



## ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

### *ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL DO USUÁRIO*

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS DISCENTES COM NECESSIDADES EDUCACIONAIS ESPECIAIS ATENDIDOS PELO LABORATÓRIO DE ACESSIBILIDADE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE NORTE

INFORMAL BEHAVIOR OF THE DISCIPLES WITH SPECIAL EDUCATIONAL NEEDS TAKEN BY THE ACCESSIBILITY LABORATORY OF THE UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

### **RESUMO**

É cada vez mais crescente o número de estudantes com necessidades especiais ingressando nas universidades. Diante dessa realidade, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte instituiu o Laboratório de Acessibilidade, que é responsável pela produção de informação digital acessível para esses usuários na instituição. Todavia, para a eficiência da promoção do acesso democrático à informação, torna-se necessário o conhecimento do seu comportamento informacional. Objetivamos estudar o comportamento informacional dos discentes com Necessidades Educacionais Especiais atendidos pelo Laboratório de Acessibilidade da UFRN à luz do modelo *Sense-Making*. Foi realizado o estudo de caso e, como instrumento de coleta de dados, um questionário semiestruturado aplicado aos discentes com necessidades educacionais especiais atendidos no referido Laboratório, no período do mês de novembro de 2016. Apresenta como resultados do estudo uma análise qualitativa e quantitativa dividida em quatro blocos temáticos: Perfil dos usuários, Necessidades de informação, Busca da informação e Uso da informação. Conclui que a análise dos resultados obtidos refletiu aspectos que identificaram o comportamento dos usuários com NEE atendidos pelo Laboratório de

Acessibilidade que servirão como base para aperfeiçoar os serviços oferecidos a essa clientela, bem como criar alternativas para orientar esses usuários em seus processos de pesquisa informacional.

**Palavras-chave:** 1. Comportamento informacional. 2. Discentes. 3. Necessidades Educacionais Especiais. 4. Teoria *Sense-Making*. 5. Laboratório de Acessibilidade. 6. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

## **ABSTRACT**

The number of students with special needs is increasing. Faced with this reality, the Federal University of Rio Grande do Norte instituted the Accessibility Laboratory, which is responsible for the production of accessible digital information for these users in the institution. However, for the efficiency of promoting democratic access to information, it is necessary to know their information behavior. We aim to study the informational behavior of students with special educational needs attended by the Accessibility Laboratory of UFRN in light of the Sense-Making model. The case study was carried out and, as a data collection instrument, a semistructured questionnaire applied to students with special educational needs attended in said Laboratory, during the period of November 2016. It presents as results of the study a qualitative and quantitative analysis divided in four thematic blocks: Profile of users, Information needs, Information search and Information use. It concludes that the analysis of the results obtained reflected aspects that identified the behavior of users with SEN attended by the Accessibility Laboratory, which will serve as a basis to improve the services offered to this clientele, as well as create alternatives to guide these users in their informational research processes.

**Keywords:** 1. Information Behavior. 2. Students. 3. Special Educational Needs. 3. Sense-Making Theory. 4. Accessibility Laboratory. 5. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

## **1 INTRODUÇÃO**

A inclusão de pessoas com deficiência no ensino superior é uma realidade que aos poucos está fazendo parte do cotidiano das universidades. Devido à instituição de uma política educacional de inclusão de pessoas com deficiência no ensino superior no Brasil, é cada vez mais crescente o número de estudantes com necessidades especiais ingressando nas Instituições de Ensino Superior (IES). Diante dessa realidade, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), em conjunto com a Comissão Permanente de Apoio ao Estudante com Necessidades Educacionais Especiais (CAENE), vem construindo uma política de inclusão, garantindo a esse público o direito ao acesso, permanência e conclusão de seus cursos na universidade com qualidade. Um dos projetos consolidados nesse âmbito na UFRN foi a instituição do Laboratório de Acessibilidade (LA), com o objetivo de garantir o direito às pessoas com Necessidades Educacionais Especiais (NEE) que possuem alguma limitação ou dificuldade na leitura de textos impressos, ao acesso à informação e ao conteúdo didático necessário à sua formação acadêmica, através da produção de material informacional digital acessível. Contudo, a eficiência desse processo de produção encontra-se fragilizada à medida que ainda não se conhece a fundo o comportamento informacional desses usuários, suas necessidades informacionais e como os mesmos buscam e usam a informação no universo acadêmico. Assim, a ausência desse conhecimento está interferindo diretamente na promoção do acesso igualitário à informação no âmbito da instituição. Isto posto, torna-se pertinente o seguinte questionamento: Qual o comportamento informacional dos discentes com NEE atendidos pelo LA no momento da busca e uso das informações no âmbito acadêmico?

Portanto, este artigo tem o objetivo de estudar o comportamento informacional, no âmbito acadêmico, dos discentes com Necessidades Educacionais Especiais atendidos pelo Laboratório de Acessibilidade da UFRN, com o intuito de identificar entraves na promoção do acesso democrático à informação no âmbito da universidade.

A metodologia empregada foi o estudo de caso e utilizou-se como instrumento para a coleta de dados um questionário semiestruturado aplicado a uma amostra de 8 (oito) discentes com NEE, de um total de 14 (quatorze) atendidos pelo LA. Os resultados obtidos foram discutidos à luz do modelo de comportamento informacional de Brenda Dervin.

Com esses resultados obtidos, espera-se detectar as necessidades informacionais dos discentes com NEE e entender como estes buscam e usam a informação acadêmica obtida diariamente na universidade.

O estudo justifica-se pela importância social de conhecer as necessidades e o comportamento informacional dos discentes com NEE, contribuindo para ações que auxiliem na promoção do acesso à informação, favorecendo o processo de ensino-aprendizagem de pessoas com deficiência. Outrossim, contribuir teoricamente com a temática Estudo do Comportamento Informacional voltado para pessoas com deficiência, visto a crescente preocupação em relação à inclusão destes na sociedade sob diversos aspectos, tais como social, político, informacional, dentre outros. Para mais, o presente estudo contribuirá eminentemente para a identificação do comportamento informacional do público atendido pela autora em suas atividades como gestora do Laboratório de Acessibilidade, bem como servirá de grande contribuição para substanciar um estudo mais completo sobre a influência do comportamento informacional das pessoas envolvidas no processo de produção de informação digital acessível na UFRN.

