes da pandemia”.
		A22: “O <i>Google</i> ainda não organiza muito bem as informações, a pessoa busca um termo específico e ele vai nos mais acessados, mesmo que não seja o que a pessoa necessita”.	A25: “Não há muita diferença. A dificuldade de contato com os colegas e impossibilidade de uso de muitos materiais físicos podem ser superados por mim facilmente”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisar os discursos dos pesquisados, distribuídos nas categorias “adaptável”, “não adaptável” e “nenhuma mudança”, foi possível identificar alguns aspectos relacionados ao uso das TICs, como: o excesso de informação, a percepção acerca da atuação dos professores no desenvolvimento das aulas e as experiências dos pesquisados concernentes às aulas presenciais e às remotas.

O primeiro aspecto trata da utilização das TICs, que pode ser exemplificada no seguinte comentário (A12):

[...] acesso remoto, traz dificuldades também em relação ao acesso, muitos não têm um computador/notebook, tem que fazer uso do celular, muitas vezes a conexão não é tão boa, a forma de interação também atrapalha a aula. Por outro lado, podemos conhecer e vivenciar uma vertente do uso de tecnologia que para mim era novidade [sic].

Sob o ponto de vista dos usuários, o uso das TICs é uma barreira que precisa ser ultrapassada e um meio que pode ser utilizado na transposição das lacunas no processo de busca e uso da informação.

Na sequência, destaca-se um segundo elemento presente nas falas, condizente com o excesso de informação, como relatado pelo participante A24, ao evidenciar a sobrecarga causada pelo aumento das demandas profissionais e acadêmicas aliadas ao excesso de informações: “O *Google* ainda não organiza muito bem as informações, a pessoa busca um termo específico e ele vai nos mais acessados, mesmo que não seja o que a pessoa necessita”. Esse excesso, durante o processo de busca e uso da informação, pode ser entendido como uma barreira e/ou dificuldade que os pesquisados encontram, o que também se caracteriza como uma lacuna.

Logo em seguida, procurou-se saber a opinião dos alunos sobre o trabalho desenvolvido por seus professores durante as aulas remotas. A11 afirmou que “[...] os professores auxiliaram bastante nesse processo e os resultados têm sido positivos”. Vale ressaltar que os professores também podem ser considerados como um meio/ponte que auxilia os alunos no processo de busca e uso da informação, com vistas à construção do conhecimento.

Por fim, quanto às experiências dos pesquisados relativas às aulas presenciais e às remotas, A12 afirmou que “[...] nada se compara a uma aula presencial. É mais fácil o entendimento a meu ver. Acesso remoto traz

dificuldades [...]”. As dificuldades aqui mencionadas podem ser devido ao acúmulo das atividades cotidianas e acadêmicas e aos sentimentos advindos do atual cenário. Nesse sentido, o estudo mostrou que as aulas assíncronas podem gerar fadiga e sensação de incerteza nos alunos, em decorrência dos atrasos de *feedbacks* dos professores e dos colegas sobre as demandas acadêmicas.

Pode-se, então, afirmar que o modelo *Sense Making* possibilitou compreender que as aulas remotas podem servir como um meio e/ou mecanismo para complementar o conhecimento. No entanto, elas não são suficientes para substituir as trocas e as interações próprias das experiências presenciais.

5 Considerações finais

O propósito deste artigo foi de compreender o processo de busca e de uso das informações de alunos dos Cursos de Arquivologia e de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, durante as aulas remotas ministradas no período pandêmico. Para isso, traçou-se o perfil dos pesquisados, cujos dados revelando aspectos referentes ao curso e ao período em que estavam matriculados, bem como a faixa etária desses discentes. Com essas informações preliminares, traçou-se o perfil dos alunos que se constituíram como sujeitos da pesquisa.

Posteriormente, descreveu-se o processo de busca e de uso da informação dos alunos, por meio das etapas do modelo *Sense Making* (DERVIN, 1983): situação, lacuna, ponte e auxiliares. Em relação à categoria “situação”, o estudo mostrou que o momento, o fato e/ou a restrição que ocasionaram a busca por informação dos pesquisados circundam em torno das diversas áreas de suas vidas, como saúde, política, ambiente laboral, e não, apenas, das aulas remotas, apesar de estas últimas serem o foco da pesquisa.

Já na categoria “lacuna”, dois pontos merecem atenção: (1) o fato de os motivos/problemas que provocaram a necessidade da informação estarem em conformidade com as situações, como, por exemplo, atividades/trabalhos acadêmicos, o aprofundamento de assuntos ministrados em sala e os assuntos pessoais, como saúde; e (2) as inúmeras barreiras que podem surgir durante o processo de busca e que requerem dos usuários aptidões para transpô-las.

Quanto à categoria “ponte”, a maioria dos alunos conhece as fontes e as estratégias que compõem o processo de busca pela informação. Contudo, não basta conhecê-las, é necessário que as estratégias utilizadas pelos usuários estejam condicionadas à sua disposição para aprimorá-las e pô-las em prática.

Na categoria “auxiliadores”, buscou-se entender, utilizando as fontes de informação, as expectativas, as experiências e a satisfação dos alunos com o uso das informações adquiridas. Assim, ao usar essas fontes e estratégias adequadas, os alunos conseguiram bons resultados em suas buscas.

Vale frisar, ainda, que os alunos dos Cursos de Arquivologia e de Biblioteconomia assistiram a aulas remotas durante o período da pandemia e, apesar de terem dito que têm pouca familiaridade com as tecnologias da informação e da comunicação, conseguiram contornar os desafios encontrados e construíram pontes que os levaram ao alcance da satisfação de suas necessidades.

