

## XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXV ENANCIB

### GT 12 – Informação, Estudos Étnico-Raciais, Gênero e Diversidades

#### PESSOAS SURDAS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO SOBRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

#### *DEAF PEOPLE IN UNIVERSITY LIBRARIES: A STUDY ON INFORMATIONAL BEHAVIOR*

**Maísa Coelho França** – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)  
**Ariadne Chloe Mary Furnival** – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)

#### **Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** O objetivo desta pesquisa foi investigar o comportamento informacional de pessoas surdas em bibliotecas universitárias durante sua formação acadêmica. O referencial teórico baseou-se nas teorias de Wilson sobre comportamento informacional, *sense-making*, de Dervin e na teoria da vida em círculos de Chatman. A metodologia consistiu na aplicação de um questionário online em Língua Brasileira de Sinais, contendo três questões abertas, catorze de múltipla escolha, nove em escala *Likert* e um campo para sugestões. O questionário foi enviado a 199 instituições de ensino superior e associações da comunidade surda, utilizando a técnica de amostragem bola de neve, resultando em 95 respostas. Os resultados indicaram que os participantes possuem diversos níveis de formação e preferem fontes humanas para buscar informações. Embora 18% não frequentem a biblioteca, aqueles que a utilizam consideram os ambientes confortáveis, independentemente de questões de acessibilidade. A pesquisa revelou que 62% dos participantes costumam ir à biblioteca sozinhos, mas aqueles com dificuldades com a língua portuguesa frequentemente vão acompanhados. Além disso, 65% conseguem identificar informações confiáveis e 68% encontram informações úteis às suas necessidades. As bibliotecas universitárias devem olhar atentamente às especificidades da comunidade surda, proporcionando acesso à informação para esse grupo de usuários. É fundamental que as bibliotecas promovam um ambiente inclusivo e acolhedor, erradicando contextos de pobreza informacional e apoiando as pessoas surdas em sua formação acadêmica.

**Palavras-chave:** surdos; usuários de biblioteca; comportamento informacional.

**Abstract:** The aim of this research was to investigate the information behavior of deaf users in university libraries during their academic training. The theoretical framework was based on Wilson's theories of informational behavior, Dervin's concept of sense-making and Chatman's theory of life in the round. The methodology consisted of applying an online questionnaire in Brazilian Sign Language, containing three open questions, 14 multiple choice questions, nine Likert scale questions and a field for suggestions. The questionnaire was sent to 199 higher education institutions and associations of the deaf community, using the snowball sampling technique, resulting in 95 responses. The results indicated that the participants have different levels of education and prefer human sources for seeking information. Although 18% do not use the library, those who do find it comfortable, regardless of accessibility issues. The survey revealed that 62% of participants usually go to the library on their own, but those with Portuguese language difficulties are often accompanied. In addition, 65% are able to identify reliable information and 68% find information useful to their needs. University libraries must provide access to information and pay close attention to the specificities of the deaf community. It is

essential that libraries promote an inclusive and welcoming environment, eradicating contexts of information poverty and supporting deaf people in their academic training.

**Keywords:** deaf people; library users; information behaviour.

## 1 INTRODUÇÃO

Diversos grupos de pessoas têm sido objetos de pesquisa na Ciência da Informação em estudos que buscam compreender seu comportamento informacional, incluindo adolescentes (Fialho; Andrade, 2007; Silva-Jerez, 2016), idosos (Gomes *et al.*, 2017) e mulheres (Botiglieri; Furnival, 2022; Santos; Cavalcante, 2023). No entanto, os estudos focados em pessoas surdas são relativamente recentes e quando comparados a estes outros grupos de pessoas concentram-se, em grande parte, em acessibilidades arquitetônica e tecnológica, relacionadas às legislações vigentes no país (Fujino; Crivelente, 2023) e frequentemente observamos que nessas pesquisas não são aplicados nenhum modelo de comportamento informacional, apesar da disponibilidade de muitos deles (Berget; Macfarlane, 2019). Isso resulta em uma lacuna significativa no conhecimento sobre o comportamento informacional de pessoas surdas em seus diversos contextos, incluindo o de bibliotecas universitárias.

