

Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis

Religare: information behavior in light of the Ellis model

Luciana Ferreira da COSTA^{1,3}
Francisca Arruda RAMALHO^{2,3}

RESUMO

Diante da importância da religião na contemporaneidade, analisa o comportamento de busca e uso da informação dos alunos do Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciências das Religiões da Universidade Federal da Paraíba através do modelo de comportamento de busca e uso da informação desenvolvido por David Ellis, posteriormente ampliado pelo autor em conjunto com Cox e Hall. Do universo de quarenta alunos, pesquisou-se uma amostra de 23 (57%). Através da descrição das fontes e canais informacionais utilizados e barreiras enfrentadas em face das necessidades informacionais dos mestrandos, a análise mostra que o seu comportamento de busca e uso da informação está pautado nas oito categorias estabelecidas no modelo de Ellis e que, há um encadeamento lógico entre as diferentes etapas do processo, privilegiando o uso das tecnologias da informação e comunicação associadas às referências tradicionais.

Palavras-chave: Comportamento de busca da informação. David Ellis. Usuário da informação. Programa de pós-graduação em ciências das religiões.

ABSTRACT

This paper analyzes the information seeking and use behavior among students of the Master's Degree Program in Religion Sciences offered by the Postgraduate Studies Division at the Universidade Federal da Paraíba, given the importance of religion in the present time. Such analysis is carried out based on the behavioral model of information seeking and use developed by David Ellis, later expanded by the author in conjunction with Cox and Hall. From an environment of 40 students, a sample of 23 (57%) students was studied. Through the description of information sources and media used, and barriers in the face of the students' information needs, the analysis shows that the students' information seeking and use behavior is based on the eight categories set out in Ellis model. The analysis also shows that there is a logical sequence between the different stages of the process, favoring the use of information and communication technologies associated with traditional references.

Keywords: Information seeking behavior. David Ellis. Information users. Postgraduate studies program in religion sciences.

¹ Professora, Universidade Federal da Paraíba, Departamento de Ciência da Informação. Campus I, Cidade Universitária, 58051-900, João Pessoa, PB, Brasil. Correspondência para/Correspondence to: L.F. COSTA. E-mail: <lucianna.costa@yahoo.com.br>.

² Professora, Universidade Federal da Paraíba, Departamento de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. João Pessoa, PB, Brasil.

³ Membros, Grupo de Pesquisa Leitura, Organização, Representação, Produção e Uso da Informação. João Pessoa, PB, Brasil. Recebido em 16/12/2009 e aceito para publicação em 15/7/2010.

INTRODUÇÃO

O devir do pôr-se de pé humano em sua dimensão *sapiens* não rompeu com a dimensão *demiens*, provocou a corrida pela descoberta do infinito universo e seus fenômenos através do uso da razão e ao mesmo tempo dos sentimentos ou da mentalidade primitiva. Desde sempre, a primeira experiência de explicação perpassou pelos sentimentos na formação da consciência do mundo real, das suas transformações e dos seus propósitos, ou como esclareceu Lévi-Strauss (1986), perpassou pela estrutura dos mitos, dos ritos sociais às operações da mente selvagem humana.

Segundo o romeno Eliade, considerado grande estudioso das Ciências das Religiões, essa consciência com propósito está relacionada de maneira íntima com a descoberta do sagrado, ou seja, a “experiência do sagrado, conseqüentemente, encontra-se relacionada com as idéias de ser, sentido e verdade” (Eliade, 1989, p.9). Para o fundador da escola sociológica francesa, Durkheim (2001), a experiência social, portanto, projeta a experiência do sagrado enquanto religião. Dessa forma, conforme Morin (1977, p. 311).

O mundo louco do fantasma dissolve-se incessantemente; mas alimentou os grandes mitos, os deuses, os espíritos das religiões arcaicas e históricas, que são como que o imaginário paradigmaticamente cristalizado, incessantemente regenerados por ritos e consagrações. [...] Finalmente, desde o aparecimento das megamáquinas sociais, o fantasma e o mito expandiram-se, embriagando os espíritos, desencadeando as conquistas; os deuses combateram furiosamente por interposição dos humanos - e a *Ilíada* é muito mais profundamente verídica, como livro de história, do que os tratados que fazem a economia dos deuses ou que têm a economia por deus. Incessantemente o imaginário ou o sonho metamorfoseiam-se em neguentropia de ouro, de diamante, de mármore, de bronze e convertem-se em palácio, mausoléu, torre. Alguns delírios sobrevêm no deserto do Egípto, uma vez que um formidável poder energético os transformou em pirâmides de pedras. Uma enorme parte da *praxis* social adquire a forma de ritos, cultos, cerimônias e funerais. A era burguesa não é só prosaica, o furor oníroco investiu-se no dinheiro, no lucro e junta-se aos delírios milenários de ambição e de poder. Os obeliscos renascem ainda mais altos, nas torre Eiffel e nos *World Trade Center*.

Não foi com despropósito, assim, que a religião se tornou um objeto de estudo ou cenário de estudo tão disputado por arenas metadiscursivas distintas desde a própria Teologia, à Antropologia, Sociologia, Etnologia, História, Arqueologia, Literatura e Psicanálise, e mais recentemente à Ciência Política e Economia, por exemplo. Cada área do conhecimento se propôs a compreender o fenômeno da religião a partir da sua acepção etimológica (do latim *religare*: ligar de novo, religação, ligar ao sagrado ou àquilo a que antes pertencia e de que se originou) avançando nas suas óticas de singularidade, relacionando este fenômeno com a moral; com a sublimação da morte, do pecado e do sacrifício; com os mitos e símbolos de povos e civilizações; com o trabalho e o consumo; com os velhos e novos deuses, como o Deus-Pai, a Deusa-Mãe, a natureza e as suas forças, as paixões, o dinheiro, a moda, a ciência, as comunicações e a tecnologia; enfim, com a memória, a organização e as práticas da própria sociedade.

Contudo, apenas na segunda metade do século XX pesquisadores das mais diversas áreas convergiram esforços para compreensão/explicação do fenômeno da religião através de um olhar comum dialógico disciplinar. Inter, pluri, multi, trans, o que se for possível realizar para contribuição à construção de uma nova área, denominada de Ciências da Religião ou das Religiões, seguindo a acepção francesa *Sciences Religieuses*, pensando inclusive no pluralismo e diálogo inter-religioso. Nessa perspectiva, o último Congresso Internacional em Ciências da Religião, edição ocorrida no Brasil na cidade de Goiânia no ano de 2008, apresentou enquanto objeto dessa nova área do conhecimento:

As mudanças ocorridas no campo religioso e na sociedade; as diferentes formas pelas quais as religiões se configuram na atualidade, com suas especificidades internas; as diferentes formas em que as religiões participam da vida pública, adquirem expressão e contribuem para configurar o nosso universo social, para serem compreendidas, exigem de tal ciência uma permanente revisão de suas categorias de análise. Analisar em profundidade os entrelaçamentos dos fenômenos religiosos com os muitos domínios da sociedade se faz necessário, uma vez que a cada dia se pode perceber mais a fragilidade das fronteiras que separam o sagrado do profano e sobretudo as constantes redefinições pelas quais estas passam. Sendo assim, necessário se faz atentar para as formas

em que os princípios religiosos e laicos, em constante e recíproca fecundação, alimentam os dramas sociais correntes, temática essa com a qual se ocupam hoje pesquisadores(as) do mundo inteiro (II Congresso Internacional em Ciências da Religião, 2009).

Dá a importância da formação e pesquisa em Ciência das Religiões na atualidade. Quem são, entretanto, os pesquisadores em Ciência das Religiões? Quais as suas origens? Quais os seus comportamentos diante da construção desse conhecimento? Quais informações necessitam e se utilizam? Quais obstáculos enfrentam na empreitada da construção desse conhecimento na sociedade contemporânea?

A área da Ciência da Informação, por sua vez, vem suscitando há algum tempo investigações acerca do comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores e cientistas, apresentando-se enquanto conhecimento estratégico na possibilidade de resposta a essas questões suscitadas. O comportamento de busca e uso de informação científica, aliás, é um objeto de pesquisa que começou a ser foco de atenção antes mesmo que o termo Ciência da Informação fosse utilizado pela primeira vez. Segundo Wilson (1999), foi possível identificar artigos sobre a temática no ano de 1948, durante a Conferência sobre Informação Científica da *Royal Society*, os quais eram orientados às necessidades dos usuários, mais particularmente focalizando como os cientistas e técnicos procediam para obter informação, ou como usavam a informação nas suas respectivas áreas. Com o passar do tempo foram surgindo mais e mais pesquisas com grupos diversos que compõem as áreas do conhecimento, em consonância ao que é suscitado pela atual sociedade. O elemento célebre é, então, o usuário da informação que fornece dados acerca de suas necessidades, busca e uso da informação, ou seja, dá a conhecer o seu comportamento informacional.