Nas seções seguintes, serão abordados, por meio de levantamento teórico, conceitos sobre comportamento informacional com ênfase no modelo de comportamento informacional de Brenda Dervin. Versaremos, também, sobre usuários com NEE e o direito ao acesso à informação. Ademais, através da análise dos dados, serão discutidas questões sobre o comportamento informacional dos discentes com NEE, comparando-as ao modelo proposto nesse estudo.

## **2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL**

A temática “Estudos de usuários” possui uma longa tradição nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Na literatura sobre necessidades e uso de informação, destaca-se uma evolução nos Estudos de usuários, passando de um enfoque inicial centrado em sistemas de informação para aspectos voltados aos usuários e suas necessidades.

Os estudos de usuários advêm de uma trajetória de pesquisa iniciada nos anos 60, onde estes eram de natureza quantitativa voltada para a frequência e uso do material. Nos anos 70, o foco era concentrado em identificar como a informação era obtida e

usada. Já na década de 80, a preocupação era voltada ao planejamento de serviços ou sistemas de informação capazes de satisfazer as necessidades dos usuários. Nessa década, foram realizados os primeiros estudos integrativos centrados no usuário para compreender o seu processo de busca de informação, desenvolvendo vários modelos de comportamento de busca (ARAÚJO, 2016; GASQUE; COSTA, 2010; TERUEL, 2005). Na trajetória dos estudos de usuários, vale ressaltar a mudança de abordagem que era constante à medida que novos estudos eram publicados. Teruel (2005, p.96) destaca que “[...] muitos estudos de necessidades e usos se tem centrado nos aspectos mais tangíveis do processo de busca de informação (a demanda e o uso) deixando de lado as questões mais abstratas desse processo (necessidade de informação)”<sup>1</sup>. Porém, com o desenvolvimento desses estudos teóricos, houve a mudança para um olhar mais voltado aos aspectos intangíveis, surgindo, assim, o termo necessidade de informação. No início da década de 90, os termos busca, uso e necessidade de informação começaram a ser substituídos pela utilização do termo Comportamento informacional, havendo uma mudança de foco que até então era centrado nos sistemas de informação para o problema individual de cada usuário, levando em consideração seus aspectos cognitivos.

De acordo com Gasque e Costa (2010, p. 31) “o tema ‘comportamento informacional’ [...] substitui a nomenclatura utilizada nos trabalhos anteriormente denominados ‘necessidades e uso de informação’”. Já para Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 118), “a necessidade informacional pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou”. Os autores complementam o pensamento afirmando que o “Comportamento informacional, em contrapartida, está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades”. Para Wilson (2000, p.49),

Comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação. Ou seja, inclui a comunicação *face to face* com outras fontes e canais de informação, como também a recepção passiva de informação como, por exemplo, assistir a anúncios de televisão, sem qualquer intenção para agir na informação dada<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> “[...] muchos estudios de necesidades y usos se hayan centrado em los aspectos más tangibles del proceso de búsqueda de información (la demanda y el uso) dejando de lado las cuestiones más abstractas de este proceso (necesidade de información)” (TERUEL, 2005, p. 96).

<sup>2</sup> “Information Behavior is the totality of human behavior in relation to sources and channels of information, including both active and passive information seeking, and information use. Thus, it

Assim, o conceito de Comportamento informacional está relacionado ao comportamento de busca e uso da informação para sanar uma necessidade informacional. Diante do exposto, Ramalho, Hamad e Guimarães (2016, p. 234) complementam dizendo que “os estudos sobre as necessidades informacionais são importantes no processo de compreensão sobre o comportamento do usuário, bem como acerca da sua reação ao processo de busca e uso da informação. Segundo Wilson (2000, p. 49 e 50), o “comportamento de busca da informação é a busca intencional da Informação, em consequência da necessidade de satisfazer algum objetivo”<sup>3</sup>, e o “comportamento de uso consiste nas ações físicas e mentais na incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo”<sup>4</sup>.

A partir da mudança de paradigma voltado aos sistemas de informação para o usuário e suas necessidades informacionais, alguns autores desenvolveram diversos estudos que resultaram em modelos de comportamento na busca por informação, tais como Wilson (1981), Dervin (1983), Krikelas (1983), Ellis (1989), Kuhlthau (1991), Taylor (1991), Ellis, Cox e Hall (1993), Wilson e Wash (1996), Wilson (1999), Choo (2003), Godbold (2006), dentre outros. Esses modelos são diferenciados de acordo com a sua abordagem, isto é, de acordo com o seu nível de cognição, nível de comportamento social, nível de comportamento emocional etc.

Diante disso, na próxima seção, será apresentado o modelo de Comportamento Informacional desenvolvido por Dervin (1983), conhecido como *Sense-Making*. O modelo foi escolhido para este estudo por ter uma abordagem cognitivista que engloba os aspectos perceptivos, situacionais e sociais dos usuários da informação.

## **2.1 O modelo *Sense-Making* de Brenda Dervin**

A partir dos anos 80, como dito anteriormente, houve uma ruptura de pensamento nos estudos de usuários. Segundo Gasque e Costa (2010), houve uma

---

includes faceto-face communication with others, as well as the passive reception of information as in, for example, watching TV advertisements, without any intention to act on the information given”. (WILSON, 2000, p. 49)

<sup>3</sup> “Information Seeking Behavior is the purposive seeking for information as a consequence of a need to satisfy some goal”. (WILSON, 2000, p. 49)

