

XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XIII ENANCIB 2012

GT 03: Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

**INFORMAÇÃO E INCLUSÃO ACADÊMICA:
UM ESTUDO SOBRE AS NECESSIDADES SOCIOINFORMACIONAIS DOS
UNIVERSITÁRIOS CEGOS DO *CAMPUS I* DA UFPB**

Comunicação Oral

Aparecida Maria da Silva – UFPB

cidaliberdade@gmail.com

INFORMAÇÃO E INCLUSÃO ACADÊMICA: um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do *Campus I* da UFPB

RESUMO

Este trabalho visa identificar as necessidades informacionais e as barreiras mais pertinentes encontradas pelos universitários cegos do *Campus I* da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) na busca e uso da informação. A metodologia utilizada foi à análise de Bardin através do processo de categorização embasada no modelo Sense Making de Brenda Dervin da construção de sentido. Os resultados obtidos revelaram que há barreiras informacionais, atitudinais e técnicas, tanto para o universitário cego como para os docentes, e da própria UFPB, em não viabilizar a uso das tecnologias assistivas como fator de inclusão sócio-digital em todo o seu contexto educacional. Conclui que falta (in)formação pedagógica dos docentes para sua práxis educativa e social, sugere novas pesquisas voltadas para essa problemática refletidas no aspecto sociocultural da formação do educador e no posicionamento silencioso das universidades diante dos portadores de necessidades especiais.

Palavras-chaves: Inclusão acadêmica. Universitários cegos. Estudos de usuários. Necessidades informacionais. Acessibilidade UFPB.

ABSTRACT

This work aims to identify information needs and the barriers encountered by most relevant University Campus I a blind at the Federal University of Paraíba (UFPB) in finding and using information. The methodology used was the analysis of Bardin through the categorization process based on the model of Brenda Dervin Making Sense of meaning construction. The results revealed that there are informational barriers, attitudinal and techniques for both the blind and for university teachers, and UFPB own, not to enable the use of assistive technology as a factor in social and digital inclusion throughout their educational context. It concludes that lack (in)formation pedagogical training of teachers for its educational and social practice, suggests new research focused on this issue reflected in the socio-cultural aspect of teacher education and the positioning of universities silent in the face of people with special needs.

KEY-WORDS: Academic inclusion. Blind students. User study. Informational needs. Accessibility UFPB.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho diz respeito à inclusão social dos portadores de necessidades especiais, termo este que já vem sendo amplamente discutido na sociedade contemporânea e sua relação com a informação nos ambientes educativos, principalmente, em instituições de ensino superior com suas práticas e políticas socioeducacionais. A temática foi inicialmente visualizada pela inquietação de entender as necessidades de “todos os usuários com

deficiência”, ao confrontar-se com os sistemas de informação referente à biblioteca e todo o contexto educacional.

As desigualdades sociais e a segregação imposta a esses “excluídos sociais ou anormais”, conforme relata Miranda (2003, p. 2-3), vem desde a era pré-cristã, onde havia uma ausência total de atendimento, apenas o abandono, a perseguição e a própria eliminação devido às suas condições atípicas. Com o processo educacional de conscientização pelas iniciativas do governo federal brasileiro, houve a mudança no termo de alunos excepcionais para alunos portadores de necessidades especiais em 1986, e, conseqüentemente, no final do século XX, a modificação efetiva de deficiente e portador de deficiência, para portador de necessidades especiais (TEZANI, 2008, p. 66). Somente na década de 1990 é que houve a criação da chamada “educação para todos”, de descentralização do ensino.

Dessa descentralização e ampliação feita em diferentes espaços houve, também, a inserção dos mesmos nos espaços tecnológicos federais brasileiros, chamados atualmente de institutos federais (antiga escola técnica); Assim, é que nasceu essa inquietação inclusiva, primeiramente em todo o contexto inclusivo, e depois, de maneira mais centrada, por questões mais pertinentes e elucidativas referentes à forma como a biblioteca e a informação se faziam presentes nesse universo inclusivo, pois trabalhando diretamente com a informação no ambiente tecnológico se percebe que são raros os usuários com necessidades especiais existentes nesses ambientes.

É a partir da dimensão social de inquietações que áreas diferentes do conhecimento dialogaram entre si, seja na educação, na tecnologia ou em áreas afins, que a problemática inclusiva foi questionada e teve respostas significativas no contexto social resultando em teses como: *Pobreza, deficiência visual e políticas socioeducativas* (RICHARDSON, 2009); *Soluções tecnológicas para viabilizar o acesso ao deficiente visual à educação a distância e ao ensino superior* (CARVALHO, 2001); e na dissertação intitulada *Acessibilidade: uma proposta de metodologia de estruturação de serviços informacionais para usuários cegos e com visão subnormal em bibliotecas universitárias* (SOUZA, 2004), dentre outras analisadas, que esclareceram e nortearam esta pesquisa.

O direcionamento para esse universo dos cegos no meio acadêmico foi devido à fragilidade dos mesmos no processo informacional, e por perceber que sua autonomia depende de certa forma, da boa vontade do profissional que faz parte do sistema, do sistema digital em si, das limitações e barreiras impostas existente no próprio contexto físico. O

direcionamento dado se volta especificamente às questões da acessibilidade¹ (MELO, 2006, p. 17), tanto no aspecto físico quanto no digital, no uso e na busca de informação para suprir suas necessidades informacionais.

Pois, entendemos que essa demanda social quanto a sua inclusão e permanência no meio, é um problema de ordem cultural permitindo que a sociedade se posicione através de uma discussão construtiva sobre o posicionamento da universidade, enquanto gestora dessas possibilidades inclusivas, e diante das práticas educacionais dos docentes.

Diante do exposto, o objetivo desse trabalho consistiu em verificar as ações que vêm sendo programadas e implementadas pela SEÇÃO BRAILE da Biblioteca Central (BC) e o SETOR BRAILE do NEDESP, setores estes envolvidos com práticas educacionais inclusivas para tentar suprir as demandas informacionais dos universitários cegos do Campus I da UFPB.