A temática do comportamento de busca e uso de informação relacionada às Ciências das Religiões se torna, portanto, necessária na contemporaneidade. Em 2007 a *Universidad de San Pablo*, em Madrid-Espanha, lançou o primeiro Curso de Mestrado em Comunicação e Informação Social e Religiosa, reconhecido pela Comunidade Europeia, enfocando justamente tal temática em seu projeto curricular,

articulando profissionais tanto das Ciências das Religiões quanto das Ciências das Informações, como assim estas últimas são tratadas na Espanha, ao conhecimento e experiência das diversas políticas e culturas relacionadas à religião por meio dos diversos rituais, fontes e canais informacionais utilizados pela sociedade quando vivenciam o sagrado (Zenit, 2009).

Em especial, tendo em vista as questões anteriormente suscitadas, enquanto pesquisa vinculada ao Grupo de Pesquisa Leitura, Organização, Representação, Produção e Uso da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), enfoca-se aqui os mestrados do Programa de Pós-Graduação em Ciências das Religiões (PPGCR) desta mesma universidade, objetivando analisar como se dá o processo comportamental informacional em face da construção do conhecimento na área das Ciências das Religiões, tomando como base, principalmente, as discussões teóricas da disciplina *Usuários da Informação* ofertada através do primeiro programa.

Ressalta-se, ademais, que a escolha do PPGCR, enquanto ambiente da pesquisa, não foi por acaso. No momento em que o PPGCI com seu curso de mestrado foi reaberto por novo credenciamento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) no ano de 2006 com seu processo seletivo para o Mestrado no ano de 2007⁴, o PPGCR foi aberto na mesma instituição, também credenciado pela CAPES, com seu primeiro processo seletivo para o Mestrado no mesmo período do PPGCI. As primeiras turmas destes programas, assim, concluíram o curso durante os primeiros meses do ano de 2009, caracterizando os seus egressos como titulados pioneiros. Nesses termos, vislumbra-se uma pesquisa colaborativa entre pares, em nível institucional *stricto sensu*, cooperando na avaliação reflexiva dos programas.

O PPGCR tem como objetivo tratar o fenômeno religioso como área de estudo e pesquisa de modo pluridisciplinar e não-confessional. Assim, a proposta do PPGCR é conhecer, estudar, pesquisar e compreender o fenômeno religioso e aprender a respeitar as diferentes religiões. Seu projeto curricular está pautado nos estudos desenvolvidos em duas linhas de pesquisa: a) Religião, Cultura e Produções Simbólicas; e b) Espiritualidade e Saúde (UFPB, 2009a).

⁴ Suas origens remontam ao de 1977 enquanto primeiro Mestrado em Biblioteconomia das regiões Norte e Nordeste do País.

Neste contexto, atualmente existem no Brasil 8 programas de pós-graduação em Ciência das Religiões, sendo 4 em nível de doutorado (Universidade Estadual Paulista, nota 6; Universidade Federal de Juiz de Fora, nota 5; Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, nota 5; e; Pontifícia Universidade Católica de Goiás, nota 4), reconhecidos e/ou recomendados pela Capes:

Como sendo o último no país criado na área, o PPGCR da UFPB é um projeto antigo idealizado por um grupo de professores pertencentes ao Grupo Interdisciplinar de Estudos em Religiosidade (RELIGARE) da mesma universidade. Este grupo, formado por pesquisadores, docentes e discentes, com característica interdisciplinar, nasceu em 1996 no Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA) da UFPB e está cadastrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) desde 1999, em seu Diretório dos Grupos de Pesquisa certificados pelas instituições de origem (CNPq, 2009b). Ao longo desses anos, este grupo desenvolveu várias atividades. Entretanto, o ano de 2005 é considerado um marco na existência do RELIGARE, tendo em vista a criação do Curso de Especialização em Ciências das Religiões e, no ano seguinte, o Mestrado Acadêmico com área de concentração em Ciências das Religiões, aprovado pelos órgãos deliberativos da UFPB e autorizado pela CAPES, sendo regulamentado o seu processo seletivo, em 2007, para o preenchimento de vinte vagas no primeiro semestre e vinte vagas no segundo semestre, respectivamente. Assim, o PPGCR contou no seu primeiro ano com um total de quarenta alunos selecionados e regularmente matriculados (Universidade Federal da Paraíba - UFPB, 2009a).

Por sua vez, o PPGCI tem como objetivo incitar ações de estudo e análise científica mediante reflexão crítica em torno do objeto informacional em sua relação com a produção do conhecimento na sociedade. Seu projeto curricular está pautado nos estudos desenvolvidos em também duas linhas de pesquisa: a) Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação; e b) Ética, Gestão e Políticas de Informação (UFPB, 2009c). O Grupo de Pesquisa Leitura, Organização, Representação, Produção e Uso da Informação, a disciplina *Usuários da Informação* e, logo, a pesquisa relatada, encontram-se relacionadas à primeira linha de pesquisa deste programa de pós-graduação.

Diante de sua importância, vale ressaltar, ainda, que o PPGCR é o primeiro das regiões Norte e Nordeste

e o segundo do Brasil a ser oferecido por uma universidade federal, trazendo, coincidentemente, semelhanças às origens do PPGCI.

ESTUDO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O conhecimento das necessidades de informação permite compreender o porquê das pessoas se envolverem num processo de busca e uso de informação. O que levaria uma pessoa a buscar informação? Qual a sua motivação?

Como respostas possíveis, essas orbitariam a satisfação às necessidades informacionais em face da existência de um problema a resolver ou de um objetivo a atingir, a constatação de um estado anômalo, insuficiente ou inadequado de conhecimento, a tomada de decisão, a curiosidade, a participação social, a construção de novos conhecimentos... ou simplesmente viver (Belkin, 1980; Le Coadic, 1994; Figueiredo, 1994; Kuhlthau, 1999; Choo, 2003).

Afirma-se que em face das necessidades informacionais, todo processo de busca da informação se inicia pelo contato com fontes informacionais, ou seja, os *loci* onde possivelmente se encontram os documentos em que estão aí as informações desejadas. Daí, em contato com as fontes de informação, os usuários utilizam os mais diversos documentos, suportes ou mídias por onde perpassa ou é veiculada a informação que se deseja. Desse modo, tais elementos são comumente denominados canais informacionais pela área da Ciência da Informação (Le Coadic, 1994; Costa *et al.*, 2003).

Segundo Araújo (1998, p.29), os canais informacionais que objetivam estabelecer as condições para troca ou veiculação de informação são:

a) canais informais: são aqueles caracterizados “por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação”, configurando-se em contatos interpessoais;

b) canais formais: são aqueles que “veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos”;

c) canais semi-formais: são aqueles caracterizados pelo uso simultâneo dos canais formais e informais; e

d) canais supra-formais: configuram-se nos mais atuais canais de informação e comunicação, os canais de comunicação eletrônica, ou seja, canais plurais de comunicação científica através do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Não se pode negligenciar, entretanto, a possibilidade do aparecimento de barreiras informacionais, obstáculos ou ruídos comunicacionais que limitam a utilização eficaz de quaisquer fontes e canais de informação. Assim, na utilização de quaisquer fontes e canais, os usuários da informação têm enfrentado barreiras de vários tipos, como, por exemplo: financeiras, tecnológicas, terminológicas, interpessoais, intraorganizacionais, geográficas, ideológicas, legais, linguísticas, psicológicas, de tempo, de excesso de informação, de capacidade de leitura, de acesso etc. (Figueiredo, 1994; Guinchat; Menou, 1994; Araújo, 1998; Costa *et al.*, 2003).

Um crescente número de pesquisas acerca do comportamento de busca e uso de informação em face das necessidades informacionais individuais, de instituições ou de grupos sociais vêm se desenvolvendo progressivamente nesse contexto e a partir, quase sempre, da identificação dessas mesmas necessidades, das atitudes dos usuários frente a elas, das fontes e dos canais utilizados, da interação dos usuários com os diversos sistemas e unidades de informação, da modificação do seu estado de conhecimento e/ou do alcance de objetivos que originaram o seu próprio comportamento de busca e uso da informação. Herdada a denominação atribuída a essas pesquisas pela Biblioteconomia e pela Documentação, primeiras áreas a realizá-las, na área da Ciência da Informação estas passaram a ser reconhecidas também por Estudo de usuários (Figueiredo, 1994; Baptista; Cunha, 2007).