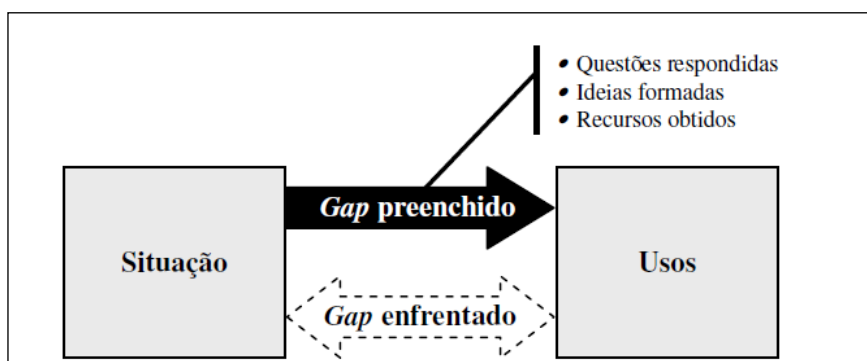
<sup>4</sup> “Information Use Behavior consists of the physical and mental acts involved in incorporating the information found into the person's existing knowledge base. (WILSON, 2000, p. 50)

passagem de um paradigma tradicional (centrado na objetividade, mecanicismo, passividade dos usuários, trans-situacionalidade) para um paradigma centrado na subjetividade humana, no construtivismo, na visão dos usuários como seres ativos, na situacionalidade, na visão holística e no cognitivismo. Com isso, se iniciaram estudos sobre a maneira de como as pessoas dão significado ao mundo e ao uso da informação nesse processo. Nesse contexto, a pesquisadora Brenda Dervin, em 1983, criou o modelo de comportamento informacional conhecido como *Sense-Making*.

Para Brenda Dervin, o foco dos estudos de comportamento informacional está na construção de sentidos que o usuário oferece ao perceber, compreender, interagir com as fontes informacionais e usar a informação e outros recursos neste processo, a partir das experiências sociais, culturais, políticas e econômicas do sujeito (FURTADO; ALCARÁ, 2015). De acordo com Choo (2003), a perspectiva de Dervin contribui para um melhor entendimento da experiência humana de busca e uso da informação, pois a informação é construída nos pensamentos e sentimentos dos usuários, e fica disponível na vida e no ambiente de trabalho, cujas condições determinam seu uso e sua utilidade.

Cruz et al. (2011) relata que a metáfora da construção de sentido ou trinômio do *Sense Making*, é composto pelos seguintes elementos (Figura 1): Situação, contexto no tempo e no espaço onde o sentido é construído e a necessidade de informação emerge; *Gaps* ou lacunas, pontos em que o usuário tem pouca ou nenhuma compreensão do processo e isto o leva a interromper o seu caminho; e Usos/help, que se refere ao uso ou não uso da informação pelo indivíduo, na busca de sentido.

Figura 1 – Trinômio do *Sense-Making*.



Fonte: (CRUZ et al., 2011, p. 214)

Dervin e Nilan (1986, p. 23, tradução nossa) explicam o modelo da seguinte forma: “O *Sense-Maker* está interrompido em uma situação. O movimento é impedido por algum tipo de lacuna [...]. O *Sense-Maker* é percebido como potencial tipo de uso de qualquer ponte construída para atravessar esta lacuna que o usuário enfrenta”<sup>5</sup>. A pessoa se move no espaço e no tempo através de suas experiências, criando significado. Choo (2003, p. 86) afirma que “enquanto a pessoa for capaz de construir significados, o movimento para a frente é possível. Entretanto, de quando em quando, o movimento é bloqueado por uma descontinuidade. A pessoa pára numa situação em que o movimento para a frente é impedido pela percepção de um vazio cognitivo”.

Em seus estudos, Dervin destaca o conceito de vazio cognitivo, vislumbrado na Figura 1 em forma de “*Gap* enfrentado”, no qual, segundo Choo (2003, p. 86), “a pessoa perde o sentido interno e a necessidade de criar novos significados. Ela define a natureza do vazio e, baseada nessa interpretação, escolhe táticas para transpô-lo”, situação identificada na Figura 1 como “*Gap* preenchido”. Ademais, Teruel (2005, p. 103) complementa: “em termos gerais, *sense-making* é uma conduta, tanto interna (cognitiva) como externa (procedimentos) que permite ao indivíduo construir e desenhar seu movimento através do tempo e do espaço”<sup>6</sup>.

Para Teruel (2005, p. 103), na definição do *Sense-Making* está “[...] implícita a ideia de descontinuidade, fundamento desta teoria, segundo a qual o ser humano dá sentido de forma a mudar a sua situação vital”<sup>7</sup>. A ideia de descontinuidade é salientada por Choo (2003) ao abordar um grupo de categorias, rotuladas de paradas de situação, que foram desenvolvidas para descrever a maneira pela qual as pessoas veem o caminho à sua frente sendo bloqueado.

Parada de decisão: na qual a pessoa vê dois ou mais caminhos à sua frente.

Parada de barreira: na qual a pessoa vê uma estrada à sua frente, mas algo ou alguém bloqueia sua passagem.

Parada rotatória: na qual a pessoa não vê nenhum caminho à sua frente.

---

<sup>5</sup> “The sense-maker is stopped in a situation. Movement is prevented by some kind of gap [...]. The sense-maker is seen as potentially making some kind of use of whatever bridge is built across the gap the user faces”. (DERVIN; NILAN, 1986, p. 23)

<sup>6</sup> “Em términos generales, *sense-making* es una conducta, tanto interna (cognitiva) como externa (procedimientos) que permite al individuo construir y diseñar su movimiento a través del tiempo y el espacio”. (TERUEL, 2005, p. 103)

<sup>7</sup> “[...] implícita la idea de discontinuidad, fundamento de esta teoría, según la cual el ser humano da sentido de forma cambiante a sus situaciones vitales”. (TERUEL, 2005, p. 103)



Parada de inundação: na qual a pessoa sente que a estrada desapareceu de repente.

Parada problemática: na qual a pessoa sente-se arrastada por uma estrada que não escolheu. (CHOO, 2003, p. 87)

Ao perceberem que estão nessa situação de vazio, as pessoas farão perguntas na tentativa de transpô-lo. Isso os levará para outro grupo de categorias, consideradas universais, que estão relacionadas com perguntas que visam transpor o vazio e a entender como as pessoas põem em prática as informações obtidas.