Assim, foram pontuadas as seguintes etapas: o perfil dos universitários cegos no Campus I; as ações informacionais de caráter inclusivo implementadas pelos respectivos setores acima especificado, identificando as necessidades informacionais percebidas pelos mesmos, como também as barreiras encontrada que afetam de forma mais significativa esses usuários na busca e uso da informação. Dessa forma, foi cotejada também a funcionalidade dos setores com as necessidades dos seus usuários, verificando o grau de inclusão das políticas públicas, nas ações desenvolvidas pelo NEDESP e a Seção Braile (BC).

Acreditando que a transferência da informação e a aquisição de conhecimentos ficam condicionadas pelos sujeitos envolvidos, pelos sistemas e pelo meio onde eles se encontram, e diante do papel que a Universidade tem de ser a mediadora do processo de construção e aquisição do conhecimento e por ser também geradora do saber, indagou-se, frente a esses portadores de necessidades especiais:

Os serviços destinados ao atendimento de universitários cegos, na UFPB, vêm suprimindo as demandas informacionais de seus usuários possibilitando, assim, a inclusão acadêmica dos mesmos?

A relevância do ponto de vista social e acadêmico deste tema para a Ciência da Informação reside em contribuir para que possamos mudar a forma de pensar e agir, respeitando as diferenças existentes no contexto social possibilitando, ainda, um novo redimensionamento informacional através do diálogo entre a Ciência da Informação e a

¹ Nota explicativa: O termo aqui utilizado se refere à acessibilidade ou possibilidade de alcance aos espaços físicos, à informação, aos instrumentos de trabalho e estudo, aos produtos e serviços e diz respeito à qualidade de vida de todas as pessoas.

Educação, mediante os estudos de usuários. Além disso, são poucos os trabalhos nesta área de conhecimento, que se debruçam sobre a inclusão social de portadores de necessidades especiais nos ambientes informacionais, abrindo um leque de discussão sobre a acessibilidade informacional presente nas práticas docentes e nas instituições de ensino superior.

Através dessa parceria, analisou-se a qualidade do que está sendo oferecido para este usuário em específico, e se realmente o sistema em si, tanto no posicionamento do docente quanto da própria universidade, possibilitou e/ou satisfaz as suas necessidades de informação em detrimento de suas necessidades informacionais.

2 O CAMINHO: o percurso metodológico

A pesquisa se classificou como descritiva com o objetivo de identificar as características de um determinado problema ou questão descrevendo fatos e fenômenos (BRAGA, 2007), a partir da concepção metodológica do Sense-Making de Brenda Dervin que fundamentou sua metodologia nos estudos de usuários, buscando através da construção de sentido apreender como os usuários “fazem sentido” através de uma perspectiva subjetiva dessa realidade.

O campo empírico estabelecido foi no Campus I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), mais precisamente nos setores com atendimentos especializados para os portadores de necessidades especiais, neste caso, a Biblioteca Central - BC, compreendendo a Seção Braile; o Núcleo de Educação Especial – NEDESP, no Setor Braile; e o Comitê de Apoio ao Estudante Portador de Necessidades - antigo COMPORTA, atualmente Comitê de Inclusão e Acessibilidade².

Os sujeitos pesquisados foram oito universitários cegos, regularmente matriculados nos cursos de graduação nas áreas de Pedagogia, Letras, Fisioterapia e Educação Física, e cadastrados na Biblioteca Central - BC e no Núcleo de Educação Especial - NEDESP.

O instrumento utilizado e aplicado foi à entrevista semiestruturada, feita individualmente através de um roteiro prévio, cujos tópicos relacionavam à caracterização do perfil dos entrevistados; os serviços oferecidos pelos respectivos setores acima citados e as necessidades informacionais envolvendo os tópicos relacionados às barreiras da informação e às relações sociais dos pesquisados no *Campus I* da UFPB.

² As atribuições deste setor são para promover a inclusão dos PNEs na instituição nas questões de acessibilidade física e pedagógica. Portanto, sua interação só é meramente figurativa e um elo de ligação no meio acadêmico, não havendo como computar dados sobre a sua real utilização pelos cegos.

Foi utilizada a análise de conteúdo de Bardin, através do processo de categorização, que reúne elementos sob títulos genéricos (BARDIN, 1979, p.117), isso possibilitou analisar os dados coletados quanto às questões relacionadas com as atitudes, interesses e valores culturais do grupo pesquisado, e pela segurança do próprio método quanto ao acesso a esses dados.

3. A INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E A INCLUSÃO NO ENSINO SUPERIOR

Desde os primórdios da humanidade, a linguagem sempre esteve presente nos povos como uma forma de comunicação e de interação entre eles e o ambiente social. O processo se iniciou através da oralidade, e logo após, com a invenção da escrita, a codificação dessa linguagem se transformou em informação. Assim, essa linguagem passou então de uma necessidade vital de aproximação e diversão para uma necessidade social embasada na produção e percepção de novos sentidos e consciência.

Essa comunicação feita por códigos e sinais criados pela linguagem humana, segundo Le Coadic (1996, p.13) permitiu a troca de informações entre as pessoas e se estabeleceu de modo compartilhado entre os seus pares, diversificando e construindo, de certa forma, novos conhecimentos coletivos que ao serem transformados e assimilados, viraram informação e conseqüente conhecimento. No entanto, Albagli e Maciel (2004, p. 10) divergem esclarecendo que a informação é o caminho para o conhecimento, “mas não necessariamente gera conhecimento; não é por si só, capaz de alterar estruturas cognitivas”.

Nesse caso, o conhecimento será específico por depender das percepções e habilidades dos indivíduos na busca pela informação, baseada no simples fato do senso comum (busca – uso), e, posteriormente, agregando um fator de diferenciação, de acordo com a visão econômica e sociocultural desses indivíduos, mediante as áreas de seus interesses, da utilidade dessa informação e de sua relevância social. Por esse entendimento Terra (2005, p.162) ressalta que “o conhecimento é maravilhoso para aqueles que têm acesso ao mesmo, e perverso para os excluídos. A construção do conhecimento é um processo árduo, cumulativo e de difícil transferência”.