Assim, depois de compreender como os alunos dos Cursos de Arquivologia e Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba buscam e usam as informações, concluiu-se que a aplicação do modelo *Sense Making* proporcionou uma visão geral desse processo que foi desenvolvido durante o período pandêmico. Nessa perspectiva, o estudo ratificou a aplicabilidade e a adequação do modelo *Sense Making* para conhecer o processo de busca e uso da informação realizado pelos pesquisadores.

Referências

ARAÚJO, C. A. A.; PEREIRA, G. A.; FERNANDES, J. R. A contribuição de Brenda Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 14, n. 28, p. 57-72, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2009v14n28p57>. Acesso em: 18 jan. 2023.

BAX, M. P.; DIAS, E. W. Relatório: a abordagem “Construção de Sentido”. In: WORKSHOP DA ECA/USP, 1997, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: ECA, 1997. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/299435657_Relatorio_A_abordagem_Construcao_de_Sentido_apresentada_em_Workshop_da_ECAUSP_em_Sao_Paulo. Acesso em: 8 mar. 2023.

BRAGA, F. A. L.; COSTA, M. F. O.; NUNES, J. V. Contribuições dos estudos de usuário para a mediação da informação: um olhar sobre os modelos teóricos de Dervin, Savolainen e Wilson. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 3, p. 287-313, 2018. Disponível em:

<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/29267>. Acesso em: 8 mar. 2023.

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. Disponível em:

http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 8 mar. 2023.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/6946>. Acesso em: 8 mar. 2023.

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

DERVIN, B. An overview of Sense Making research: concepts, methods and results to date. *In*: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING, 1983, Dallas. **Proceedings [...]**. Dallas: International communications association, 1983. p. 3-69. Disponível em:

<https://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>. Acesso em: 8 mar. 2023.

FIGUEIREDO, N. M. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

GIL, A. C.; PESSONI, A. Estratégias para o alcance de objetivos afetivos no ensino remoto. **Revista Docência do Ensino Superior**, Belo Horizonte, v. 10, p. 1-18, 2020. Disponível em:

<https://periodicos.ufmg.br/index.php/rdes/article/view/24493>. Acesso em: 18 jan. 2023.

GONÇALVES, M. Abordagem *Sense Making* na Ciência da Informação: uma breve contextualização. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 1-11, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1906>. Acesso em: 18 jan. 2023.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MOREIRA, L. A.; SILVA, A. M. Gestão e comportamento de busca e uso da informação em contexto organizacional público. *In*: CARVALHO, A. V.; BARBOSA NETO, P. A. (org.). **Desafios e perspectivas em Gestão da Informação e do Conhecimento**. Natal: EDUFRRN, 2020.

ODDONE, N.; SILVEIRA, M. M. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/KrG78hPcXjDbCyKLHWMcKNP/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 18 jan. 2023.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na Ciência da Informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 1-11, abr. 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/7692>. Acesso em: 8 mar. 2023.

ROZADOS, H. B. F. A Ciência da Informação em sua aproximação com as Ciências Cognitivas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 1, p. 79-94, jan./jun. 2003. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/62>. Acesso em: 8 mar. 2023.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, Santa Rosa, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000. Disponível em: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 18 jan. 2023.

Search and use of information by students of Archival and Library courses at the Federal University of Paraíba in the pandemic period: study based on the Sense Making model

Abstract: Based on Brenda Dervin's alternative approach model, Sense Making, the present research aims to understand the process of searching and using information by students of Archival Science and Librarianship courses at the Federal University of Paraíba during classes remote, concerning the academic period 2020.1, carried out in the pandemic. The research is characterized as descriptive and case study, with a qualitative approach. To obtain the data, the questionnaire was used, which was built based on the categories of Sense Making and the critical incident technique. For data analysis, the categories of the Sense Making model were used (situation, gap, bridge and helpers), associated with the content analysis technique, to describe the process of searching and using information. The results obtained showed that despite the obstacles imposed by this atypical school period, in general, the students managed to overcome the different obstacles and built bridges that led them to reach the satisfaction of their informational needs. It is concluded, therefore, that the application of the Sense Making model was able to provide an overview of the process of searching and using information by students of Archival Science

(6th period) and Librarianship (8th period), during remote classes, in the pandemic period.

Keywords: information users; search and use of information; Sense Making model; information needs

Recebido: 19/07/2022

Aceito: 22/12/2022

Declaração de autoria

Concepção e elaboração do estudo: Eliane Mendes Linhares, Eliane Bezerra Paiva, Júlio Afonso Sá de Pinho Neto, Marilidia de Lourdes Silva de Souza.

Coleta de dados: Eliane Mendes Linhares, Eliane Bezerra Paiva, Júlio Afonso Sá de Pinho Neto, Marilidia de Lourdes Silva de Souza.

Análise e interpretação de dados: Eliane Mendes Linhares, Eliane Bezerra Paiva, Júlio Afonso Sá de Pinho Neto, Marilidia de Lourdes Silva de Souza.

Redação: Eliane Mendes Linhares, Eliane Bezerra Paiva, Júlio Afonso Sá de Pinho Neto, Marilidia de Lourdes Silva de Souza.

Revisão crítica do manuscrito: Eliane Mendes Linhares, Eliane Bezerra Paiva, Júlio Afonso Sá de Pinho Neto, Marilidia de Lourdes Silva de Souza.

Como citar:

LINHARES, Eliane Mendes. *et al.* Busca e uso da informação por alunos(as) dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba no período pandêmico: estudo baseado no modelo Sense Making. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, e-125776, 2023. <https://doi.org/10.19132/1808-5245.29.125776>