Verifica-se que “[...] pelo modo como as pessoas percebem seus vazios cognitivos e como desejam informações para ajudá-las, pode-se prever seu comportamento de busca e uso da informação” (CHOO, 2003, p. 87). Ainda, o autor complementa dizendo que “os modos como as pessoas percebem seus vazios cognitivos e como desejam informações para ajudá-las podem ser codificados em categorias universais aplicáveis a diferentes grupos de usuários da informação” (CHOO, 2003, p. 87).

Por fim, as abordagens do *Sense-Making* têm sido utilizadas para descrever necessidades de informação e usos de pessoas em contextos diversos, por exemplo, pacientes com câncer, imigrantes, adultos com deficiência de desenvolvimento, usuários de bibliotecas, usuários de softwares de computador, dentre outros (DERVIN; NILAN, 1986). Diante disso, o modelo de Brenda Dervin demonstrou apresentar uma sequência mais completa do comportamento informacional e que se aproxima da abordagem desejada para a identificação das necessidades de informação dos discentes com NEE.

### **3 USUÁRIOS COM NECESSIDADES EDUCACIONAIS ESPECIAIS:** necessidades informacionais.

Vivemos numa realidade onde o número de pessoas com deficiência vem aumentando de forma significativa. De acordo com o Censo Demográfico realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no ano de 2010, o país possui cerca de 45,6 milhões de pessoas que se declaram com alguma deficiência, correspondendo a 23,9% da população brasileira (OLIVEIRA, 2012). Em meio a essa estatística crescente, nos deparamos com uma estrutura social que ainda está caminhando em relação à inclusão dessas pessoas na sociedade, tanto no aspecto social como também no educacional, cultural, econômico, dentre outros. O desafio da inclusão de pessoas com

deficiência nos diferentes segmentos de relações sociais não é algo novo, e por ser uma questão complexa deve ser abordada a sua terminologia, uma vez que, historicamente, existiram várias denominações usadas ao se dirigir a pessoas com deficiência, refletindo, assim, o comportamento estigmatizado da sociedade diante desses cidadãos. Segundo Sasaki (2005), durante séculos as pessoas com deficiência eram chamadas de “inválidos”, sendo considerados totalmente inúteis. No século XX, até meados de 1960, o termo utilizado era “incapacitados”, e de 1960 a 1980, passou a ser “defeituosos” (com deformidades), “deficientes” (indivíduos com alguma deficiência física, intelectual, auditiva, visual ou múltipla), ou “excepcionais” (indivíduos com deficiência intelectual). De acordo com o autor, a partir dessa época, as pessoas com deficiência começaram a serem vistas e aceitas pela sociedade. De 1981 até 1987, houve uma mudança do termo para “pessoas deficientes”, e de 1988 até 1993, usavam-se os termos “pessoas portadoras de deficiência” ou “portadores de deficiência”. A partir da década de 1990, surgem os termos “pessoas com necessidades especiais”, “portadores de necessidades especiais”, “pessoas especiais”, “pessoas com deficiência”, “portadores de direitos especiais” (SASSAKI, 2005). Atualmente no Brasil, o termo utilizado legalmente é “pessoa com deficiência”, já no âmbito da legislação brasileira sobre Educação, o termo utilizado é “pessoa com necessidades educacionais especiais”, terminologia que será utilizada neste estudo.

Historicamente, a pessoa com deficiência vem lutando pelo direito à igualdade e pela sua inclusão social. O acesso à informação é condição primordial para a promoção da inclusão social de pessoas com deficiência e está previsto na nossa Constituição Federal. Para Melo (2014), o acesso à informação é uma conquista democrática e exigência fundamental para o amplo exercício da liberdade e um aspecto relevante no que se refere à inclusão social. Desse modo, os profissionais e os sistemas de informação, têm a missão de proporcionar esse acesso através de instrumentos necessários, apropriação de práticas inclusivas bem como ter o conhecimento da necessidade informacional dos usuários com NEE para a transmissão das informações de maneira a promover a inclusão informacional.

No que concerne ao comportamento informacional, os estudos realizados com usuários que têm algum tipo de limitação, seja ela física ou cognitiva, tornam-se imprescindíveis, uma vez que trata-se de uma clientela que exige, pela própria condição, uma metodologia e um olhar diferenciados em relação a como essas pessoas sentem e

demonstram as suas necessidades, buscam e usam a informação em seu cotidiano, como também para a promoção de uma democratização do acesso à informação. Ressalta-se, também, que as necessidades informacionais das pessoas com deficiência, na maioria das vezes, não difere das necessidades dos outros usuários, porém, a forma de interação com elas e o formato dessa informação é que vai diferenciar.

#### **4 O LABORATÓRIO DE ACESSIBILIDADE DA UFRN**

O Laboratório de Acessibilidade (LA) é um setor integrante da Coordenadoria de Apoio ao Usuário (CAU) da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM). Está localizado no prédio anexo da biblioteca, seguindo as diretrizes administrativas da BCZM e técnico-financeiras da CAENE. O objetivo do LA é garantir o direito às pessoas com NEE, que possuem limitações ou dificuldades na leitura de textos impressos, a acessibilidade à informação e condições de acesso ao conteúdo didático necessário à sua formação acadêmica. Desse modo, o LA atende às demandas de diversos cursos de graduação e pós-graduação da UFRN, acompanhando os discentes com deficiência visual, transtorno de déficit de atenção com hiperatividade (TDAH) e Dislexia.

Seguindo a política de apoio à inclusão da UFRN, o LA realiza a adaptação das informações impressas disseminadas em sala de aula para formatos acessíveis, tais como digitalizados, em Braille, MP3 ou ampliados. Esse serviço é elaborado em conformidade com a Lei n. 9.610/98, a Lei de Direitos Autorais. Outros serviços oferecidos são transcrição e impressão de materiais para o sistema Braille; produção de textos em fontes ampliadas/conversão de textos para áudio em MP3; treinamento para utilização de softwares acessíveis; orientação à pesquisa bibliográfica e digital; orientação sobre mobilidade no ambiente da UFRN; e agendamento de visita guiada ao laboratório. Para a produção desses materiais, o LA dispõe de uma estrutura tecnológica assistiva como softwares leitores de tela e ampliadores (JAWS, NVDA, DOSVOX, Zoom Text), impressoras em Sistema Braille; scanner leitor de imagens e com reconhecimento de caracteres; diferentes tipos de lupas, notebooks, gravadores, computadores, máquina Perkins Braille, bengala dobrável, calculadora sonora, plano inclinado, reglete e punção, globo tátil, sorobã, colmeia para teclado, entre outros. Cabe ressaltar também a significativa contribuição do LA para com a formação de um acervo digital acessível na BCZM, uma vez que todo o material informacional produzido no LA é armazenado e

disponibilizado em um Repositório informacional digital, intitulado Repositório de Informação Acessível (RIA), onde os usuários com NEE podem ter acesso.