Jones *et al.* (2022), em estudo sobre iniciativas de Diversidade, Equidade, Igualdade e Acessibilidade (DEIA) no campo da Ciência da Informação, observam que, dos 691 documentos que recuperaram, apenas 25 abordam pessoas com deficiência – e certamente esse número seria ainda menor se as autoras considerassem apenas as pessoas surdas. Em complemento, o estudo de Cheng e Lin (2023) confirma o pequeno número de estudos no campo de Ciência da Informação sobre pessoas surdas: de 330 artigos analisados na base de dados Library and Information Science Abstracts (LISA), 182 abordavam deficiências em geral, 64 eram sobre deficiência visual e apenas 7 sobre surdez. Cheng e Lin (2023) ainda argumentam que, embora o número de estudos sobre pessoas com deficiência esteja crescendo na Ciência da Informação, ele ainda se mostra insuficiente para orientar a implementação de recursos para esse público de uma maneira efetiva. Um estudo brasileiro semelhante analisou a produção sobre surdos na LISA e na brasileira Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). Nos resultados de sua pesquisa, a autora Cardoso (2014) argumenta que, no Brasil, os estudos sobre surdos na área da Ciência da Informação somente foram publicados após o ano 2001 enquanto os estudos estrangeiros tiveram início a partir de 1970. Esse número brasileiro pode ser explicado

pela data de promulgação do que convencionou-se chamar de Lei de Libras, em 2002 (Lei nº 10432/2002). O que observamos é que mesmo após o reconhecimento da Língua Brasileira de Sinais como a forma de comunicação da pessoa surda no Brasil, ainda há um certo desconhecimento sobre a comunidade surda brasileira.

Este desconhecimento faz com que seja desconsiderada, também, a complexidade do processo de busca e uso da informação por este grupo. Barreiras comunicacionais são constantemente desconhecidas por pessoas bibliotecárias e, talvez por isso, estudos que considerem usuários surdos nas bibliotecas estão em menor número se comparado a outras deficiências.

O objetivo deste trabalho, então, é refletir sobre o comportamento informacional de surdos em bibliotecas universitárias além das questões de acessibilidade, utilizando as teorias do comportamento informacional utilizadas na Ciência da Informação – mais especificamente as teorias de Wilson (Comportamento Informacional), Dervin (*Sense-making*) e Chatman (Teoria da vida em círculo) que descreveremos brevemente mais adiante.

## **2 EPISTEMOLOGIAS SURDAS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

De acordo com De Clerck (2012) as epistemologias surdas desafiam tanto o meio acadêmico quanto a sociedade a refletirem sobre o ouvintismo e demais formas de opressão aos surdos na produção de teorias e conhecimentos. Essa reflexão é particularmente recente, uma vez que foi somente em 2010 que o Comitê organizador do Congresso Internacional de Educação de Surdos emitiu uma declaração repudiando a resolução de 1880 do Congresso de Milão, que havia imposto restrições significativas à educação de surdos (como a proibição do uso da língua de sinais). O documento, intitulado *A New Era: Deaf Participation and Collaboration*, menciona as proibições da época, reconhecendo que elas resultaram em uma grande perda para a comunidade surda. Como um dos passos para essa nova era é enfatizada a necessidade de que os países se esforcem para assegurar que as pessoas surdas tenham acesso a informações sobre seus direitos humanos. Ainda segundo De Clerck (2012), para que o crescimento das pessoas surdas em ambientes acadêmicos seja viável, é imprescindível considerar a heterogeneidade das comunidades surdas, suas múltiplas identidades, as diferenças nas posições socioculturais e a violência estrutural que essas pessoas enfrentam diariamente. Essa abordagem é fundamental para promover um ambiente que não apenas acolha, mas também valorize a diversidade de experiências e perspectivas dentro da

comunidade surda.