Sanz Casado (1994), inspirado na metodologia científica, definiu Estudo de usuários como “o conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários” [...]. Para Wilson-Davis (1977), esses estudos se referem a quem demanda (ou necessita ou recebe) o que de alguém e para que. É relevante explicar que os termos quem, que, alguém e para que se referem, respectivamente, a usuários, informação, profissional da informação, e finalidade de uso da informação. E por essas definições clássicas, percebe-se que o elemento fundamental de todo e qualquer sistema de informação é o usuário, aquele que usa a informação diante de uma necessidade (Guinchat; Menou, 1994).

Duas são as abordagens consideradas classificadoras dos diversos estudos de usuários realizados, conforme trata Ferreira (1997): abordagem tradicional - estudos direcionados sob a ótica do sistema de informação; e abordagem alternativa - estudos direcionados sob a ótica do usuário.

A abordagem tradicional, como denominada por Ferreira (2007), compreende os estudos sobre como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados. Antes mesmo de Ferreira, Figueiredo (1979) teria denominado estes estudos de paradigma clássico. Estes estudos concebem o usuário apenas como informante, ou seja, em momento algum é foco do estudo. Tal abordagem não verifica os fatores que ocasionam o encontro do usuário com os sistemas de informação ou o efeito de tal confronto, “limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação” (Ferreira, 1997, p.3). O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer, entretanto, serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte, sobretudo, em uma sociedade marcada pelo constante fenômeno informacional e por necessidades informacionais diversificadas, surge a exigência de mudança no paradigma dos sistemas de informação quanto ao seu foco de estudo, para sistemas que dediquem atenção aos estudos dirigidos às necessidades dos usuários (Ferreira, 1997).

Já a abordagem alternativa, ou paradigma moderno conforme Figueiredo (1979; 1994), compreende os estudos centrados nos usuários, onde o foco é o problema individual de cada usuário, ou seja, o comportamento de busca e uso de informação para satisfação de necessidades. A abordagem alternativa visualiza o usuário em incessante processo de construção, livre para criar o que desejar junto aos sistemas ou aos contextos em que se situam, considerando suas necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas próprias que atuam dentro de esquemas que são parte de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas (Ferreira, 1997).

Mais atual, a abordagem alternativa ou paradigma moderno, tem sido trabalhada em diferentes vertentes, com a finalidade de contribuir com argumentos teóricos e metodológicos para o desenvolvimento dos Estudos de usuários e,

consequentemente, compreensão dos seus fenômenos informacionais investigados. Para Miranda (2006), existem pontos em comum entre as abordagens, visto que todas elas tendem a isolar o que o usuário percebe como dimensão fundamental de uma situação-problema, bem como o que pode ser expresso por diferentes estratégias cognitivas utilizadas pelos usuários, para especificarem que tipo de informação lhes será útil. Estes estudos vêm marcando a tendência dos estudos de usuários, uma fase voltada para os estudos centrados no usuário e que se utilizam de abordagens qualitativas.

E, como exemplo, podem ser citadas as abordagens de Wilson (1981); Taylor (1982); Dervin (1983); Ellis (1987); Ellis *et al.* (1993); Kuhlthau (1999), que com base em outros estudos alterou o seu modelo (1994; 1997); Choo (2003), dentre outros. Incluindo aqui os mais recentes estudos interdisciplinares de usabilidade na Ciência da Informação, como vem tratando Bohmerwald (2005), Paiva e Ramalho (2006), Ferreira e Pithan (2008), Costa (2008) e Costa e Ramalho (2008, 2009, 2010), tomando usabilidade como qualidade da interação entre usuário e produtos/sistemas de informação, enfocando o desempenho e a satisfação do primeiro. Os estudos que se debruçam sobre a usabilidade, bem como arquitetura da informação, *design* centrado no usuário, ergonomia e acessibilidade a partir da perspectiva dos estudos de usuários, na promoção do diálogo entre Ciência da Informação e Ciência da Computação/Engenharia de Usabilidade, foram recentemente denominados de “Estudos híbridos de uso da informação” (Costa; Ramalho, 2010).

Enquanto uma representativa abordagem alternativa, David Ellis desenvolveu na década de 1980 um modelo de estudo de comportamento de busca de informação que veio sendo aperfeiçoado e utilizado por diversos pesquisadores da Ciência da Informação. Esse modelo tem como origem a sua pesquisa de doutoramento em *Information Studies* realizada pela *Sheffield University* (Inglaterra), que teve como objetivo a análise do comportamento informacional de pesquisadores desta universidade e sua utilização no *design* de sistemas de recuperação da informação científica, resultando na tese defendida sob o título *The derivation of a behavioural model for information retrieval system design* (Ellis, 1987). Neste modelo, Ellis apresenta como foco os aspectos cognitivos da

busca de informação e o estabelecimento de padrões comportamentais que não se configuram um processo sequencial de fases intercaladas (Ellis, 1987; 1989).

O modelo de Ellis foi originalmente estruturado em seis categorias, que, justamente por não estarem organizadas em ordem sequencial, poderiam se sobrepor (Crespo, 2005):

- a) **iniciar**: é composta pelas atividades realizadas no começo da busca de informação e que trazem informações que podem basear posteriores ampliações da busca;
- b) **encadear**: é composta pelas buscas de informação nas quais os indivíduos efetuam conexão entre as citações. Tais conexões permitem a localização de outros materiais relevantes e, conseqüentemente, conecta o que foi localizado e as novas informações.
- c) **navegar**: configura-se como um modo de pesquisa não muito precisa, ou seja, é uma busca semi-direcionada ou semi-estrutura à uma área de interesse amplo.
- d) **diferenciar**: abrange as atividades efetuadas na avaliação das diferenças entre as fontes com um filtro para analisar o material identificado;
- e) **monitorar**: abrange o monitoramento das fontes de informação específicas;
- f) **extrair**: engloba as atividades sistemáticas efetuadas pelo usuário em uma fonte específica para obter o material necessário.

Posteriormente, o modelo inicial de Ellis foi ampliado por ele mesmo em conjunto com Cox e Hall (1993), passando de seis para oito categorias, acrescentando:

- a) **verificar**: configura-se pelas atividades de verificação da acuracidade da informação. “A categoria não foi destacada no modelo inicial de Ellis como uma característica específica, apesar de terem sido observados comportamentos similares no estudo com cientistas sociais” (Crespo; Caregnaro, 2006, p.36).

b) **finalizar**: compreende as atividades de busca de informação ao final do desenvolvimento de algum estudo, pesquisa, projeto, seminário. “Na análise de Ellis *et al.* (1993), ela foi verificada em várias etapas das atividades realizadas pelos cientistas, descrita na fase de coleta ao início ou no decorrer do projeto” (Crespo; Caregnato, 2006, p.36).

Trabalhando o modelo em pesquisa vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Ciência da Informação (PPGCCI) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Crespo e Caregnato (2006) consideram relevante o modelo de Ellis ampliado por Cox e Hall, principalmente por se basear em ampla pesquisa empírica e por influenciar diversos trabalhos, apontando as autoras os realizados por Choo *et al.* (1998; 2000), além de Meho e Tibbo (2003).

O modelo ampliado, mesmo tendo se baseado em estudos de acadêmicos e pesquisadores, é aplicável a outros grupos de usuários, pois sua estrutura comporta características amplas e que se adequam a várias áreas do conhecimento (Choo, 2003). Por este modelo não se submeter a uma sequência obrigatória, possibilita o mapeamento do comportamento do usuário da informação, revelado nas diferentes etapas do seu processo de busca e uso da informação a partir das suas necessidades (Ellis, 1987, 1989; Ellis; Cox *et al.*, 1993).

Deve-se reconhecer que este modelo vem sendo divulgado no Brasil principalmente pelos esforços de Sônia Elisa Caregnato através de suas pesquisas e orientações, desde o seu retorno da realização do mesmo curso de Ph.D. realizado por Ellis. Professora da UFRGS, vinculada ao PPGCCI, Sônia Elisa Caregnato, juntamente com Ida Regina Chittó Stumpf, é líder do Grupo de Pesquisa Comunicação Científica desta universidade, criado em 1996 (CNPq, 2009a).

Para o objetivo da pesquisa em relato, que visa analisar o comportamento de busca e uso da informação pelos mestrados do PPGCR/UFPB, enfoca-se, portanto, por meio do modelo desenvolvido por Ellis e ampliado com a contribuição de Cox e Hall, pela atualidade e reconhecimento da sua metodologia centrada no usuário, compreendendo o processo

comportamental informacional enquanto não linear construído diante dos aspectos cognitivos que condicionam a própria ação do usuário.

ESTRUTURANDO A TRAJETÓRIA DA PESQUISA

Esta pesquisa se caracterizou enquanto descritiva (Minayo, 1998), realizada sob abordagem metodológica qualitativa com aporte quantitativo (Richardson, 1999), com base nas categorias do modelo desenvolvido por David Ellis de busca e uso de informação e, posteriormente, ampliado pelas contribuições de Cox e Hall.