## **5 METODOLOGIA**

A metodologia utilizada na pesquisa foi o Estudo de Caso de natureza quantitativa e qualitativa. Conforme Yin (2005), o estudo de caso é uma investigação empírica que permite o estudo de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.

O estudo de caso foi realizado seguindo as seguintes etapas: levantamento teórico, construção do instrumento de pesquisa, aplicação do instrumento, análise dos dados e apresentação do relatório final da pesquisa.

Para o referencial teórico, foram realizadas pesquisas bibliográficas nas bases de dados Scielo, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), Portal de Periódicos da Capes e Plataforma Google Scholar. Para Yin (2005, p. 54), “um bom pesquisador de estudo de caso deve se esforçar para desenvolver essa estrutura teórica, não importando se o estudo tenha de ser explanatório, descritivo ou exploratório”. Ainda, segundo o autor, “a utilização da teoria, ao realizar estudos de caso, não apenas representa uma ajuda imensa na definição do projeto de pesquisa e na coleta de dados adequados, como também torna-se o veículo principal para a generalização dos resultados do estudo de caso (YIN, 2005, p. 54).

Para a etapa de coleta dos dados, foi utilizado como instrumento um questionário semiestruturado composto de 13 (treze) questões, sendo 8 (oito) questões fechadas e 5 (cinco) questões abertas. A estrutura do questionário foi dividida em quatro blocos: Perfil do Usuário, Necessidades de Informação, Busca da Informação e Uso da Informação. A população escolhida para a aplicação do instrumento foi composta de 14 (quatorze) discentes com NEE atendidos pelo Laboratório de Acessibilidade. Destes, apenas 8 (oito) responderam ao questionário. A população foi selecionada obedecendo a um corte temporal relacionado aos discentes atendidos dentro do mês de novembro de 2016. O instrumento foi aplicado via e-mail e, devido às limitações dos respondentes, em formato “documento do Word” (formato legível por leitores de tela). Vale ressaltar que a

população é composta de discentes com cegueira, baixa visão, dislexia e Transtornos de Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH).

## 6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, serão apresentadas e discutidas quatro categorias de análise, seguindo aproximadamente a divisão proposta no questionário aplicado: Perfil dos Usuários, Necessidades de Informação, Busca da Informação e Uso da Informação.

### 6.1 Perfil dos Usuários

Tabela 1 – Idade dos Pesquisados

<b>Idade</b>	
<b>Faixa etária</b>	<b>N. de Pesquisados</b>
Menor de 21 anos	0
Entre 21 e 35 anos	4
Entre 36 e 55 anos	4
Maior de 55 anos	0

Fonte: Elaboração dos autores.

De acordo com a Tabela 1, os discentes pesquisados encontram-se numa faixa etária entre 21 e 55 anos. A identificação da faixa etária dos pesquisados pode revelar uma realidade presente em nosso país à medida que verifica-se, na maioria das vezes, que os discentes com NEE ingressam nas universidades numa faixa etária um pouco superior aos demais discentes. Isto reflete a falta de inclusão escolar dessas pessoas nos ensinos básico, fundamental e médio.

Tabela 2 – Necessidade Educacional Especial

<b>Necessidade Especial</b>	<b>N. de Pesquisados</b>
Cegueira	4
Baixa Visão	2
Dislexia	0
TDAH	1

Fonte: Elaboração dos autores.

A maioria dos discentes que responderam à pesquisa possuem cegueira (Tabela 2). Esse número difere da porcentagem real de discentes atendidos no LA por tipo de deficiência, uma vez que atualmente o maior número de alunos atendidos possuem baixa visão, seguidos do número de alunos com cegueira, dislexia e, por último, com TDAH (dados estatísticos do Laboratório de Acessibilidade). Vale ressaltar que um discente entrevistado registrou que possuía outra necessidade que não estava contemplada no questionário.

Tabela 3 – Curso, nível acadêmico e período.

<b>Curso</b>	<b>Nível Acadêmico</b>	<b>Período</b>
Artes Visuais	Graduação	Desnivelada
Engenharia de Alimentos	Graduação	11 <sup>o</sup> período
Tecnologia em Gestão Hospitalar	Graduação	6 <sup>o</sup> período
Análise de Sistemas	Graduação	Concluído
Pedagogia	Graduação	5 <sup>o</sup> período
Educação Inclusiva no Ensino Superior	Especialização	Concluindo
Educação	Mestrado	2 <sup>o</sup> período
Ciências Sociais	Doutorado	Concluindo

Fonte: Elaboração dos autores.

Na Tabela 3, verifica-se a diversidade de cursos nos quais os alunos com NEE estão inseridos, colocando à prova as limitações de suas deficiências. Pode-se constatar que os cursos pertencem a diversas áreas do conhecimento, distribuídos em todos os Centros Acadêmicos que compõem a UFRN no Campus da cidade de Natal, bem como estão distribuídos nos níveis de graduação e pós-graduação.

## 6.2 Necessidades de Informação

Tabela 4 – Participação em Atividades Acadêmicas na UFRN

<b>Atividades Acadêmicas</b>	<b>N. de participantes</b>
Projetos de extensão	1
Projetos de pesquisa	2
Estágio curricular obrigatório	0
Outras	3
Nenhuma atividade	2

Fonte: Elaboração dos autores.

No tocante à participação dos discentes com NEE em atividades acadêmicas, constatou-se que a grande maioria deles participa dessas atividades, embora que uma pequena parcela atualmente não esteja engajada em nenhuma. A participação nessas atividades acadêmicas faz com que esses estudantes com NEE se sintam inseridos socialmente, além de complementar o conhecimento à sua aprendizagem em sala de aula, viabilizando um crescimento intelectual e, por consequência, propiciando uma necessidade informacional a mais na sua trajetória acadêmica.