Para Jaeger e Bertot (2015), as bibliotecas frequentemente são as primeiras instituições a reconhecer a humanidade das pessoas com deficiência, oferecendo serviços que promovem a igualdade e os direitos dessas populações. As bibliotecas abordam constantemente questões de justiça social, especialmente ao questionar por que seus serviços e recursos são menos acessíveis a indivíduos afetados por desigualdades relacionadas à raça, gênero, deficiência e classe socioeconômica (Chabot, 2021). Essa “missão” social assumida pelas bibliotecas transforma esses espaços, especialmente em ambientes universitários, em verdadeiros centros de debate sobre questões emergentes na sociedade e no próprio ambiente acadêmico. Como afirmado por Cruz (2019, p. 223, tradução nossa), as bibliotecas têm a “responsabilidade exclusiva de garantir que as vozes e as histórias de grupos dominantes e não dominantes sejam apresentadas e divulgadas para estudantes e acadêmicos”.

Um ambiente de biblioteca universitária que possua materiais e pessoas que contribuam com um pensamento não hegemônico é de suma importância, pois debates sociais estão em constante efervescência, sendo essencial proporcionar espaços onde ideias e pensamentos possam emergir. Possibilitar às pessoas surdas o acesso à informação deve ser uma meta das instituições, não apenas em relação ao cumprimento de leis já existentes, mas, principalmente, por respeito à dignidade humana e ao direito dos surdos de acessar informações (Coneglian; Casarin, 2006). Essa abordagem não apenas promove a inclusão, mas também enriquece o ambiente acadêmico, permitindo que a diversidade de vozes e experiências contribua para um conhecimento mais amplo e representativo.

### **3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE PESSOA SURDAS**

Comportamento informacional pode ser descrito como “a totalidade do comportamento humano em relação a fontes e canais de informação, incluindo busca ativa e passiva e o uso da informação” (Wilson, 2000, p. 49). No geral, é como as pessoas procuram, administram e usam a informação em diferentes contextos e o conceito tem sido abordado e discutido por diversos autores (Case, 2012; Ford, 2015). Neste estudo, utilizamos o segundo modelo de comportamento informacional de Wilson (1999, 2000) que tem dois principais pontos: o primeiro é que a necessidade informacional não é primária, pois nasce de necessidades mais básicas (fisiológicas, cognitivas ou afetivas); o segundo são as barreiras

encontradas (chamadas de variáveis interferentes) no processo de busca de informações. Adotamos a abordagem multifacetada, que vê o comportamento informacional como algo complexo e, portanto, que exige a combinação de diversos modelos para uma melhor compreensão. A combinação de modelos permite abordar pontos de vista cognitivos e sociais para descrever, analisar ou prever a complexidade do comportamento informacional humano (Pettigrew; Fidel; Bruce, 2001). Dessa forma, combinamos o *sense-making*, de Dervin, e a teoria da vida em círculo, de Chatman, com o modelo Wilson.

O *sense-making* tem sido aplicado em diferentes contextos, incluindo os estudos com pessoas surdas, e tem ajudado no entendimento de práticas comunicacionais interpessoais, de pequenos grupos, de organizações, usado juntamente com pesquisas construtivistas, feministas, culturais etc. (Dervin, 2015; Tidline, 2005). Apesar da menção, pela própria Dervin, da possibilidade de uso do *sense-making* nos estudos de usuários surdos, não encontramos em nossas pesquisas estudos usando esta abordagem na área de Ciência da Informação, apenas nas áreas de antropologia e artes. Consideramos o contexto acadêmico e a necessidade de informação durante o percurso de formação acadêmica.