Mas, o que vem a ser inclusão? Como é possível entender o processo inclusivo, sem nem ao menos parar para refletir o que ela representa no âmbito social, educacional e no cotidiano das pessoas? Quem são esses indivíduos estigmatizados?

A palavra inclusão traz em si, questionamentos sobre verdade de aceitação do outro. Inicialmente conceituada por Sasaki (1997,p.39) como “o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, as pessoas com necessidades

especiais, a fim de que estas possam assumir seus papéis na sociedade”, porém, esse conceito apenas configurou de forma geral o momento vigente.

No princípio, o processo inclusivo direcionou apenas para o indivíduo segregado pelo sistema e ausente do processo social, isso era o entendimento do pensamento e da cultura social da época (SILVA, 2006). Com o reconhecimento advindo posteriormente através de leis, dos decretos e da própria educação, passamos a não ver o modelo médico até então vigente, do problema da deficiência enquanto um problema da pessoa em si, (OLIVER, 1990); mas para o modelo social e curricular, de rompimento do processo de vitimização e exclusão dos portadores de necessidades especiais nos ambientes sociais e educacionais, voltados para as ações dos docentes quanto ao ensino e à aprendizagem (FERREIRA, 2009).

Dessa forma os conceitos foram reavaliados e construídos sob uma nova dimensão social, educativa e cultural, estabelecendo o favorecimento da situação e ampliando os leques de entendimento e de aceitação.

Historicamente, a educação inclusiva teve ascensão e força na década de 90 com a difusão da Declaração de Salamanca na Espanha (UNESCO, 1994), onde foi proclamado o reconhecimento da necessidade e da urgência da educação das crianças, jovens e adultos com necessidades educacionais especiais dentro do sistema regular do ensino.

No sistema educacional, a universidade sob a tríade: ensino, pesquisa e extensão, estabelece sua participação nessas políticas de inclusão como uma instituição social que contribui no papel de promover o saber, ser centro de produção científica e tecnológica, sendo instrumento de modernidade e de integração para todos, tendo que repensar suas ações pautadas no compromisso voltado para as minorias marginalizadas existentes na sociedade.

Cabem às instituições de ensino superior sensibilizar a comunidade acadêmica para os problemas sociais educando-os para a solidariedade em prol de ações positivas de aceitação e comprometimento com a sociedade, assim, ela “gera compromisso social, que gera sujeitos autônomos capazes de fazer a leitura da realidade e atuarem sobre ela de forma responsável, valorizando a vida e respeitando a dignidade das pessoas” (VERCELLI, 2010, p. 129).

Neste momento, entende-se que ela é o elemento chave para servir de plataforma das políticas públicas, pois ela representa em si a consciência futura de novos e promissores processadores do conhecimento, favorecendo a inserção desse público marginalizado quanto ao seu acesso, assim possibilita rever a forma marginalizada e tardia com que o ensino superior é visto por essas políticas públicas inclusivas. Pode-se denominar essa política como uma política de ação afirmativa, pois ela traz a seguinte representação:

Um conjunto de políticas públicas para proteger minorias e grupos que, em uma determinada sociedade, tenham sido discriminados no passado. A ação afirmativa visa remover barreiras, formais e informais, que impeçam o acesso de certos grupos ao mercado de trabalho, universidades e posições de liderança. Em termos práticos, as ações afirmativas incentivam as organizações a agir positivamente a fim de favorecer pessoas de segmentos sociais discriminados a terem oportunidade de ascender a postos de comando (OLIVEN, 2007, p. 30).

4. OS USUÁRIOS CEGOS E SUAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO.

Os usuários da informação, segundo Sanz Casado (1994, p.19) é “o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”, representando em si a razão de ser do próprio sistema, podendo ser um usuário potencial que precisa da informação para suas atividades diárias e não são conscientes disto, ou reais, que são conscientes dessa necessidade e a utilizam frequentemente. Por sua vez, Figueiredo (1999, p. 19) já os identifica apenas como “indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas, que necessitam de conhecimento prático, profissional e intelectual.”

Dessa forma entendemos que o desafio das unidades de informação será identificar e conhecer quem são esses usuários, de forma que possam atender às suas demandas reais de informação, eliminando práticas restritivas, potencializando ações que viabilizem o valor da informação desejada, levando-os a uma mudança no seu estado de conhecimento e à satisfação de suas necessidades informacionais.

Segundo Barros, Saorim e Ramalho (2008, p. 174), essa necessidade “consiste num vazio cognitivo em que perpassam sentimentos de incertezas, dúvidas, angústias e todo tipo de manifestação que poderá ou não canalizar forças no indivíduo para transpor tal situação”, e num outro aspecto dimensionado por Totterdell (1976) relacionando-as à prática bibliotecária, ao distinguir como uma necessidade não ativada ou não sentida (apreendida pela escola, família, pares, etc.); não expressa (as pessoas sentem e têm consciência, mas não fazem uso de biblioteca); ou expressa (intencional ou não intencional, quanto ao uso de uma biblioteca).

É preciso que os usuários descrevam os seus interesses reais, pois cada indivíduo tem em si percepções diferenciadas, e essa habilidade para compreender, interpretar e assimilar a informação será ampliada de acordo com suas vivências e motivações, como argumenta Ferreira (1995) de que “é preciso reconhecer que essa necessidade nasce do papel que o indivíduo desempenha na sua vida social”. Portanto, a busca informacional decorre do reconhecimento de alguma necessidade percebida pelo usuário e que este pode procurar tanto em sistemas formais quanto em outras fontes, a exemplo de outras pessoas – o que denomina “troca interpessoal de informação” (WILSON, 1997).

Nesse contexto, o advento das tecnologias da informação e comunicação (TIC) no processo educativo promoveu uma revolução na sociedade contemporânea, transformando-se em poderosas ferramentas pedagógicas de auxílio ao ensino e à aprendizagem, estabelecendo redes de relacionamentos e intercâmbios entre comunidades, possibilitando aproximação, interação e a participação de todos.