Tabela 5 – Necessidades informacionais no ambiente acadêmico

As suas necessidades de informação no ambiente acadêmico estão vinculadas a(à)?		
Produção de artigos	5	62,5 %
Produção de trabalhos de final de curso (monografias, dissertações, teses)	7	87,5%
Provas	3	37,5%
Trabalhos das disciplinas	5	62,5%
Projetos de pesquisa ou extensão	1	12,5%
Relatórios de estágio	2	25%
Complementar conteúdo fornecido em sala de aula	6	75%
Outras necessidades	0	0%

Fonte: Elaboração dos autores.

Nota-se que a maior parte das necessidades informacionais provenientes dos discentes com NEE estão ligadas à produção de trabalhos de final de curso, seguidas das necessidades ligadas a informações para complementar conteúdo fornecido em sala de aula. Este resultado pode refletir a inadequação ou a deficiência do conteúdo fornecido em sala de aula, e isso, por sua vez, desencadeia o vazio cognitivo nesses alunos, formando, assim, uma lacuna no conhecimento, de acordo com o modelo de comportamento informacional de Dervin.

### 6.3 Busca da Informação

Quadro 1 – Primeiro passo na busca da informação

Qual a primeira iniciativa que você toma para buscar uma informação diante de uma necessidade informacional acadêmica?	Discentes
--	-----------

“Pergunto aos professores quais textos necessito ler”	D1 <sup>8</sup>
“Na internet, é mais prático. Porém, preciso de um para me capacitar quando for possível”	D2
“Procuo referências bibliográficas na Biblioteca, em seguida, em sites”	D3
“Em sites de pesquisas”	D4
“Pesquisar na internet”	D5
“Procuo colegas, professores, CAENE – Nesta ordem”	D6
“Fazer uma busca na internet”	D7
“Busca na Internet”	D8

Fonte: Elaboração dos autores.

De acordo com Cruz et al. (2011, p. 213), “na busca de criação de significado, as pessoas se movem ao longo de um *continuum* de tempo-espço, em constante mutação”. Nesse contexto o usuário identifica a necessidade de informação e traça as estratégias para romper a lacuna criada pela falta de criação de significado, dentro de um tempo-espço. No resultado acima (Quadro 1), observa-se que essas estratégias são identificadas através da primeira iniciativa de busca pela informação. O que percebe-se nessa construção é que a maioria dos discentes pesquisados responderam que primeiramente buscam informações via Internet. Isso demonstra que, devido às suas limitações, esses discentes preferem esse veículo a procurar professores e até mesmo a biblioteca. Isto pode também se justificar pelo fato de que o Sistema de Bibliotecas da UFRN não possui um acervo acessível.

Quadro 2 – Fontes de Informação

Onde você costuma fazer a busca dessas informações?	Discentes
“Em livros e textos dados pelos professores”	D1
“Primeiramente, no Google, mas é preciso ter cuidado com as informações seguras. E nem sempre consigo distinguir”	D2
“Residência”	D3
“Via internet”	D4
“No Google e nos sites de compartilhamento de arquivos”	D5
“UFRN, internet”	D6
“No Google”	D7
“Sites especializados na minha área”	D8

Fonte: Elaboração dos autores.

<sup>8</sup> Os discentes foram substituídos pela letra “D” com o objetivo de manter o seu anonimato na pesquisa, bem como foram distinguidos por meio de uma enumeração.



Visualiza-se, no Quadro 2, que a maioria dos respondentes utilizam a internet como fonte de informação em suas estratégias de buscas. Esse fato, como dito anteriormente, pode estar ligado à questão da acessibilidade, visto que acessar a internet para eles pode ser mais eficiente, uma vez que as outras fontes (bibliotecas, professores, colegas de curso etc.) estão menos acessíveis fisicamente. Nota-se, também, nos discentes D2 e D8, a preocupação de alguns em relação à confiabilidade das fontes e à procura de sites especializados em sua área de conhecimento. Encontra-se, também, em destaque nas respostas a procura pela ferramenta de busca online “Google”. Isso reflete a falta de conhecimento dos discentes sobre pesquisa em bases de dados científicas, ou até mesmo a falta de acessibilidade nessas bases. Ressalta-se que quando se fala em falta de acessibilidade na internet, estamos nos referindo a sites que não estejam legíveis aos leitores de tela, dificultando, assim, a navegação e a leitura de documentos online.

Quadro 3 – Dificuldades no instante da busca de informações

Quais as maiores dificuldades encontradas no instante dessa busca?	Discentes
“Quando encontro um livro na biblioteca e a letra do livro é muito pequena ou quando o professor demora muito a postar o texto a ser trabalhado no SIGAA”	D1
“Saber navegar no site. E depois sofrer em dose dupla quando não é acessível”	D2
“Não tenho muitas, só quando a referência citada não está no acervo da biblioteca”	D3
“Localização de páginas na internet”	D4
“A falta de qualidade da produção dos materiais digitais encontrados na rede, visto que eles, muitas vezes, não são digitalizados com o cuidado para deixá-lo acessível”	D5
“Compreensão: a linguagem usada ainda representa, para mim, uma grande barreira”	D6
“A acessibilidade nos artigos encontrados, não só na navegabilidade, mas também na falta de informação no próprio texto”	D7
“Ausência de informações importantes”	D8

Fonte: Elaboração dos autores.

Segundo Furtado e Alcará (2015), o modelo de Dervin apresenta uma estrutura que permite explorar o contexto onde surge a necessidade, considerando variáveis que intervêm no processo, e no caso do *Sense-Making* o que intervêm são as paradas previstas, especialmente aquelas referentes aos movimentos do entorno que englobam

os aspectos perceptivos, situacionais e sociais. Essas paradas refletem as causas das necessidades informacionais também no instante da construção das estratégias de busca para transpor a lacuna de conhecimento. E essas barreiras no instante da busca fazem com que os discentes com NEE voltem ao estado “anômalo” do conhecimento, abordado por Belkin, em 1980 (GASQUE; COSTA, 2010).