Após contatos com a Coordenação do PPGCR/UFPB para solicitação de relação/controlado oficial do número de mestrados em curso aprovados nos seus primeiros processos seletivos 2007.1 e 2007.2 - concluintes de modo pioneiro neste ano de 2009 - determinou-se o universo da pesquisa quando do recebimento deste controle, que se constituiu de 40 mestrados.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário. Contudo, antes da aplicação de fato do questionário, realizamos um pré-teste com alguns mestrados do PPGCR com o intuito de validar este instrumento de pesquisa. A elaboração do questionário, composto por questões do tipo abertas e fechadas, foi estruturada em três partes norteadoras da pesquisa: a primeira relacionada ao perfil dos mestrados, a segunda relacionada às suas necessidades informacionais, atitudes de busca e uso de informação, e a terceira relacionada ao seu comportamento segundo os parâmetros indicados pelo modelo de Ellis. A aplicação e recepção dos questionários foram realizadas, pessoalmente, no período noturno, que é o horário de funcionamento do Curso de Mestrado em Ciências das Religiões na UFPB.

Do universo de quarenta mestrados que compõe o PPGCR, atingiu-se 23 mestrados como amostra, o equivalente a 57%, determinada mediante participação efetiva na pesquisa pela devolução dos questionários no prazo estabelecido, sendo 11 mestrados selecionados com o ingresso no semestre 2007.1 e 12 selecionados com ingresso no semestre 2007.2.

A análise dos dados se deu sob o amparo da abordagem metodológica qualitativa com aporte

quantitativo e da análise descritiva através da técnica de categorização ou análise por categoria, conforme trata Minayo (1998), e que, nas palavras de Richardson (1999, p.243), “se baseia na decodificação de um texto em diversos elementos, os quais são classificados e formam agrupamentos analógicos”. Acerca desses agrupamentos analógicos, encontra-se em Minayo (1998) a perspectiva da construção de categorias de análise de dois tipos, gerais e específicas, e, com base nessa tipologia, agrupamos os dados da pesquisa e os analisamos.

Para exemplificar as categorias de análise, transcreveram-se as afirmações dos mestrandos tal como estão registradas nos questionários, adotando M.1 para os mestrandos do semestre 2007.1 e M.2 para os mestrandos do semestre 2007.2, seguidos estes códigos de letras do alfabeto associadas a cada mestrando respondente vinculado ao seu processo seletivo.

RESULTADOS

Delineando o perfil dos mestrandos do PPGCR/UFPB

As categorias utilizadas para delimitação do perfil dos mestrandos investigados foram: gênero, idade, ocupação, formação, linha de pesquisa de vinculação ao PPGCR, religião professada e conhecimento de idiomas.

Do total dos mestrandos que participaram da pesquisa, a maioria é do gênero feminino, referente aos percentuais de 55% e 51% dos ingressos, respectivamente, em 2007.1 e 2007.2. Para o gênero masculino, os percentuais somam 45% e 49% dos ingressos, respectivamente, em 2007.1 e 2007.2 (Figura 1).

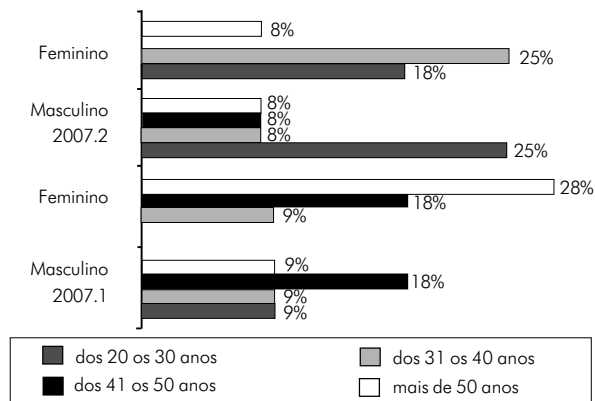


Figura 1. Gênero e idade dos mestrandos do PPGCR da UFPB semestres 2007.1 e 2007.2.

Detecta-se, ademais, que a maior parte dos mestrandos do gênero masculino e feminino se encontra numa faixa etária amadurecida quanto ao ingresso no semestre 2007.1, diferentemente quanto ao ingresso no semestre 2007.2, que apresenta uma população, em sua maioria, considerada mais jovem.

Dos mestrandos que ingressaram no semestre 2007.1, 82% estuda e trabalha ao mesmo tempo e 18% dos mestrandos somente estuda. Em relação a 2007.2, 92% estuda e trabalha ao mesmo tempo e 8% somente estuda. Pode-se dizer que esses mestrandos se encontram em dois grupos de usuários categorizados por Guinchat e Menou (1994, p.483): o primeiro de “usuários que ainda não estão na vida ativa, ou estudantes” e o segundo de “usuários engajados na vida ativa”, que podem trabalhar se dedicando aos estudos, com percentuais totais, respectivamente, de 13% e 87% do universo investigado.

No que tange às práticas profissionais daqueles mestrandos que estudam e trabalham, destacaram-se as ocupações de professor e advogado com 27% cada referente aos mestrandos que ingressaram no semestre 2007.1, sendo apontadas, ainda, as ocupações de psicólogo e médico com o mesmo percentual de 18%, servidor público estadual com 9%, além de um mestrando aposentado. Já no semestre 2007.2, destacaram-se as ocupações de professor com 58% e outras ocupações no percentual de 8%: advogado, editor de periódico científico, dentista e servidor público federal. Isto nos permite concluir que este grupo compõe diversas áreas do conhecimento, contudo, direciona a sua formação para pesquisa e docência. Ademais, um mestrando do semestre 2007.1 informou que tem como ocupações profissionais, concomitantemente, as práticas de advocacia e psicologia (M.1.J), além de que 9% dos mestrandos do semestre 2007.1 e 8% do semestre 2007.2 não responderam a questão.

Dessa maneira, o grupo pesquisado é oriundo de cursos de graduação distintos que direcionam, geralmente, às suas ocupações profissionais ou áreas de estudo. Em consonância, destacaram-se as graduações, quanto aos mestrandos ingressos no semestre 2007.1, em Direito, Psicologia e História, com 27% cada, além das graduações em Ciências Biológicas, Filosofia, Educação Artística, Sociologia, Comunicação Social e Medicina, com 9% cada. Da mesma forma, destacaram-se as graduações em História, com 42%, e Filosofia e Pedagogia, com 16%

cada, quanto aos mestrados ingressos no semestre 2007.2, sendo citadas por este grupo, ainda, as graduações em Teologia, Direito, Odontologia e Fisioterapia, com o percentual de 8% cada.

Com relação à linha de pesquisa a que os mestrados estão associados para o desenvolvimento de seus projetos pessoais, verificou-se que a Linha Religião, Cultura e Produções Simbólicas apresentou percentuais de vinculação mais expressivos nos dois processos seletivos, 73% e 83% respectivamente aos semestres 2007.1 e 2007.2, logo, contra 27% e 17% para a outra linha. Isto se deve, principalmente, à maior disponibilidade do número de professores orientadores para esta linha, no total de 11 docentes contra cinco para a linha *Espiritualidade e Saúde*, além da observação à própria formação dos mestrados, sendo poucos originados da área de saúde. Deve-se ressaltar, também, que até o último processo seletivo para o Mestrado em Ciências das Religiões, referente ao ano de 2008, o número de vagas a preencher não foi condicionado às linhas de pesquisa, isto, pois, como já apontado, "A oferta de vagas obedecerá à disponibilidade dos orientadores na ocasião da seleção, não havendo, contudo, o compromisso de preenchê-las integralmente" (UFPB, 2009b).

Com relação a professarem alguma religião, dos mestrados de 2007.1, 54% professa alguma religião e 46% não professa. Dos mestrados de 2007.2, 75% professa alguma religião contra 25% que não professa. Identificou-se o catolicismo, o espiritismo e o protestantismo, com mesmo percentual de 18% cada, citados pelos mestrados de 2007.1. Já para os mestrados de 2007.2 o catolicismo foi professado pela maioria, num total de 42%, seguidos do protestantismo e espiritismo com 17% cada. Com esses resultados, observou-se que professando ou não alguma religião os mestrados buscam um curso de pós-graduação que propõe conhecer, estudar, pesquisar e compreender o fenômeno religioso no intuito de aprender a respeitar as diferentes religiões.

Como última categoria de análise do perfil dos mestrados investigados, identificou-se o seu conhecimento em línguas estrangeiras, como demonstrado na Figura 2, o que pode contribuir ou interferir no seu desenvolvimento acadêmico-profissional, bem como no seu próprio comportamento informacional.