Entendemos que o reconhecimento da diversidade oferecida pelas TIC permitiu aos envolvidos uma (re) adaptação, através da quebra dos paradigmas sociais vigentes e da melhoria das condições de vida, incorporando nas suas práticas sociais educativas as tecnologias assistivas, que não só auxiliam os indivíduos a se locomoverem, mas a desenvolver diversas atividades em prol do lazer, do estudo e do trabalho, além de promover o acesso à informação e à comunicação.

No entanto, ainda persistem barreiras para este usuário, quanto ao manuseio do sistema e dos aparatos interativos, observando que os mesmos não estando necessariamente no ambiente estrutural físico de uma biblioteca, ainda têm dificuldades reais de domínio. As tecnologias contribuem para o deslocamento da informação espaço-tempo, favorecendo para que ocorra a diminuição das barreiras geográficas, mas em contrapartida, ainda persistem para esse usuário real determinadas barreiras dentre elas, de ordem financeira, técnica e psicológica.

Entretanto, essas barreiras por ventura encontradas no caminho do conhecimento devem ser contornadas, permitindo que haja a tomada de decisão para lidar com informações relevantes e irrelevantes do ponto de vista dos usuários, além de capacitar o seu emocional diante das expectativas de busca da informação.

O usuário, ao acessar os canais de comunicação para buscar informação, tem algumas dificuldades e limitações impostas pelo sistema, que ora gera demora, insatisfação ou simplesmente o não alcance da informação desejada, esse vazio conforme Araújo (1998, p. 31-32), é que “reduzem a eficiência do processo de transferência de informação, reduzindo o seu uso e a efetividade dessa informação.”

Para o usuário buscar e usar a informação deve, em primeiro lugar, estar consciente das fontes e serviços de informação disponíveis em seu ambiente, assim essa informação ganhará sentido, ao permitir que os usuários se apropriem do conhecimento acumulado dentro dos sistemas, interagindo e transferindo essa informação para a geração de novos conhecimentos.

4.1 O Sense- Making

Para compreensão do nosso objeto de estudo, escolhemos a análise sob a ótica do Sense-Making de Brenda Dervin (1983), que focaliza as habilidades do usuário no “fazer sentido” do meio existente, colocando a informação como aquilo que informa, e que possibilita o indivíduo de compreender, construir a realidade e decidir sua utilização em uma dada situação, a partir da metáfora “**situação–lacuna–uso**”. Tal abordagem, cujo significado etimológico designa a palavra “Sense” (significado) e “Making” (atividade de criar ou construir algo), foi iniciada em 1972 pela professora Brenda Dervin, Ph.D. em Ciências da Comunicação e docente do Departamento de Comunicação da Ohio State University, na cidade de Columbus.

Foi denominada posteriormente por Choo (2003, p. 85) como uma abordagem de criação de significados e por Figueiredo (1999, p. 15) como modelo construtivista de informação, onde, “oferece uma visão de como a informação é processada ou traduzida;[...], sendo os usuários considerados construtores ativos da sua própria informação”.

Dervin (1983), metaforicamente, representou o estado cognitivo do ser humano numa estrada em movimento contínuo, sempre em frente, visualizando o usuário em sua posição atual de onde já esteve, de onde está e para onde vai. Entretanto, as lacunas existentes permitem a adoção de estratégias para ultrapassar as barreiras informacionais, buscando para isso a utilização de fontes potenciais de informação para a solução do problema. Este fenômeno Dervin caracterizou como a chamada tríade: “**situação - lacuna - uso**”, gerando um modelo de compreensão no processo de relacionamento entre o usuário, o sistema e a informação desejada.

Diante desses pressupostos, Choo (2003, p. 86) complementa as afirmações de que os usuários reconhecem essa inabilidade para agir ou compreender uma situação devido à falta de informação; ao buscar a informação para satisfazer esse desejo é definida a natureza do vazio e, com base nessa interpretação, escolhem-se táticas para transpô-lo.

É a partir desse entendimento do que vem a ser o Sense-Making que se estabeleceu os parâmetros para compreender o universo informacional dos universitários cegos na UFPB.

5 A DESCOBERTA E A REVELAÇÃO DOS SENTIDOS: os dados coletados

As entrevistas foram realizadas no período de 08 a 16 de setembro de 2011 no *Campus I* da UFPB; o pré-teste foi realizado com dois servidores cegos que trabalham na Biblioteca Central da UFPB, na Seção Braille, isso permitiu validar e adequar as perguntas feitas para entrevista com a realidade pesquisada e as necessidades desses usuários, entendendo que suas

respostas serviram apenas como guia para o pesquisador, não sendo consideradas e computadas na análise final.

5.1 Quem são os universitários cegos da UFPB?

Os sujeitos pesquisados, conforme mencionado, se constituíram inicialmente de 08 universitários cegos³.

Quadro 1 - Perfil dos universitários cegos

USUÁRIOS	IDADE	SEXO	ESTADO CIVIL	GRAU DE DEFICIÊNCIA	BENGALA	RENDA FAMILIAR (Salário Mínimo)
Cléa	25	F	Solteira	Visão Subnormal	Não	Sim, possui de 01 a 02
Bete	29	F	Solteira	Visão Subnormal	Sim	Sim, possui apenas 01
João	29	M	Solteiro	Cegueira	Sim	Sim, possui de 01 a 02
Luís	26	M	Solteiro	Cegueira	Sim	Sim, possui de 01 a 02
Eva	31	F	Solteira	Cegueira	Sim	Sim, possui de 01 a 02
Lucas	33	M	Solteiro	Visão Subnormal	Sim	Sim, possui de 03 a 05

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

Dos 06 entrevistados, 03 são do sexo masculino com idade compreendendo entre 26 e 33 anos e os demais, do sexo feminino com idades entre 25 e 31 anos, todos solteiros. O grau de deficiência está equilibrado com três alunos com visão subnormal e os outros com cegueira total. Quanto à utilização de bengala, apenas uma declarou que não faz uso de bengala (visão subnormal), todos os entrevistados possuíam renda familiar entre 01 e 02 salários mínimos. Todos são oriundos de municípios paraibanos, tendo adquirido sua formação escolar de forma tardia através do Instituto dos Cegos Adalgisa Cunha - PB.