No Quadro 3, verifica-se que a maioria das respostas está associada à falta de acessibilidade dos sites e dos materiais informacionais online, demonstrada nas respostas dos discentes D2, D4, D4, D5 e D7. Na resposta do discente D2, visualiza-se a falta do conhecimento em navegabilidade na rede, fato não registrado nas respostas dos demais, visto que a capacitação em Tecnologias Assistivas é um serviço fornecido pelo LA e de procura significativa pelos estudantes com NEE. Vê-se, também, que a presença da Biblioteca está registrada em duas respostas, porém em uma delas o discente reclama da falta de acessibilidade dos livros impressos em relação à leitura para pessoas com baixa visão. Ressaltamos que o Sistema de Bibliotecas da UFRN possui um acervo impresso com fonte ampliada, porém, este ainda é muito pequeno e a maioria das obras são da área de literatura. Destaca-se, também, a resposta do discente D5, quando afirma que uma de suas dificuldades é a “Compreensão: a linguagem usada ainda representa, para mim, uma grande barreira”. Evidenciamos que, em se tratando de compreensão da linguagem, esta dificuldade é proveniente de pessoas com dislexia ou TDAH.

Quadro 4 – Estratégias para transpor barreiras no instante da busca

Caso encontre barreiras no instante da busca de informações, como você procede?	Discentes
“Recorro ao laboratório de acessibilidade”	D1
“Peço socorro às bibliotecárias, mas é horrível depender de alguém. Quero e preciso ter autonomia”	D2
“Comunico-me com as professoras do curso, elas sempre dão retorno”	D3
“Peço ajuda a terceiros”	D4
“Peço ajuda aos colegas de sala de aula e aos bolsistas do Laboratório de Acessibilidade”	D5
“Procuro alguém próximo no ambiente acadêmico que eu ache que pode me ajudar”	D6
“Peço ajuda a uma pessoa vidente, mas precisamente no laboratório de acessibilidade, as bibliotecárias”	D7
“Tento buscar em outros canais, ou mesmo com outros pesquisadores”	D8

Fonte: Elaboração dos autores.

Conforme Choo (2003, p. 86), “[...] as estratégias de definir e transpor o vazio cognitivo são mais responsáveis pelo comportamento do indivíduo em relação à informação do que fatores como características do sistema, conteúdo da mensagem ou dados demográficos do usuário”. Assim, de acordo com o Quadro 4, verifica-se que a maioria dos discentes com NEE, para transporem as suas barreiras cognitivas, recorrem ao auxílio do LA e dos bibliotecários que lá exercem suas atividades. O apoio do LA é de suma importância, uma vez que, através de seus serviços oferecidos, esses estudantes encontram as ferramentas necessárias para a promoção da acessibilidade informacional no âmbito acadêmico. Destaca-se, também, em suas respostas à procura por ajuda através de pessoas que talvez estejam mais próximas a esses discentes, como professores e pesquisadores. Frisa-se, na resposta do discente D2, a necessidade que esse tipo de usuário possui em ter autonomia no instante da busca por informações.

#### 6.4 Uso da Informação

Tabela 6 – Frequência de relevância das informações obtidas

Com que frequência julga que as informações resgatadas foram relevantes para satisfazer a sua necessidade?		
Sempre	2	25%
Quase sempre	4	50%
Raramente	2	25%
Nunca	0	0%

Fonte: Elaboração dos autores.

Em relação ao uso da informação, Choo (2003) afirma que na metáfora cognitiva do modelo *Sense-Making* o uso da informação é utilizado para transpor o vazio. Vale salientar que Cruz et al. (2011) dizem que pode haver o uso ou não uso da informação pelo indivíduo na busca de sentido. Nesse caso, a Tabela 6 reflete esse pensamento mostrando que nem sempre as informações resgatadas são relevantes para satisfazer às suas necessidades informacionais, porém, a maioria dos discentes com NEE (50%) julgaram que as informações resgatadas por eles são quase sempre relevantes. Destaca-se na pesquisa que a opção “Nunca”, em relação ao grau de relevância das informações resgatadas, não foi registrada.

Tabela 7 – Critérios de avaliação para medir a relevância das informações resgatadas

Classifique numa escala de importância de 1 a 5, os critérios utilizados para avaliar se a informação resgatada será útil para sanar a sua necessidade					
Escala de Importância	Atualidade	Relevância com o assunto	De fontes científicas	Recomendada por pares <sup>9</sup>	De autores renomados
1 - Sem importância	1 (12,5%)	0	0	0	0
2 - Pouca importância	0	1 (12,5%)	0	0	0
3 - Importância moderada	1 (12,5%)	1 (12,5%)	1 (12,5%)	3 (37,5%)	2 (25%)
4 - Importante	4 (50%)	1 (12,5%)	1 (12,5%)	2 (25%)	4 (50%)
5 - Muito importante	2 (25%)	5 (62,5%)	6 (75%)	2 (25%)	2 (25%)

Fonte: Elaboração dos autores.

De um modo geral, a Tabela 7 aborda o grau de importância, em relação a alguns critérios delimitados pelo pesquisador, para medir se a informação resgatada pelos discentes com NEE será útil para sanar as suas necessidades informacionais e traçar a “ponte” que irá transpor a lacuna de conhecimento (vazio cognitivo).

Em resumo, nota-se que a maior parte dos discentes consideraram os critérios estabelecidos (atualidade, relevância com o assunto, provenientes de fontes científicas, recomendada por pares, de autores renomados) como importantes ou muito importantes para medir se a informação será útil para as suas necessidades.

Verificou-se que os discentes deram uma importância maior para os critérios de “relevância com o assunto pesquisado” e “proveniente de fontes científicas”, demonstrando, assim, a preocupação destes com a legitimidade da informação e a pertinência com o assunto pesquisado.

Chama-se a atenção para a não utilização da questão da “Acessibilidade das informações” como critério para medir a utilidade da informação. Isto justifica-se pela obviedade da situação, visto que o discente só terá condições de avaliar se a informação resgatada é útil se esta estiver acessível a ele, ou seja, se ele conseguir ler o material informacional. Nesse caso, o critério de Acessibilidade sempre será condição básica para a utilidade da informação.