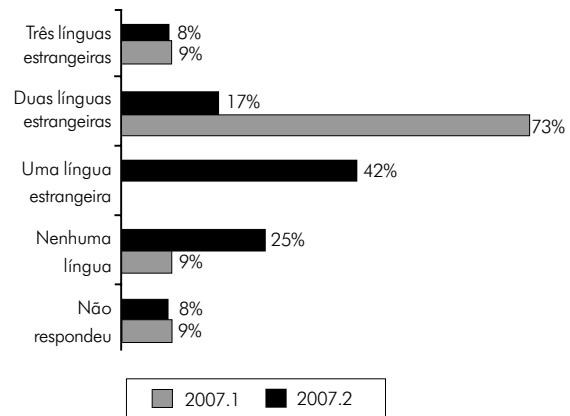


Figura 2. Conhecimento de línguas estrangeiras por parte dos mestrados do PPGCR da UFPB semestres 2007.1 e 2007.2.

Observando o gráfico, apesar da exigência do exame de proficiência em inglês ou francês ou espanhol pelo PPGCR para ingresso em seu curso de mestrado (UFPB, 2009b), podemos observar um expressivo percentual dos mestrados que respondeu a opção de conhecimento de nenhuma língua estrangeira, além daqueles que não responderam a questão. Acerca, todavia, dos mestrados que ingressaram em 2007.1 que possuem conhecimento em línguas estrangeiras e as utilizam nas suas atividades acadêmicas, 82% indicou a língua espanhola seguida dos percentuais de 45% referente à língua inglesa, 36% à língua francesa e com 9% a língua italiana. Quanto aos mestrados que ingressaram em 2007.2, 33% indicou a língua inglesa seguida dos percentuais de 25% referente à língua espanhola e, com 8% cada, as línguas francesa, croata, latina, grega e hebraica. Ressaltando que os mestrados puderam responder mais de uma opção segundo o seu conhecimento.

Necessidades de informação

Os mestrados do PPGCR/UFPB necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, sejam elas acadêmicas, profissionais, entre outras. Desse modo, pautando-nos em Figueiredo (1979), analisou-se essas necessidades como em função de suas ações, traçando categorias específicas estabelecidas a partir das afirmações dos mestrados (Figura 3).

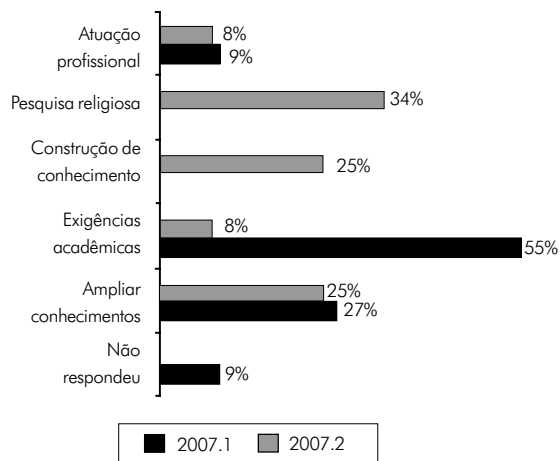


Figura 3. Necessidades de informação dos mestrandos do PPGCR da UFPB semestres 2007.1 e 2007.2.

Através das afirmações dos mestrandos, percebeu-se que os mesmos têm noção da sua necessidade de informação para suprir alguma lacuna de informação nos diversos contextos: acadêmico, profissional, social, entre outros nos quais estão inseridos, destacando-se as necessidades quanto às exigências acadêmicas seguidas das necessidades quanto à pesquisa religiosa, o que se pode constatar pelas respostas dos mestrandos em destaque:

Para um aprofundamento no meu objeto de estudo: a religião (M.1.B).

Para discernir a doutrina religiosa para pesquisa (M.2.G).

Poder subsidiar os conteúdos das disciplinas e da dissertação (M.1.F).

Para suprir as necessidades informacionais que o curso exige (M.2.I).

Contexto de uso: fontes e canais informacionais

Iniciando a descrição do contexto de uso da informação, com relação às fontes de informação utilizadas pelos mestrandos, verificou-se que estas se configuram de modo variado (Figura 4):

Pode-se extrair que a *Internet* e a coleção particular apresentaram os maiores percentuais para os dois grupos de mestrandos. Estes dados revelam a consciência destes mestrandos da necessidade de possuírem sua coleção particular, haja vista que estes mestrandos já passaram por uma ou mais graduações,

além da maioria possuir ocupação profissional, entre outras características. A indicação de outras fontes de informação se referiu a outras bibliotecas encontradas nos locais de trabalho. Talvez a não indicação de outras fontes, como instituições, arquivos, museus e dos próprios espaços das pesquisas dos mestrandos, tenha se dado pelo desconhecimento dos mesmos quanto à terminologia da área da Ciência da Informação acerca das fontes informacionais.

Os mestrandos em Ciências das Religiões da UFPB, utilizam vários canais em suas buscas por o uso dos canais formais se prende a periódicos, obras de referência (como enciclopédias, dicionários, tesouros), teses e dissertações, jornais e livros, sendo que os livros se destacam entre os demais juntamente com as obras de referência (Figura 5).

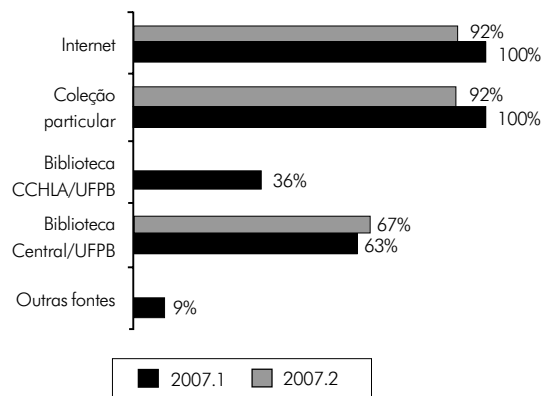


Figura 4. Fontes de informação utilizadas pelos mestrandos do PPGCR da UFPB semestres 2007.1 e 2007.2.

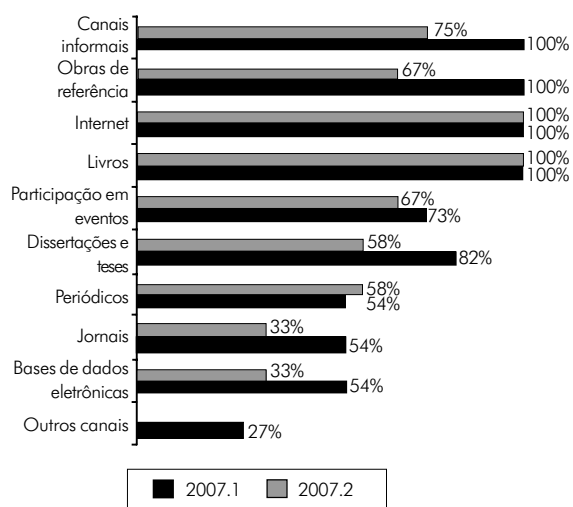


Figura 5. Canais de informação utilizados pelos mestrandos do PPGCR da UFPB semestres 2007.1 e 2007.2.

A utilização dos canais informais, enquanto diálogo com os professores e colegas, foi apontado por 100% dos mestrandos do processo seletivo 2007.1 e por 75% dos mestrandos do processo seletivo 2007.2 com alto percentual.

No que tange os canais supra-formais, a *Internet* se configura como altamente utilizada, sendo apontada por 100% dos mestrandos tanto de 2007.1 quanto de 2007.2, comprovando que também é uma ferramenta imprescindível de pesquisa e estudo na vida do usuário da informação na atualidade. Dessa forma, deve-se considerar que este recurso é ao mesmo tempo uma fonte e um canal de informação. Enquanto canais do tipo supra-formais, destacaram-se, ainda, as bases de dados eletrônicas, incluindo aqui *sites* de busca e portais de informação, como, por exemplo:

Teses-USP, Lilacs, Google (M.1.A).

Estante Virtual.com, CNPq (M.2.G).

Periódicos Capes (M.1.K).

Destes canais supra-formais apresentados, ressaltou-se o Portal de Periódicos da CAPES, um insigne portal público e de conhecimento, que engloba a produção científica e tecnológica nacional e internacional, por meio de títulos de periódicos, artigos, bases de dados em todas as áreas do conhecimento, tendo como objetivo promover à comunidade científica brasileira o acesso livre e gratuito à versão eletrônica dos principais veículos da ciência, constituindo-se, assim, como uma ferramenta moderna e democrática de acesso à informação. Destarte, este portal de informação científica põe à disposição do usuário as produções mais atualizadas possíveis, na perspectiva de uso das TIC (Costa, 2008).

Ainda sobre o que é exposto na Figura 5, é importante sobressaltar que os livros, a *Internet*, os canais informais e as obras de referência são opções preponderantes na busca de informação, embora os mestrandos utilizem também outros canais, como exposto, por exemplo, em seus relatos: “*Televisão: documentários*” (M.1.I); “*Documentários, Filmes* (M.1.A)”.