Cada momento do *sense-making* envolve energias internas (motivação e resistência) e externas (barreiras, ajuda de outras pessoas), contextos únicos e condições sociais. Ou seja, o processo de busca e uso da informação por um indivíduo é afetado por forças restritivas, mas eles podem fazer movimentos para contornar essas barreiras e seguir adiante (Savolainen, 2006). Forças restritivas aos surdos podem se manifestar de muitas maneiras, sendo a principal delas a barreira linguística. Em 1996, Albert Linderman apresentou um trabalho sobre o uso do *sense-making* em pesquisa sobre a Cultura Surda nos Estados Unidos. Ele realizou entrevistas com três pessoas surdas durante muitas horas e mais nove pessoas em entrevistas de 30 minutos, chegando a algumas conclusões, sendo uma delas a de que a “natureza da cultura surda é semelhante à de outras sociedades conhecidas como povos oprimidos” (Linderman, 1996). Além disso, observou que os surdos compartilham de desafios e experiências de comunicação, vivem em um mundo dicotômico (surdo *versus* ouvinte) e têm um “apego” ao fato de serem surdos (Linderman, 1996).

Outra pesquisadora da área, Chatman, introduziu conceitos relevantes para os estudos de usuários, considerando uma abordagem mais social. Esses conceitos estão intrinsecamente interligados e incluem a vida em círculo – *life in the round* –, mundo restrito – *small world* – e pobreza informacional – *information poverty*. As pesquisas da autora incluíam funcionário do

setor de zeladoria de uma universidade (Chatman, 1987), mulheres aposentadas em um lar de idosos (Chatman, 1991, 1992) e detentas de uma prisão feminina (Chatman, 1999), ou seja, muitas das pesquisas iniciais de Chatman eram focadas em ambientes específicos, limitados social, econômica e informacionalmente. A própria autora, porém, considerava a aplicação de sua teoria em diversos contextos, além daqueles estudados por ela – e incluindo até contextos de grupos virtuais (Burnett; Besant; Chatman, 2001). Por definição, esta teoria da vida em círculo apresenta algumas características: certas coisas são implicitamente compreendidas, e acontecendo em um mundo restrito, é composta de linguagem, visão de mundo e códigos em comum. Ou seja, os participantes desses “espaços” compartilham dessas características. Justamente por isso é possível aplicar essa teoria nos estudos com pessoas surdas pois elas fazem parte de uma comunidade com cultura e língua próprias.

Apesar da expansão de modelos de comportamento informacional, os estudos voltados para usuários com deficiências frequentemente não utilizam nenhum modelo (Berget; Macfarlane, 2019). Em buscas em bases de dados é comum encontrar estudos voltados à acessibilidade *web* e tecnologia assistiva, com foco nos recursos e não necessariamente nos indivíduos, ainda que o paradigma de estudos de usuários tenha passado por transformações na década de 1980, com o foco, justamente passando para o usuário da informação. Berget e Macfarlane (2019, p. 597) apontam que, também, na década de 1980, houve uma mudança de paradigma em relação às deficiências, indo de um modelo médico para um modelo social, que discute deficiências como uma construção da sociedade. Mais recentemente passou-se a adotar o modelo de lacuna – *The Gap Model* – no qual “uma deficiência ocorre quando há uma incompatibilidade entre as habilidades da pessoa e as exigências da sociedade”. Esse modelo considera que as deficiências podem ser removidas ou reduzidas por meio de mudanças no ambiente – incluindo o Design Universal – e/ou empoderando os indivíduos e comunidades. Poucos estudos foram recuperados por Berget e Macfarlane (2019) sobre a busca e a pesquisa de informações por pessoas com deficiência auditiva e, de acordo com os autores, no geral, a literatura destaca o problema da comunicação em relação às pessoas surdas e muitos estudos tendem a focar nessa barreira comunicacional dando pouca atenção ao comportamento informacional dos indivíduos. Quase não há compreensão do impacto dessas barreiras comunicacionais no processo de pesquisa da pessoa surda. É importante salientar que o surdo busca informação, geralmente,

em uma segunda língua – no caso do Brasil, o português – e, portanto, recebe os resultados em uma segunda língua (Alves, 2014; Saar; Arthur-Okor, 2013).