<sup>9</sup> Um dos discentes não respondeu a alternativa “Recomendada por pares” por não ter entendido o significado.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos resultados obtidos refletiu sobremaneira aspectos que identificaram o comportamento dos usuários com NEE atendidos pelo Laboratório de Acessibilidade.

Foram detectadas as necessidades informacionais desses usuários, que se apresentaram, em sua maioria, na forma de informações para a participação de atividades acadêmicas e para o complemento de conteúdo em sala de aula. Esse resultado sinaliza a inserção social destes nas atividades acadêmicas desenvolvidas na instituição, porém, também pode estar refletindo em uma inadequação ou uma deficiência do conteúdo fornecido em sala de aula, uma vez que eles sentem a necessidade de informações que o complementem. Esse levantamento das necessidades informacionais leva o Laboratório de Acessibilidade a adequar os seus produtos e serviços levando em consideração conteúdos que complementem as bibliografias básicas indicadas pelos cursos, que também podem servir de base para as outras atividades acadêmicas desenvolvidas pelos usuários com NEE.

Em relação ao aspecto de como os usuários com NEE buscam as informações no âmbito acadêmico, verificou-se que a internet é de longe um dos meios informacionais mais consultados por estes, devido à acessibilidade comunicacional desse meio e a habilidade dos mesmos na navegabilidade de sites. Isso reflete o empenho que o Laboratório de Acessibilidade tem tido em fornecer orientação em relação ao uso das tecnologias assistivas que facilitam a navegação em rede. Porém, constatou-se como um aspecto negativo a sinalização da falta de um acervo acessível no Sistema de Bibliotecas da UFRN, cabendo, assim, ao Laboratório de Acessibilidade suprir de alguma forma a inexistência desse acervo através de sua coleção disponibilizada no Repositório de Informação Acessível. Vale salientar que a procura pela equipe do Laboratório de Acessibilidade no instante da busca por informação foi bastante sinalizada. Constatou-se, também, a necessidade do Laboratório investir esforços na orientação quanto à pesquisa em bases dados científicas, uma vez que a ferramenta *Google* foi indicada como a ferramenta de consulta mais utilizada pelos usuários.

No aspecto relacionado ao uso da informação pelos usuários com NEE, o estudo constatou que a maioria das informações resgatadas por eles eram quase sempre

relevantes, e que critérios como relevância com o assunto e informações de cunho científico são decisivos para o uso das informações resgatadas.

Por fim, diante disso, considerou-se que, traçando uma linha comportamental que englobe esses processos de necessidade, busca e uso da informação, se é possível detectar o comportamento informacional de uma determinada categoria de usuários da informação. Constatou-se, também, que o modelo *Sense-Making* de comportamento informacional, proposto por Brenda Dervin, conseguiu detectar o comportamento em relação à necessidade, busca e uso da informação pelos discentes com Necessidade Educacionais Especiais atendidos pelo Laboratório de Acessibilidade da UFRN, objetivo principal deste estudo.

O presente estudo apresentou resultados preliminares de uma pesquisa mais ampla sobre a influência do comportamento informacional das pessoas envolvidas no processo de produção de informação digital acessível na UFRN. Portanto, embora ainda em iniciação, a pesquisa conseguiu identificar esse comportamento informacional e, com isso, o LA poderá aperfeiçoar os serviços oferecidos a essa clientela, bem como criar alternativas para orientar esses usuários em seus processos de pesquisa informacional. Dessa forma, o LA continuará cumprindo a sua missão de garantir o acesso democrático à informação, contribuindo para as políticas de inclusão adotadas na UFRN.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, jan./jun. 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/article/view/2970/2694>>. Acesso em: 02 jan. 2017.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

CRUZ, Fernando William et al. Um modelo para mapeamento de necessidades e usos de informação musical. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n. 2, p.207-227, abr./jun. 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n2/13.pdf?origin=publication\\_detail](http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n2/13.pdf?origin=publication_detail)>. Acesso em: 05 jan. 2017.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Anual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3-33, 1986. Disponível em:

<<https://comminfo.rutgers.edu/~tefko/Courses/612/Articles/zennezdervinnilan86arist.pdf>>. Acesso em 10 jan. 2017.

FURTADO, R. L.; ALCARÁ, A. R. Modelos de comportamento informacional: uma análise de suas características. In: SEMINÁRIO CIENTÍFICO ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA, 4., 2015, Marília. **Anais...** Marília: UNESP, 2015. Disponível em: <<https://www.marilia.unesp.br/Home/Eventos/2015/seminariodearquivologiaebibliotconomia/furtado-r.l..pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2017.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p.21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/GASQUE%20e%20COSTA%20Evolucao%20Usuarios.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2016.

MELO, Francisco Ricardo Lins Vieira de et al. Experiências em acessibilidade e inclusão na UFRN: o Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Zila Mamede. **Revista Gestão & Conexões**, Vitória, v. 3, n. 1, p. 44 - 67, jan./jul. 2014. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/5052/5579>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

OLIVEIRA, Luiza Maria Borges. **Cartilha do Censo 2010: pessoas com deficiência**. Brasília, DF: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, 2012. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>>. Acesso em: 03 jan. 2017.

RAMALHO, Francisca; HAMAD, Hanna; GUIMARÃES, Ítalo José Bastos. Comportamento informacional dos Discentes deficientes visuais da Universidade Federal da Paraíba – Ufpb. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 1, p. 230 – 256, jan./abr. 2016. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/20359/18995>>. Acesso em: 27 dez. 2016.

SASSAKI, Romeu Kasumi. **Como chamar as pessoas que tem deficiência?** São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.planetaeducacao.com.br/portal/artigo.asp?artigo=1855>>. Acesso em: 29 dez. 2016.

TERUEL, Aurora González. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Asturias: Trea, 2005. (Biblioteconomía y administración cultural, 123).

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000. Disponível em: <<https://www.ischool.utexas.edu/~i385e/readings/Wilson.pdf>>. Acesso em 5 jan. 2017.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.