Comportamento de busca e uso de informação à luz do modelo de David Ellis

Diante da identificação de suas necessidades, dos recursos por eles utilizados, apresenta-se (Quadro

1), a síntese do mapeamento do comportamento de busca e uso de informação dos mestrandos investigados, tomando como base as categorias do modelo de Ellis ampliado com a contribuição de Cox e Hall, discriminando as respostas obtidas acerca do *modus operandi* deste grupo de usuários quando apontadas segundo cada categoria:

Ressaltou-se que para cada categoria, os mestrandos tiveram a liberdade de descrever tantas opções de comportamento quantas utilizassem.

A categoria iniciar foi identificada na totalidade das respostas dos mestrandos ingressos no semestre letivo 2007.2. Dos ingressos em 2007.1, 18% não respondeu a questão. Iniciando uma pesquisa enquanto processo de busca por informação, seja por indicação de professores e colegas, ou por acesso à *Internet*, ou pela revisão de literatura, sendo esta última opção quase unânime pelos usuários investigados, o comportamento relacionado à categoria iniciar pode ser observado nas descrições selecionadas:

A partir de livros já conhecidos, em seguida novas referências por citações em trabalhos científicos lidos e indicações de profs. e amigos (M.1.A).

Pela internet, pelas indicações do(a) professor(a), na biblioteca, na coleção particular, na compra de livros (M.1.B).

Começo por outros trabalhos e textos que tratam sobre o assunto pesquisado e me encaminho para as respectivas referências bibliográficas (M.1.F).

Procuro algum autor que já tenha trabalhado a temática, vejo a referência e pesquiso, por último analiso os resumos e trabalhos publicados em Simpósios e Seminários (M.2.B).

Após iniciar o processo de busca e uso da informação, respectivamente 91% e 92% dos mestrandos ingressos nos semestres letivos 2007.1 e 2007.2 responderam que encadeiam as informações a partir de publicações científicas em geral. Esse padrão de comportamento foi verificado em todas as respostas, como é possível averiguar nas afirmações que seguem:

Sim, encadeio através de teses, dissertações e a partir de livros ou textos (M.1.K).

Vou atrás das leituras sugeridas no final dos livros (M.2.E).

Quadro 1. Mapeamento do comportamento informacional dos mestrandos do PPGCR da UFPB, semestres 2007.1 e 2007.2.

Comportamento informacional quanto às categorias analisadas		Frequência % das respostas positivas quanto à realização das categorias analisadas	
		Mestrandos ingressos em 2007.1 (%)	Mestrandos ingressos em 2007.2 (%)
Iniciar	Por indicação de professores e colegas	36	17%
	Pelo acesso da Internet	36	33
	Pela revisão de literatura	91	92
Encadear	A partir de livros	64	75
	A partir de periódicos	9	17
	A partir de teses e dissertações	9	-
	A partir de referências eletrônicas	36	25
Navegar	Através de bases de dados on-line	100	33
	Através de sites especializados	-	8
Diferenciar		-	8
	Pela precisão da informação	36	-
	Pela leitura de resumos ou sinopses	36	25
	Pela análise de referências	9	8
	Pela relevância da editora	18	17
	Pela credibilidade do autor	27	17
	Pela relevância do assunto	9	-
	Pela agradabilidade da leitura	9	-
	Pelo convencimento do conteúdo	9	-
	Pela leitura de orelhas de livros	18	8
	Pela leitura de sumários	9	17
	Pela indicação de pares	-	8
	Pelo ano de publicação da obra	-	8
Monitorar	Acompanha avisos de editoras	-	8
	Acompanha avisos de livrarias	-	8
	Acompanha chamadas de sites especializados	9	-
	Acompanha indicação dos pares	9	-
	Acompanha por programas de alerta	9	-
Extrair	Através de bases de dados on-line	9	8
	Pela relevância do assunto	9	-
	Por informações de periódicos eletrônicos	18	17
	Através de sites de livraria	9	-
Verificar		18	8
	Pela avaliação do periódico	36	8
	Pelo reconhecimento do autor	9	-
	Pelo reconhecimento da editora	-	8
	Através de sites oficiais	27	8
	Pela avaliação dos pares	-	25
Finalizar		18	25
	Pela constatação de satisfação subjetiva	9	8
	Pelo início de nova busca de informação	64	50
	Pela avaliação dos pares	-	8
	Pelo esgotamento do tempo disponível	18	-

Geralmente procuro localizar o artigo e comparar com outros, não só em livros, mas em pesquisas, em revistas, jornais, vou encadeando procurando as conexões que encontro (M.2.F).

Se para Ellis (1987, 1989) navegar consiste no comportamento em face de pesquisa que direciona a um objeto ou assunto ainda não muito precisa, fica evidenciado que os mestrados investigados compreendem navegar pela metáfora do uso de canais supra-formais de informação, associando à categoria esta perspectiva. Dessa forma, após encadear as informações que buscaram, respectivamente 91% e 83% dos mestrados que ingressaram nos semestres letivos 2007.1 e 2007.2 informaram que navegam, contra 9% e 17% que responderam não navegar, também respectivamente referente aos ingressos nos semestres 2007.1 e 2007.2.

Dos que navegam, os mestrados indicaram utilizar bases de dados *on-line* e ferramentas de busca na *Internet*, como o *Google*, *Yahoo* e *Alta Vista*, tendo destaque as seguintes respostas:

Todas as bases das grandes editoras, mais os portais especializados (M.1).

Sim, nos sites científicos com ex. SciELO (M.1.J).

Periódicos Capes (M.1.K).

Busco artigos acadêmicos que já foram publicados através do Google Acadêmico (M.2.F).

Em sequência, tem-se a categoria diferenciar. Tal categoria, citado o seu uso por todos os mestrados, foi a categoria com maior diversidade de respostas, conforme apresentado no Quadro 1. Os mestrados, assim sendo, apontaram diversos modos para exercer a atividade de diferenciação, dos quais selecionamos:

Leio o resumo ou sinopse. Leio as orelhas de um livro. Faço uma leitura dinâmica em abertura aleatória de páginas. Leio o índice (M.1.A).

A qualidade do texto, a agradabilidade da leitura e a relevância para a pesquisa (M.1.G).

Pela relevância do tema e credibilidade do autor (M.1.H).

Na minha opinião vou sempre pelo assunto que me interessa, gosto sempre de ler a introdução, apresentação e a orelha do livro, sumário, etc. (M.2.F).

Através da relevância da revista ou do autor (M.2.J).

Analisando o índice (M.2.D).

Como quinta categoria comportamental, a categoria monitorar é verificada quando o pesquisador elege as publicações de seu interesse, as quais são verificadas periodicamente, mediante algum recurso, como por exemplo: serviços de alerta, *newsletter*, entre outros. Com percentuais menos expressivos que as outras categorias, apenas 34% e 8% respectivamente dos mestrados ingressos em 2007.1 e 2007.2 responderam monitorar, acompanhando as informações por avisos de editoras, de livrarias, por chamadas de sites especializados, por indicação de pares e por programas de alerta, conforme pode ser visualizado no Quadro 1 e nas citações que destacamos que apontam os recursos de verificação de informações pesquisadas e utilizadas:

Utilizo de editoras e livrarias (M.2.A).

Recebo de colegas (M.1.K).

Os que estão instalados no meu computador, nos programas próprios (M.1.I).

Sim; através do informa jurídico o juiz síntese; site do STJ (Superior Tribunal de Justiça); do STF-Supremo Tribunal Federal (M.1.J).

Como sexta categoria analisada, no modelo de Ellis a categoria extrair compreende as ações sistemáticas realizadas pelo pesquisador em uma fonte e/ou em um canal específico, objetivando obter subsídios que atendam suas necessidades. Responderam que realiza a extração de informação quase a metade dos mestrados, respectivamente 45% e 42% dos ingressos em 2007.1 e 2007.2, apontando a extração de informação através de bases de dados *on-line*, pela relevância do assunto, por informações de periódicos eletrônicos ou através de sites de livrarias.

Seguindo a categoria verificar, que abrange as atividades associadas com a verificação da exatidão da informação, observou-se a ocorrência desta categoria pela totalidade dos mestrados ingressos no semestre 2007.1 e em 91% dos ingressos no semestre 2007.2, o que pode ser identificado nas citações dos respondentes sobre quando e como verificam as informações:

Quando forem científicos, consagrados e sérios, sim (M.2.A).

Depende do modo como o conteúdo foi tratado (M.2.D).

Sim, principalmente quando se trata de trabalhos acadêmicos (M.1.J).

Se a informação contraria algo que já sei ou parece estranha (números exagerados, por exemplo), checo em outras fontes (M.2.F).