A maior concentração se encontra no curso de Pedagogia, com três alunos matriculados em períodos diferentes, seguido pelo curso de Letras, Educação Física e Fisioterapia com um aluno, respectivamente. Dos seis alunos, apenas um ingressou no ano de 2004, os demais a partir de 2007, percebeu-se que houve um índice maior de inclusão de cegos na UFPB entre 2007 e 2011.

5.2 Os serviços de atendimento especializado ao cego e suas ações informacionais

Quadro 2 – Ações e serviços oferecidos pelos setores pesquisados

	RESPOSTAS
--	-----------

³ Designamos os universitários cegos por nomes fictícios, para preservar seu anonimato, conforme acordo feito pelos envolvidos na realização desta pesquisa.

	Cléa	Bete	João	Luís	Eva	Lucas
1. Acesso ao setor	sozinho	sozinho	sozinho	sozinho	Sozinho/ Acompanhado	Sozinho
2. Serviços oferecidos	Computador / Impressora	Transcrição textos	Transcrição textos	Material em braille	Material / Impressora	Material Scanner E-mails
3. Existe acervo bibliográfico impresso e/ou digital?	Não	Não	Não	Não	Não	Não
4. Horário de atendimento	Atende à demanda / satisfatório	Não atende à demanda	Não atende à demanda	Atende à demanda / satisfatório	Atende à demanda / satisfatório	Atende a demanda / satisfatório
BRAILE – BC	RESPOSTAS					
	Cléa	Bete	João	Luís	Eva	Lucas
1. Utilização dos serviços	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
2. Acesso ao setor	Nunca foi	Nunca foi	Nunca foi	Vai sozinho	Nunca foi	Vai sozinho
3. Serviços oferecidos	Livros em braille nível médio	Não conhece	Não conhece	Audi livros	Não sabe	Material nível médio
4. Acervo bibliográfico impresso em braille e/ou digital atende a sua área de interesse?	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende
5. Horário de atendimento	Não atende à demanda	Não atende à demanda	Não atende à demanda	Atende à demanda	Não atende à demanda	Atende à demanda

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

A **utilização dos serviços e o acesso** para os setores são maiores para o NEDESP. Todos os entrevistados declararam que vão sozinhos aos setores, havendo a incidência apenas de um usuário que utiliza a Seção Braille (BC). Quanto ao **acervo bibliográfico**, seja no formato impresso em Braille e/ou digital existente, os entrevistados declararam que não têm material das suas áreas de estudos, e nem conhecem a natureza do próprio acervo. Há evidências, pelas falas, de que o descaso para com o acervo da biblioteca é um dos elementos presentes entre os universitários cegos.

“Eles tem alguns livros em braille, embora sejam livros de ensino médio e estão trabalhando com projetos de disponibilizar livros em áudio”. (Cléa).

Sobre o **horário de funcionamento** do NEDESP 83,3% declararam satisfeitos, e 16,7% insatisfeito alegando na sua fala que:

“Só uma pessoa não dá a demanda, só ele só, por exemplo, se um capítulo tem 100 páginas ele vai dar conta só daquilo, não vai dar conta de 2, 3 outros capítulos. Se em cada horário ficasse 03 pessoas seria bem melhor”. (João).

Já na Seção Braille (BC) 66,7% há insatisfação, porém salientamos apenas que boa parte desse percentual é de indivíduos que não fazem uso dessa seção.

Quadro 3 – Fator tempo da transcrição do material

FATOR TEMPO	Cléa	Bete	João	Luís	Eva	Lucas
Existe a ordem de chegada do material	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Solicitação desse material para transcrição	01 Semana	01 semana	02 semanas	01 semana	Até 03 dias	01 semana

Entrega final (Tolerância desejável)	02 a 03 dias	Máximo 03 dias	01 dia	02 dias	02 dias	02 dias
Há recursos materiais (papel)	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

Todos os entrevistados (100%) declararam que é respeitada a **ordem de chegada do material no Setor Braille do NEDESP**, mas quanto à **solicitação para transcrição do material** (levando em conta a quantidade e volume de folhas), 66,7% declararam que o ideal seria apenas de 01 semana, assim como foi verificado o mesmo percentual, em relação a **tolerância e entrega final dos textos em Braille** (independente do volume do material), de ser apenas entre 02 a 03 dias. Em relação aos **recursos materiais** (disponibilidade de papel para impressão em Braille), 83,3% disseram que o setor dispõe de papel não existindo limite por cotas de folhas por aluno. Essa etapa pode ser relacionada no Sense-Making de Dervin com a primeira etapa denominada de **Situação**, pressupondo atributos de individualidade e de situacionalidade.

5.3 As necessidades informacionais percebidas pelos universitários cegos.

Quadro 4: Necessidades informacionais dos usuários

NECESSIDADES INFORMACIONAIS	RESPOSTAS					
	Cléa	Bete	João	Luís	Eva	Lucas
1. Propósito de busca de informação	Acadêmica Pesquisa	Acadêmica Pesquisa	Acadêmica Pesquisa	Curiosidade Pesquisa	Acadêmica	Acadêmica
2. Áreas de interesse	Educação Inclusiva	Área de estudo	Área de estudo / Informática Línguas	Literatura brasileira	Educação	Área de estudo
3. Utilização de fontes de informação	Internet Eventos Contato interpessoal Setor Braille	Contato interpessoal Setor Braille Internet	Contato interpessoal Internet	Internet Contato interpessoal Eventos	Eventos Internet Contato interpessoal	Internet Eventos B. Central Seção Braille
4. Suportes informacionais	Livros Apostilas M / D / T Mat. Eventos	Apostilas Livros Artigos Periódicos	CD-ROM Apostilas Artigos Periódicos	Livros CD-ROM	Monografia, Dissertação e Tese CD-ROM Livros	CD-ROM Livros Mat. Eventos

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

Metade dos entrevistados (50%) afirmaram que o **propósito de busca e uso da informação** visou a necessidades acadêmicas e ao desenvolvimento de pesquisas; suas **áreas de interesses** indicaram as áreas de estudo e graduação, apenas 33,3% para as áreas de educação (geral ou específica), e os demais, para áreas de literatura e outras afins. Quanto às **fontes utilizadas e suportes informacionais**, os entrevistados declararam por unanimidade ser a internet a principal fonte de ajuda, seguidos por contato interpessoal, logo após, mas com significativa percentagem, o Setor Braille – NEDESP e a Biblioteca Central; assim como

a preferência se deu pelos livros, seguidos de CD-Rom, apostilas de sala de aula, material de eventos, e as publicações acadêmicas respectivamente.