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de um estudo resultante de uma pesquisa de mestrado que utilizou a técnica de *survey* para a aplicação de um questionário *online* direcionado a pessoas surdas que estavam ou já haviam cursado o ensino superior em algum nível. O questionário foi elaborado primeiramente em português e após reuniões com tradutores e intérpretes de Libras, foi traduzido para a Língua Brasileira de Sinais. Reuniões com intérpretes foram necessárias para garantir que vieses ouvintes fossem excluídos. O questionário foi composto por 26 perguntas, sendo três questões abertas, 14 questões fechadas e de múltipla escolha, nove questões em Escala *Likert* de concordância e um campo para sugestões. Essas perguntas abordavam aspectos relevantes da rotina acadêmica dos participantes, bem como o uso das bibliotecas e a forma como interagem com a informação que encontravam. O questionário foi enviado a 199 instituições de ensino superior e associações de surdos. A técnica de amostragem utilizada foi a bola de neve, recomendada em casos nos quais a população é difícil de se atingir (Vinuto, 2014; Wildemuth, 2009). A técnica se mostrou eficaz para alcançar um número maior de participantes dentro da comunidade surda, uma vez que os respondentes iniciais puderam indicar outros potenciais participantes.

Os resultados obtidos foram analisados à luz do modelo de comportamento informacional de Wilson (1999, 2000), que oferece uma estrutura teórica para entender como os indivíduos buscam, utilizam e avaliam informações. Além disso, foram consideradas intersecções com o conceito de *sense-making* de Brenda Dervin (1983), que enfatiza a importância do contexto e da experiência individual na busca por informações, e a teoria da vida em círculo de Elfreda Chatman (1999), que explora como as comunidades moldam as práticas informacionais de seus membros. Essa análise integrada permitiu uma melhor compreensão das dinâmicas informacionais que afetam os estudantes surdos.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No total foram recebidas 95 respostas de pessoas surdas de todas as regiões do país. Desse número, 64,2% eram oriundos de instituições públicas federais. Em relação ao curso, foram listados 40, sendo os mais presentes: Letras - Libras (17 participantes), Pedagogia (10

participantes) e Doutorado em Educação (5 participantes). Em relação ao gênero, 56 respondentes se identificam com o feminino, 37 com o masculino e 2 com outro gênero. Quando perguntados se concordam que a biblioteca universitária tem importância para sua formação acadêmica, 78 participantes responderam “sim”. A maioria dos respondentes vai à biblioteca de sua instituição e a frequência dessas idas variam de duas vezes na semana até uma vez no semestre.

Diante deste cenário prévio, considerando que um número expressivo frequenta a biblioteca, apresentamos uma divisão nas ações apenas para fins de uma melhor discussão dos resultados. As teorias utilizadas no estudo podem aparecer em maior ou menor grau e/ou se sobreporem dependendo da ação analisada.

#### **4.1 Buscando uma informação**

Considerando que o processo de busca por informações surge de uma necessidade do indivíduo em preencher uma lacuna no conhecimento (Dervin, 1983), um dos passos para o preenchimento desta lacuna está no recurso utilizado para encontrar uma informação. Esse recurso, na metáfora do *sense-making*, de Dervin, pode ser visto como um ponto para o acesso ao conhecimento necessário neste contexto. Quando perguntados sobre “O que utiliza quando quer encontrar alguma informação?”, os recursos humanos – amigos, docentes e familiares – ocupam posição de destaque pelos respondentes e inferimos que surdos têm certa preferência pela busca de informações de forma interpessoal mostrando que o grupo ao qual faz parte tem forte influência nesse comportamento. O uso de fontes humanas vai ao encontro da afirmação de Connaway (2015) que destaca que muitas pessoas obtêm informações com outras pessoas de sua rede. Levando-se em consideração que pode haver uma barreira linguística, é compreensível que muitas informações sejam buscadas com seus pares, pois pode haver aí um sentimento de confiança e cumplicidade. Como estamos considerando a comunidade surda acadêmica como um mundo restrito, utilizando as teorias de Chatman, é possível essa identificação de comportamento. Para os respondentes, buscar informações com seus pares parece ser mais efetivo do que usar outras ferramentas.