Como última categoria, a categoria finalizar envolve as características da busca de informação realizadas ao final de uma pesquisa, quando da efetividade do uso da informação desencadeadora deste processo. Apenas um mestrando ingresso no semestre 2007.2 não respondeu se realiza esta categoria. Todos os outros mestrandos apontaram a realização da finalização, conforme demonstrado no Quadro 2. Com relação à finalização da busca e uso da informação, identificou-se um comportamento variado por parte dos mestrandos, destacando-se o alcance dos objetivos iniciais do processo de pesquisa e a constatação da satisfação subjetiva, o que se pode observar nas citações apontadas:

Quando consigo atingir meu objetivo ou grande parte dele e quando vejo que tenho uma vasta quantidade de fontes e que só me resta escrever sobre estas e estabelecer um diálogo com os autores (M.2.B).

Quando há satisfação quanto ao conteúdo previsto no projeto ou na linha do trabalho definida antes (M.1.I).

A evidência da importância do alcance dos objetivos iniciais do processo de busca e uso da informação e a satisfação subjetiva dos usuários da informação corroboram com o pensamento de Nielsen e Loranger (2007) quando enfatizam que a qualidade de uso de produtos ou sistemas de informações depende diretamente do desempenho e da satisfação dos usuários. Aliás, para Nielsen e Loranger mais da satisfação subjetiva dos usuários, pois, parafraseando-os, no final, a única coisa que importa é se os usuários gostam dos recursos informacionais e de utilizá-los (Nielsen; Loranger, 2007, p.394). Não sendo à toa, dessa forma, a afirmação do usuário ser o elemento fundamental de todo sistema de informação, como proclamada por Guinchat e Menou (1994), o que também ratifica a relevância dos Estudos de usuários realizados sob abordagens alternativas ou modernas,

como através da utilização do modelo de comportamento informacional de David Ellis.

Barreiras informacionais

Por fim, após a apresentação do mapeamento do comportamento informacional dos mestrandos investigados, e tomando como base a literatura da Ciência da Informação (Figueiredo, 1994; Guinchat; Menou, 1994; Araújo, 1998; Costa, 2008), ainda identificou-se pelo relato dos mesmos, os seguintes tipos de barreiras enfrentadas no seu processo de busca e uso da informação, conforme detalhamos em sequência:

a) Barreiras linguísticas: a dificuldade de consultar publicações em outros idiomas foi ressaltada por 36% dos mestrandos de 2007.1 e por 30% dos mestrandos de 2007.2. Isto se deve, possivelmente, ao fato dos percentuais de desconhecimento de línguas estrangeiras levantados no perfil dos mestrandos.

Vale lembrar que o ingresso em qualquer curso de mestrado no país exige uma proficiência em língua estrangeira, o que não é diferente no PPGCR. O domínio de outros idiomas é uma condição *sine qua non* para se ter acesso a boa parte da literatura científica não disponível em língua vernácula, no caso a língua portuguesa. Essa barreira de idioma também se antepõe entre os usuários estudados e a informação.

É importante ressaltar o domínio de outros idiomas para o fazer científico. Ademais, como sublinha Nascimento (1999), em um mundo globalizado não há lugar para monoglótas, portanto, o ideal para nativos de países cujo idioma não tenha expressão na comunicação científica internacional, como é o caso do português em algumas áreas, seria o domínio de no mínimo dois idiomas estrangeiros: o inglês e o espanhol.

Destarte, algumas afirmações evidenciam, claramente, a barreira linguística que se interpõe entre o usuário e a informação quando foram questionados sobre a sua existência:

Sim. Quando encontro textos em inglês (M.1.D).

Sim. Idiomas como inglês e francês (M.1.I).

Quando textos em inglês (M.1.J).

O idioma é um dos fatores que complica na compreensão (M.2.B).

Quando as informações estão em outro idioma (M.2.H).

b) Barreiras de terminologia da informação: as barreiras terminológicas ocorrem em virtude da utilização de termos ou de uma terminologia inconsistente, podendo gerar uma série de distorções ou interpretações errôneas, por parte dos usuários. Esta barreira foi apontada por 9% dos mestrados de 2007.1 e 8% dos mestrados de 2007.2, conforme algumas falas:

Apenas na disciplina Estruturas Antropológicas do Imaginário, as barreiras terminológicas (M.1.G).

Terminologia dos textos mais interessantes para o mestrado (M.2.G).

c) Barreiras financeiras: as barreiras financeiras são determinadas pelo preço da informação, normalmente de alto custo. São intrínsecas, portanto, aos fatores que impedem o acesso à informação pela compra de livros, assinaturas de periódicos da área, aquisição de obras na íntegra ou parcialmente por sistema de comutação institucional bibliográfica, etc.

No caso do grupo estudado, tal barreira foi constatada apenas nas respostas dos mestrados de 2007.1, equivalente a 18% destes, conforme as falas destacadas: *Na dificuldade de comprar livros (M.1.B); Limitações financeiras (M.1.F).*

d) Barreiras tecnológicas: Identificou-se um tipo especial de barreira tecnológica enfrentada pelos mestrados investigados que, pautando-se em autores como Nielsen e Loranger (2007) e Costa (2008), denominamos de “barreira de usabilidade”.

Usabilidade, segundo definição encontrada na Parte 11 - *Orientações sobre Usabilidade* da Norma Internacional nº 9241 da *International Organization for Standardization (ISO)*, é a “capacidade de um produto ser usado por usuários específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ISO, 1998).

Nessa perspectiva, uma barreira de usabilidade se caracteriza aqui pela dificuldade de interação dos mestrados com *software* ou sistemas de informação baseados em computador (ferramentas de busca, portais, bases de dados eletrônicas, bibliotecas digitais, etc.).

Em observância a esta definição, verificou-se questões de barreiras de usabilidade através das falas de 36% dos mestrados de 2007.1 e 33% dos mestrados de 2007.2, conforme destacadas como segue:

Na burocracia de acesso a alguns sites, como senha, dados pessoais e etc. (M.1.B).

Dificuldades com a informatização e acesso aos equipamentos mais sofisticados (M.1.F).

Dificuldade com alguns sites (M.2.B).

CONCLUSÃO

O modelo de busca e uso da informação utilizado permitiu que se chegasse a resultados sobre as necessidades e as formas de busca e uso da informação dos mestrados pesquisados, uma vez que os mesmos deram a conhecer suas necessidades e o modo como interagem com as fontes e com os canais informacionais, apontando, ao mesmo tempo, as barreiras que os impedem de fazer uso efetivo da informação.

Os mestrados do PPGCR/UFPB buscam se informar por exigências que um curso de pós-graduação requer, bem como para ampliarem seus conhecimentos. Assim, o grupo pesquisado demonstra os diversos papéis que um usuário da informação pode exercer quando busca informação para o desenvolvimento de atividades, sejam elas acadêmicas, profissionais, sociais, para tomada de decisões, entretenimento, entre outras. Para tanto, neste contexto, fazem uso da biblioteca, da *Internet*, da compra da informação e das fontes informais, que dão suporte às suas necessidades de informação, sanando-as pela maneira como usam a informação com efetividade. Ressaltam-se o uso dos livros e da própria *Internet* como canais informacionais utilizados unanimemente.

Tornou-se claro que o comportamento informacional não se apresenta de forma homogênea, havendo, contudo, um direcionamento de comportamento diante das necessidades informacionais e contexto de uso da informação do grupo investigado, apontando para utilização de redes sociais de informação e de recursos eletrônicos de informação além dos tradicionais: *sites* especializados, bases de dados eletrônicas etc., na perspectiva do uso da *Internet*.

Diante do comportamento informacional mapeado e das barreiras informacionais levantadas, acreditou-se que dois problemas devem ser ressaltados: a existência da barreira linguística, quando é uma exigência da pós-graduação *stricto sensu* o conhecimento de línguas estrangeiras; e a falta de conhecimento dos serviços de referência e recursos auxiliares especificamente de busca e uso de informações científicas, subsidiários das atividades dos mestrandos do PPGCR/UFPB, apesar da utilização de recursos eletrônicos de informação científica.

Um fator crítico que contribui para essa falta de conhecimento é a não oferta por parte do PPGCR/UFPB de uma disciplina que contemple a metodologia do trabalho científico em nível *stricto sensu*. Nisso incide a educação dos usuários da informação, que, segundo Belluzzo (1989), refere-se à educação dos cuidados especiais que devem ser dados a cada usuário, tendo em vista nível e propósitos dos mesmos em face das suas necessidades de informação para a pesquisa, levando-os a alcançar a autonomia no uso dos recursos

e serviços informacionais que se façam disponíveis. Como turmas pioneiras, a conclusão do mestrado no ano de 2009, pelos ingressos nos semestres letivos 2007.1 e 2007.2, evidenciam, portanto, a necessidade de uma disciplina relacionada à educação dos mestrandos no papel de usuários da informação científica e à metodologia do trabalho científico.