Quadro 5 – Aquisição das informações

	Cléa	Bete	João	Luís	Eva	Lucas
1. Como gostaria de adquirir as informações acadêmicas?	Através do suporte eletrônico	Suporte eletrônico	Suporte eletrônico e tradicional	Suporte eletrônico	Suporte eletrônico	Suporte eletrônico
2. As pesquisas realizadas em ambiente fora da universidade contemplam melhor o seu conhecimento?	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim
3. Existem hábitos próprios de busca da informação?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
4. Disposição dos materiais acadêmicos impressos nos setores Braile (BC e NEDESP), viabiliza de forma eficaz e em tempo real a aquisição do conhecimento?	Não para ambos, BC e NEDESP	Não. Devido ao atraso	Não. Devido à entrega no dia	Não. Devido ao pouco material	Sim	Não. Devido à demanda.

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

A **aquisição das informações e os hábitos próprios de busca** tiveram seu ápice nos suportes eletrônicos (*e-mails, pen-drive, DVD, etc.*), quanto às salas de aulas com o percentual de 16,7%, ficou meramente como transmissoras direcionadas de informação para determinados fins, esse quantitativo se estabeleceu pelo fato de ser a tecnologia fator dominante na sociedade da informação. Em relação à **disposição dos materiais acadêmicos impressos nos respectivos setores e sua eficácia** 83,3% responderam negativamente:

“Não. Não tem material das áreas do meu interesse (BC); E o NEDESP, apesar do grande esforço de preparar o material pra gente muitas às vezes eu chego em sala de aula sem ter lido os textos e não participo das discussões em sala de aula por não ter lido, aí complica”. (Cléa);

De certa forma, as barreiras estão presentes no ambiente acadêmico, não só na questão arquitetônica em si, como tanto se fala na mídia, mas em ações afirmativas específicas e imediatas pautadas no comprometimento dos cidadãos, em transferir a informação para a geração de novos conhecimentos, neste caso há estratégias desenvolvidas pelos mesmos para uma possível atribuição de sentidos.

5.4 As barreiras mais pertinentes encontradas pelos universitários cegos

Quadro 6 – Barreiras informacionais

BARREIRAS INFORMACIONAIS	RESPOSTAS					
	SIM	NÃO	ÀS VEZES	PEDE AUXÍLIO	NÃO USA	SEM RESPOSTA

1. Há no <i>Campus</i> ambientes digitais (setores) que contemplem os recursos das tecnologias assistivas?	-	100%	-	-	-	-
2. A informação viabilizada nos meios digitais acadêmicos (<i>sites</i>) oferecidos pela Universidade supre a sua necessidade informacional?	-	83,3%	16,7%	-	-	-
3. A base de dados (Ortodocs) existente na Biblioteca Central facilita a busca da informação?	33,4%	66,7%	-	-	-	-
4. Ser atendido por servidores cegos na Seção Braille (BC) facilita na busca da informação?	66,7%	33,4%	-	-	-	-
5. As condições físicas de acesso, localização e estrutura dos setores inclusivos dificultam a busca de informação?	66,7%	33,4%	-	-	-	-
6. Os docentes viabilizam a informação em sala de aula de maneira que todos possam compreender e dialogar entre seus pares?	50%	50%	-	-	-	-
7. Há entre os docentes atitudes negativas quanto à inclusão de cegos em sala de aula?	83,3%	16,7%	-	-	-	-
8. Há antecipação por parte dos docentes de material didático impresso ou digital para transcrição em Braille?	33,3%	66,7%	-	-	-	-

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

Nessa fase buscou-se descobrir etapas no processo informacional que impediram a efetivação da busca e uso da informação. As porcentagens mostraram por si, que a morosidade impera na universidade ou nos sistemas como um todo. Não há inclusão de fato se não houver meios e mecanismos que viabilizem o sistema de forma a permitir a inserção dos mesmos no ambiente acadêmico. Não falamos aqui apenas da inserção física dos portadores de necessidades especiais como a própria sociedade determina, mas neste caso, a dos cegos, com todos os direitos garantidos para uma real efetivação da prática discente.

A universidade, só viabilizou e direcionou suas atividades para os alunos “normais”, não pautando considerações para os portadores de necessidades especiais, como podemos perceber neste desabafo:

“é como uma professora mim disse: sabe por que a inclusão está em alta”? Porque está levando à inclusão a mídia, e sabe por que não tem espaço de vocês dentro da universidade? porque ainda são poucos que conseguem chegar aqui dentro”. (Eva);

Só o fato de estarem no *campus*, na visão dos gestores, é o suficiente para ter o processo da inclusão; todavia, cabe dar os direitos do acesso à informação nos meios digitais como uma extensão de sala de aula não ficando a dependência pautada apenas nas práticas docentes.