Ao serem perguntados “Como você se informa sobre a biblioteca?”, também destacamos os recursos humanos, com as opções de “Amigos e colegas de curso”, “Docentes” e “Bibliotecários” aparecendo com destaque. A maioria que marcou a opção “Amigos e colegas de curso” é estudante de Letras-Libras. No universo deste curso, espera-se que haja

uma comunicação efetiva na língua de sinais – juntamente com os ouvintes. Podemos inferir um comportamento de confiança entre estes estudantes e seus pares (enquanto colegas de curso sinalizantes) quando se trata de buscar informações. Podemos observar, também, a “teoria do risco/recompensa”, do modelo de Wilson (1999, 2000). De acordo com o autor, esse mecanismo de ativação pode ajudar a explicar qual fonte de informação pode ser mais usada por um indivíduo. A escolha vai depender de qual e como o retorno é recebido pela pessoa no processo de busca por uma informação. No contexto dos respondentes, nota-se que as fontes humanas podem ser consideradas menos arriscadas e trazem uma maior recompensa – no caso, a informação necessária – para as pessoas surdas.

#### **4.2 Acessando uma informação**

No acesso à informação, a variável ambiental da teoria de Wilson (1999) é extremamente significativa. Neste estudo, esta variável é representada pelo ambiente das bibliotecas universitárias. Estes ambientes estão, em sua maioria, todos em língua portuguesa, considerada a L2 (segunda língua) dos surdos. Dessa forma, é pertinente medir o grau de conforto linguístico que os participantes têm em relação à leitura e escrita na língua portuguesa. A maioria se sente confortável lendo e escrevendo em português. Quem se sente mais confortável lendo e escrevendo em português acessa mais facilmente a informação que precisa quando vai até a biblioteca. O conforto que sente ao estar em um ambiente de biblioteca é intrinsecamente ligado ao tempo que permanece ali e a como irá acessar as informações neste ecossistema. A frequência com que os estudantes surdos utilizam o espaço da biblioteca pode ter relação, também, com o conforto sentido neste ambiente. Consideramos, para fins de comparação, a média de conforto linguístico com o português sentido pelos respondentes com nível de graduação e com nível de doutorado. Esses dois graus de escolaridade são os que mais apareceram entre as respostas recebidas. Para aqueles com nível de graduação, o conforto na leitura e escrita do Português: aparecem empatados, com média de 6.5 (em uma escala de 0 a 10). Já para aqueles com nível de doutorado, o conforto na leitura aparece com média de 7.3 e o conforto na escrita com 7.4 (ambos em escala de 0 a 10). Neste cenário, o conforto linguístico com a língua portuguesa parece proporcionar uma autonomia nos indivíduos.

O acesso à informação pode ser influenciado pelo modo como as pessoas frequentam a biblioteca. Quando vão à biblioteca, 59 respondentes costumam ir sozinhos. Entre aqueles

que foram acompanhados, somente quatro respondentes disseram frequentar a biblioteca apenas com pessoas surdas. Destes, três se sentem muito desconfortáveis lendo em português e dois se sentem muito desconfortáveis escrevendo em português. Inferimos que estas pessoas preferem ir acompanhadas de seus pares por não possuírem um conforto linguístico com a língua portuguesa. Essas pessoas não encontram facilmente o que precisam quando vão até a biblioteca e não indicariam a biblioteca para outros surdos. Ir com seus pares, nesse caso, traz uma segurança em diferentes níveis para estes participantes. Essa sensação de segurança pode ser explicada pelas teorias de Chatman, sobretudo quando ela se refere à visão do mundo, compartilhada entre os membros do grupo, além de comportamentos/práticas normativo/as e papéis sociais que moldam e delimitam o seu comportamento informacional.