Ademais, este relato de pesquisa ainda se reverte em subsídio para avaliação das políticas informacionais da UFPB, bem como, especificamente, do projeto político-pedagógico do Curso de Mestrado em Ciências das Religiões, através do conhecimento do perfil e do comportamento informacional dos seus ingressos, na perspectiva do dimensionamento do egresso desejado.

Dessa forma, os objetivos propostos na investigação relatada acerca dos mestrandos do PPGCR/UFPB foram alcançados na evidência do comportamento informacional dos mesmos, validando o modelo de David Ellis.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, E.A. *A construção da informação: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras*. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

BAPTISTA, S.G.; CUNHA, M.B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.12, n.2, p.168-184, 2007.

BELKIN, N.J. Anomalous States of Knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information and Library Science*, n.5, p.133-143, 1980.

BELLUZZO, R.C.B. *Educação de usuários de biblioteca universitária: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes*. 1989. 107f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

BOHMERWALD, P. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC - Minas. *Ciência da Informação*, v.34, n.1, p.95-103, 2005.

CHOO, C.W.; DETLOR, B.; TURNBULL, D. A behavioral model of information seeking on the web: preliminary results of study of how managers and IT specialists use the web. In: ASIS ANNUAL MEETING, 35th, 1998, Medford. *Electronic proceedings...* Medford: [s.n.], 1998. Available from: <<http://choo.fis.utoronto.ca/fis/respub/asis98/>>. Cited: 27 Oct. 2004.

CHOO, C.W. Information seeking on the web: an integrated model of browsing and searching. *First Monday*, v.5, n.2, Feb.

2000. Available from: <http://firstmonday.org/issues/issues5_2/choo/index.html>. Cited: 27 Oct. 2004.

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

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO. *Diretório dos grupos de pesquisa no Brasil: Grupo de Pesquisa Comunicação Científica*. 2009a. Disponível em: <<http://dgp.cnpq.br/buscaoperacional/detalhegrupo.jsp?grupo=0192607JD75KX>>. Acesso em: 10 jun. 2009.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO. *Diretório dos grupos de pesquisa no Brasil: grupo interdisciplinar de estudos em religiosidade (RELIGARE)* 2009b. Disponível em: <<http://dgp.cnpq.br/buscaoperacional/detalhegrupo.jsp?grupo=0083710R3CKT5F>>. Acesso em: 10 jun. 2009.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE ENSINO SUPERIOR. *Programas de pós-graduação stricto sensu credenciados: grande área - ciências humanas/área: teologia*. 2010. Disponível em: <<http://www1.capes.gov.br/scripts/avaliacao/MeDoReconhecidos/Area/>>. Acesso em: 15 set. 2010.

CONGRESSO INTERNACIONAL EM CIÊNCIAS DA RELIGIÃO, 2. *Site oficial*. Disponível em: <http://www.ucg.br/ucg/eventos/II_Congresso_Ciencias_Religiao/home/index.asp>. Acesso em: 20 jun. 2009.

- COSTA, L.F. *Usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES*. 2008. 236f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008. Disponível em: <<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/99/3/Disser/tação%20Luciana%20Costa.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2009.
- COSTA, L.F.; RAMALHO, F.A. Para onde vai a tecnologia?: ensaio social sobre tecnologia, informação e conhecimento. *BOCC*, p.1-13, abr. 2008.
- COSTA, L.F.; RAMALHO, F.A. O poder de Mnemósine: a memorização no uso da informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2009, Bonito. *Anais...* Bonito: CBBB, 2009.
- COSTA, L.F.; RAMALHO, F.A. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.15, n.1, p.92-117, 2010.
- COSTA, L.F.; RAMALHO, F.A.; SILVA, A.C. Pela (in)formação profissional: necessidades e perspectivas dos estudantes de graduação em biblioteconomia/UFPB em seu processo de conclusão. *Informação & Sociedade: Estudos*, v.13, n.2, p.151-172, 2003.
- CRESPO, I.M. *Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia: impactos do periódico científico*. 120f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.
- CRESPO, I.M.; CAREGNATO, S.E. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. *Em Questão*, v.9, n.2, p.271-281, 2003.
- CRESPO, I.M.; CAREGNATO, S.E. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. *Ciência da Informação*, v.35, n.3, p.30-38, 2006.
- DERVIN, B. *An overview of sense making research: concepts, methods and results to date*. In: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING, 1983, Dallas, *Paper presented...* Dallas, 1983.
- DURKHEIM, É. *As formas elementares de vida religiosa*. São Paulo: Paulus, 2001.
- ELIADE, M. *Origens*. Lisboa: Edições 70, 1989.
- ELLIS, D. *The derivation of a behavioural model for information retrieval system design*. These (Ph.D. in Information Studies) - Department of Information Studies, University of Sheffield, Sheffield, 1987.
- ELLIS, D. Behavioral approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, v.45, n.3, p.171-212, 1989.
- ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, v.49, n.4, p.356-369, 1993.
- FERREIRA, S.M.S.P. *Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making*. 1997. Disponível em: <www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>. Acesso em: 10 ago. 2007.
- FERREIRA, S.M.S.P. Novos Paradigmas e novas percepções do usuário. *Ciência da Informação*, v.25, n.2, p.217-230, 1996.
- FERREIRA, S.M.S.P.; PITHAN, D.N. Estudo de usuários e de usabilidade na Biblioteca INFOHAB: relato de uma experiência. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., 2005, São Paulo. *Anais...* São Paulo: Universidade de São Paulo, 2005.
- FIGUEIREDO, N.M. *Avaliações de coleções e estudos de usuários*. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.
- FIGUEIREDO, N.M. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.
- GUINCHAT, C.; MENO, M. Usuários. In: GUINCHAT, C. *Introdução geral às técnicas da informação e da documentação*. Brasília: IBICT, 1994. p.481-491.
- KUHLTHAU, C. The role of experience in the information search process of an early career information worker: perceptions of uncertainty, complexity, construction and sources. *Journal of the American Society of Information Science*, v.50, n.5, p.399-412, 1999.
- LE COADIC, Y. *A Ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1994.
- MEHO, L.; TIBBO, H. Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v.54, n.6, p.570-587, 2003.
- MINAYO, M.C.S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.
- MIRANDA, S.V. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. *Ciência da Informação*, v.35, n.3, p.99-114, 2006.
- MORIN, E. *O Método 1: a natureza da natureza*. 2. ed. Lisboa: Publicações Europa-América, 1977.
- NASCIMENTO, M.J. Idioma espanhol e português e a democratização da informação para o Mercosul. *Informação & Sociedade: Estudos*, v.9, n.1, p.31-60, 1999.
- NIELSEN, J.; LORANGER, H. *Usabilidade na web: projetando websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2007.
- PAIVA, E.B.; RAMALHO, F.A. Usabilidade de software: um estudo com bibliotecas universitárias do nordeste brasileiro in: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. *Anais...* Salvador: SNBU, 2006. 1 CD-ROOM.

RICHARDSON, R.J. et al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

TAYLOR, R.S. Value-added process in the information cycle *Journal of the American Society of Information Science*, v.33, n.5, p.341-346, 1982.

UNIVERSIDAD DE SAN PABLO. *Máster en comunicación y información social y religiosa*. Disponível: <http://postgrado.uspceu.es/pages/comunicacion-_religiosa/presentacion.html>. Acesso em: 14 jun. 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. *Programa de pós-graduação em ciência da informação*. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/>>. Acesso em: 18 maio 2009a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. *Programa de pós-graduação em ciências das religiões: informações sobre o processo seletivo*. Disponível em: <<http://ppgcr.dreamhosters.com/node/11>>. Acesso em: 18 maio 2009b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. *Programa de pós-graduação em ciências das religiões*. Disponível em: <<http://ppgcr.dreamhosters.com/>>. Acesso em: 18 maio 2009c.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for research on users studies: aims and functions. *Aslib Proceedings*, v.29, n.2, p.67-73, 1977.

WILSON, T.D. Information behavior: an interdisciplinary perspective. *Information Process & Management*, v.33, n.4, p.551-572, 1997.

WILSON, T.D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v.37, n.1, p.3-15, 1981.

WILSON, T.D. Information needs and uses: fifty years and progress? *Journal of Documentation*, v. 56, p.15-51, 1994.

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

ZENIT. *Novo mestrado em comunicação e informação social e religiosa*. Na Universidade CEU São Paulo (Madri, Espanha). Disponível em: <<http://www.zenit.org/article-15551?l=portuguese>>. Acesso em: 22 jun. 2009.