Com base nas categorizações de Bardin, foram estabelecidas três categorias para as perguntas 6, 7 e 8 respectivamente: Quanto à **viabilização da informação entre os docentes**, a metade dos entrevistados afirmou negativamente;

“Não. Eles dão aula como se tivesse dando aula pra todas as pessoas como se estivessem ali vendo, enxergando o que ele está explicando e apontando os erros, a questão de um gráfico eles não sabem explicar para uma pessoa cega”. (João)

Os demais positivamente,

“Sim. Há pessoas que digam que não. Eu pelo menos tenho um bom relacionamento com os professores, porque a pessoa com deficiência tem que ter muito cuidado, porque ele é que faz o professor e o professor eles, então assim a minha convivência com meus professores, graças a Deus, são maravilhosos” (Eva)

Isso indicou que a formação docente não contemplou novas práticas, e a didática em sala de aula ficou de certa forma comprometida pela visão que eles têm de que todos são normais em sala de aula. Todavia, ressaltamos que as respostas afirmativas são de alunos que estão em fase de término de curso e já possuem certa vivência no *campus* I, o que refletiu de certa forma nas falas, independentemente da graduação dos respectivos cursos.

Em **relação às atitudes do docente** quanto à inclusão em sala de aula, foi verificado positivamente a rejeição por parte dos docentes, que não obtiveram na sua formação o devido esclarecimento para encarar os desafios estabelecidos pela inclusão.

“Sim. É complicado, o professor às vezes fica constrangido de repente ele não saber passar uma informação pra você, ele não está preparado, pior que a culpa não é dele também, o pessoal fala de inclusão e pega um deficiente e joga na sala de aula e nem prepara o professor, aí o professor não sabe nem o que espera ele aí, ai fica complicado”. (Luis)

Esclarecemos que as perguntas formuladas foram recebidas de forma receosa pelos entrevistados; logo se percebeu que existem barreiras de comunicação e de aceitação por ambas as partes, seja pela não aceitação das próprias limitações docentes, ou pelo próprio cego, por não se comprometerem a relatar com mais precisão as situações vexatórias sofridas no ambiente acadêmico.

Quanto ao **material didático** pontuamos em 66,6% de respostas negativas; isso requer dizer que as práticas estão associadas também à formação do profissional em assumir uma postura de responsabilidade ética, ao viabilizar o material didático de forma a que todos tenham acesso em tempo hábil. Outro fator atribuído quanto às atitudes dos docentes, é o não conhecimento antecipado da realidade em que irão trabalhar, ou seja, não há comunicação antecipada pelos departamentos que viabilize a conscientização de cegos nos ambientes educacionais.

Quadro 7 – Barreiras impressas

BARREIRAS INFORMACIONAIS	RESPOSTAS					
	SIM	NÃO	ÀS VEZES	PEDE AUXÍLIO	NÃO USA	SEM RESPOSTAS

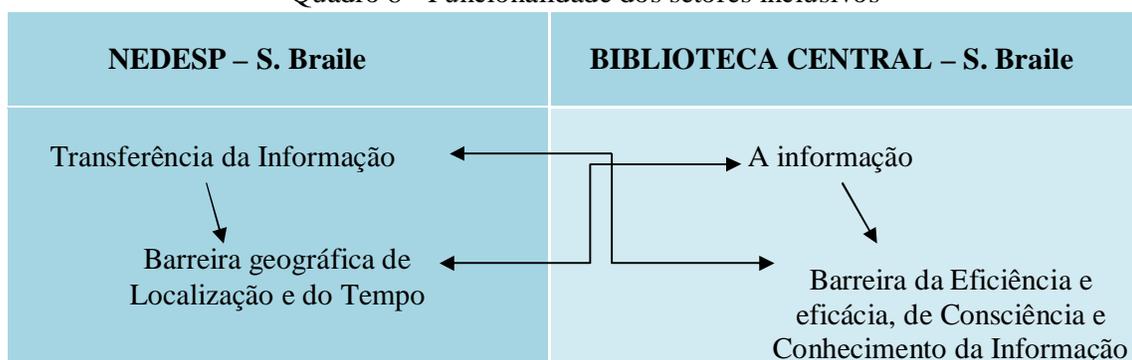
1 Os textos acadêmicos utilizados em sala de aula são fáceis de recuperar e transcrever para o Braille?	16,7%	-	83,3%	-	-	-
2 Como você realiza a busca por material impresso e existente somente na Biblioteca Central?	-	-	-	66,7%	16,7%	16,7%

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

Finalizando a entrevista, foi perguntado sobre os **textos acadêmicos** utilizados em sala de aula, 83,3% disseram que às vezes e os demais revelaram que sempre é fácil de recuperar. A respeito da **busca feita pelos mesmos, por material impresso existente somente na BC**, 66,7% disseram que quando se dirigiam à BC, nas raras vezes em que se deslocavam para lá, solicitavam ajuda aos funcionários do setor e os outros disseram que não utilizavam a BC nesse sentido.

5.5 A funcionalidade dos setores mediante as necessidades dos cegos

Quadro 8 - Funcionalidade dos setores inclusivos



Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

Baseado nessas informações acima se percebeu que as funções desenvolvidas pelos setores são opostas, e necessariamente nem todos eles contemplam as necessidades educacionais informacionais cotidianas requeridas. Sua funcionalidade tem que ser avaliada pela transferência da informação sobre a barreira da eficiência, primeiro por parte de quem mediou a informação e pelo usuário com suas estratégias de busca, segundo pela barreira de localização, isso culminou com implicações quanto à eficiência dos próprios serviços no tocante à eficiência da BC, na Seção Braille (mediador, usuário e busca) e do próprio NEDESP (mediador, usuário e busca). Assim, diversos fatores presentes no ambiente organizacional da instituição, interferem como, por exemplo: os políticos, os sociais e os econômicos, como também as implicações políticas pedagógicas impostas pelo próprio sistema que com suas burocracias impedem o andamento e a produtividade dos setores.

CONCLUSÃO

A universidade, para cumprir com a sua função social, precisa repensar sua atuação a fim de contemplar a inclusão social de forma ampla e consistente, desempenhando o papel de provedora de serviços e de informações sobre esses serviços, e não o seu contrário.

Deste modo, o objetivo referente às ações programadas pelos setores inclusivos do *campus* I foi alcançado através da existência e da relação de comprometimento dos setores voltados para essas ações sociais desempenhadas dentro da própria instituição, havendo de certa forma, um resgate de cidadania e dignidade humana dentro da instituição.