Em relação ao *sense-making* de Dervin, variáveis como segurança, atitudes e valores podem ser consideradas como alguns dos recursos que ajudarão o indivíduo a preencher a lacuna identificada. Ainda de acordo com Dervin, considerando que o contexto pode trazer consigo as estruturas e dinâmicas de poder da sociedade, além de cultura e da comunidade, também era esperado que estes indivíduos frequentassem a biblioteca acompanhados de seus pares. Sob a ótica de Dervin, o contexto também tem grande influência no preenchimento da lacuna.

#### **4.3 Usando a informação**

De acordo com Dervin, o preenchimento de uma lacuna no processo de busca por uma informação pressupõe, ainda, que a informação seja útil naquele contexto. Desta forma, perguntamos em escala Likert, “Consigo identificar se uma informação é confiável” e “Consigo identificar se a informação que encontrei é útil”

Percebemos que a maioria consegue identificar uma informação como útil. Para aqueles que discordam totalmente da afirmação, ou seja, que têm alguma dificuldade em identificar se a informação é útil ao seu contexto, dois não frequentam a biblioteca; um vai uma vez ao ano; um vai uma vez ao semestre e outros dois vão a cada 15 dias. A ida frequente à biblioteca não tem relação direta com a dificuldade, nesse caso. Em complemento, uma informação confiável também pode ajudar na caminhada para o preenchimento da lacuna identificada. A maioria dos respondentes, sendo 65%, concorda ou concorda totalmente com a afirmação sobre conseguir identificar uma informação como confiável. Respondentes com

nível de graduação têm média de 6.7 (em uma escala de 0 a 10) quando perguntados se conseguem identificar uma informação como confiável. Por outro lado, respondentes com nível de doutorado, têm média de 7.8 (em uma escala de 0 a 10) nesta mesma pergunta. Essa diferença pode estar relacionada com o nível do conforto linguístico com o português, como apresentado anteriormente.

Apesar dos poucos estudos relacionando modelos de comportamento informacional com pessoas surdas, acreditamos ser perfeitamente possível trazer essas teorias para pesquisas com esse grupo, especialmente as teorias de Wilson, Dervin e Chatman, que utilizamos aqui. Acreditamos que os resultados aqui apresentados podem abrir portas para novos estudos sobre a comunidade surda e para o entendimento de suas necessidades informacionais.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Compreender a comunidade surda é um trabalho complexo e vai muito além de todas as leis brasileiras que garantem seus direitos, incluindo o direito linguístico. Construir um ambiente de biblioteca inclusivo para as pessoas surdas exige da biblioteca e de seus profissionais um olhar atento à sua comunidade e as transformações da sociedade para além de questões de acessibilidade. Este público tem acessado cada vez mais o ensino superior brasileiro e proporcionar o acesso e inclusão ao ambiente informacional é um dever da biblioteca universitária.

Um ambiente de biblioteca que proporcione um conforto, principalmente linguístico, pode contribuir, também, com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, da ONU. Percebemos, com os resultados, que o ambiente de biblioteca universitária é frequentado por este grupo de discentes e que eles, inclusive, recomendam o uso da biblioteca para outros surdos. Além disso, a biblioteca também aparece como um dos principais recursos utilizados por este grupo no processo de busca por informação. Esse grupo também reconhece que a biblioteca é importante na sua formação acadêmica. O que defendemos aqui é que haja uma compreensão da cultura surda pelos profissionais da informação para que essa parcela tenha acesso à informação que lhes é de direito. A compreensão da cultura e a inclusão nas políticas da biblioteca destes sujeitos constantemente marginalizados possibilita 1) o desenvolvimento de coleções que façam sentido para o surdo; 2) a construção de serviços e produtos acessíveis a este público e 3) a

valorização da comunidade surda, sua língua, seus conhecimentos e culturas.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Sarah Miglioli da Cunha. **Apropriação da informação por surdos no ambiente web à luz da Ciência da Informação**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