Quanto as necessidades informacionais percebidas pelos universitários cegos, ficou compreendido que os docentes devem rever as suas práticas a ser trabalhadas nas salas de aula, e como formadores e transmissores do conhecimento, deverão (re)aprender a assimilar as necessidades de aprendizagem do cego, antes mesmo que eles sejam elementos constitutivos de sala de aula, modelando suas ações pautadas, não só na transferência do conhecimento, mas na criação de uma aprendizagem significativa.

As barreiras encontradas e mais pertinentes aos cegos, não podem ser vistas como um entrave na busca e uso da informação, tanto pelos universitários cegos como pelos demais, visto que essa problemática tem que ser analisada à luz de um entendimento profundo pelos gestores do sistema, pois, se entende que não adianta tecnologia digital avançada apenas para um único tipo de público, mas sim, ter tecnologia suficiente para todos os públicos que dela fazem parte.

Portanto, já demos o primeiro passo, agora temos que pensar a inclusão e fazer valer de forma que todos reflitam e trabalhem positivamente, para que ela seja de fato efetivada nos meios sociais. O comprometimento deve ser em todas as instâncias da universidade, não bastando apenas a construção da acessibilidade física nos ambientes, será preciso à construção e direcionamento, de fato, da acessibilidade nos pensamentos dos gestores do sistema, que detêm o poder e a ação de mudarem a situação vigente. Reconhecerem que não basta a inserção física dos grupos sociais vulneráveis, que é preciso efetivação, aceitação, compreensão e apoio, a partir da consolidação de seus interesses diante de suas necessidades educacionais especiais no ambiente acadêmico.

Essa revisão de atitudes irá culminar com ações positivas, mediante a sensibilização dos envolvidos através de sua práxis educativa e social. Dessa forma, a universidade efetivará, de fato, a sua ação de agência que participa da responsabilidade social em prol de uma educação construtiva embasada no alicerce social inclusivo.

REFERÊNCIAS

ALBAGLI, Sarita; MACIEL, Maria Lucia. Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 9-16, set./dez. 2004.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação**: práticas informacionais no contexto de organizações não governamentais / ONGS brasileiras. 1998. 221 p. Tese (Doutorado) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Martins Fontes, 1977.

BARROS, Dirlene S.; SAORIM, Roberto N. S.; RAMALHO, Francisca Arruda. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa – PB. **Informação & Sociedade**: estudos. João Pessoa, v. 18, n. 3. p. 171-184, set./dez. 2008.

BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MULLER, S. P. M. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2003. 425 p.

DERVIN, Brenda. **An overview of sense-making research**: concepts, methods and results to date. In: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING. Dalas, May, 1983.

_____. From the mind's eye of the user?: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, p. 61-84, 1992.

FERREIRA, Sueli M. S. Pinto. **Redes eletrônicas e necessidades de informação**: a abordagem do sense-making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. 1995. 165 f. Tese (Doutorado em Comunicação e Artes) - Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

FERREIRA, Windyz B. EJA & Deficiência: estudo da oferta da modalidade EJA para estudantes com deficiência. In: AGUIAR, Márcia Angela da S. (Org.) et al. **Educação de jovens e adultos**: o que diz a pesquisa, 2009. Disponível em <http://www.ufpe.br/cead/eja/textos/dizem_as_pesquisas_1.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2011

FIGUEIREDO, Nice Menezes. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 11-33.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

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

MELO, Amanda Meincke. Acessibilidade e design universal. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda M.; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.) **Acessibilidade: Discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas: Unicamp, 2006. p. 17-20.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, O. Fase do trabalho de campo. In: _____. **O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde**. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 1993.

_____. Métodos qualitativos e quantitativos: oposição ou complementaridade? **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul./set. 1993.

_____. **O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde**. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 1993.

MIRANDA, Arlete Aparecida Bertoldo. **História, deficiência e educação especial**. 2003. Disponível em: <http://www.histedbr.fae.unicamp.br/revista/revis/revis15/art1_15.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2011.

OLIVEN, Arabela Campos. Ações afirmativas, relações raciais e política de cotas nas universidades: Uma comparação entre os Estados Unidos e o Brasil. **Revista Educação**, Porto Alegre/RS, ano XXX, n. 1 (61), p. 29-51, jan./abr. 2007.

OLIVER, Mike. **The individual and the social modelo of disability**. Paper presented at Joint Workshop of the Living Options Group and the Research Unit of the Royal College of Physicians. July 1990.

RICHARDSON, Zilma Maria R. Jarry. **Pobreza, deficiência visual e políticas sócio-educativas**. 2009. 165 f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, ano 5, n. 24, p. 6-9, jan./fev. 2002.

SILVA, Antonio Malheiros da. Informação e cultura. In. **A informação: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico**. Porto: Afrontamento, 2006.

SOUZA, Salette Cecília de. **Acessibilidade: uma proposta de metodologia de estruturação de serviços informacionais para usuários cegos e com visão subnormal em bibliotecas universitárias**. 2004. 141 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, [S.l.], 2004.

TERRA, José Claudio C. Os desafios da produtividade: novas habilidades na era da informação e do conhecimento e o papel central da gestão do conhecimento. **Parcerias estratégicas**, n. 20, jun. 2005. (Seminários temáticos para a 3ª Conferência Nacional de C, T & I).

TEZANI, Thaís Cristina Rodrigues. Um olhar histórico sobre o processo de construção inclusão do sistema educacional inclusivo. **Revista de Educação**, v. XI, n. 11, p. 55-74, 2008.

TOTTERDELL, B.; BIRD, J. **The effective library**: report the Hillingdon Project on Public Library Effectiveness. M. Redfern, Ed. London, The library Association, 1976.

UNESCO. **Declaração de Salamanca**: sobre Princípios, Políticas e Práticas na Área das Necessidades Educativas Especiais. (1994). Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2010.

VERCELLI, Lígia de C. Abões. Responsabilidade social e universidade: uma ação necessária. **EccoS – Revista Científica**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 119-140, jan./jun. 2010.

WILSON-DAVIS, K. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Proceeding and Management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.