BERGET, Gerd; MACFARLANE, Andrew. What is known about the impact of impairments on information seeking and searching? **Journal of the Association for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 71, n. 5, p. 596–611, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1002/asi.24256>.

BOTIGLIERI, Julia Beatriz; FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary. Comportamento informacional de mulheres no Brasil sobre cesarianas: um levantamento bibliográfico. **Informação & Informação**, Londrina, v. 27, n. 1, p. 511–537, 2022. DOI: 10.5433/1981-8920.2022v27n1p511. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44425>. Acesso em: 16 fev. 2025.

BURNETT, Gary; BESANT, Michele; CHATMAN, Elfreda A. Small worlds: normative behavior in virtual communities and feminist bookselling. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 52, p. 536-547, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/asi.1102>. Acesso em: 10 fev. 2025.

CARDOSO, Karen Guimarães |. **Produção científica sobre surdos na ciência da informação: uma análise bibliométrica nas bases de dados LISA e BRAPCI**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014.

CASE, Donald O. **Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior**. 3rd. ed. London: Academic Press, 2012.

CHABOT, Roger. Is the library for “every body”? Examining fatphobia in library spaces through online library furniture catalogues. **Canadian Journal of Information and Library Science**, London, v. 44, n. 2/3, p. 12-30, 2021.

CHATMAN, Elfreda A. theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, Hoboken, v. 50, p. 207-217, 1999.

CHATMAN, Elfreda A. The information world of low-skilled workers. **Library and Information Science Research**, Oxford, v. 9, n. 4, p. 265-283, 1987.

CHENG, Chia-Wen; LIN, Weijane. How We Study Disabled People in LIS Research Area: A Systematic Content Analysis. **Proceedings of the Association for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 60, n. 1, p. 917–919, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1002/pra2.897>.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

CONEGLIAN, André Luís Onório; CASARIN, Helen de Castro. Biblioteca inclusiva: perspectivas internacionais para o atendimento a usuários com surdez. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 7., 2006, Marília. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo: ANCIB, 2006. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/viiencib/paper/viewFile/2485/1616>. Acesso em: 10 fev. 2025.

CONNAWAY, Lynn Silipigni (comp.). **The Library in the Life of the User: Engaging with People Where They Live and Learn**. Ohio: OCLC Research, 2015. DOI: <https://doi.org/10.25333/C3SP9X>.

CRUZ, Alice M. Intentional integration of diversity ideals in academic libraries: a literature review. **Journal of Academic Librarianship**, Oxford, v. 45, n. 3, p. 220-227, 2019.

DE CLERK, Goedele A. M. Contributing to an Era of Epistemological Equity: A Critique and an Alternative to the Practice of Science. *In: PAUL, Peter V.; MOORES, Donald F. (ed.). Deaf Epistemologies: Multiple Perspectives on the Acquisition of Knowledge*: Washington, DC: Gallaudet University Press, 2012. chap. 2, p. 19-44.

DERVIN, Brenda. An Overview of Sense-Making Research: Concepts, Methods, and Results to Date. *In: INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION ANNUAL MEETING*, 1983, Dallas. **Proceedings** [...] Dallas: International Communication Association, 1983. p. 1-67.

DERVIN, Brenda. Dervin's Sense-Making Theory. *In: AL-SUQRI, Mohammed Nasser; ALAUFI, Ali Saif. Information Seeking Behavior and Technology Adoption: Theories and Trends*. Hershey: Information Science Reference, 2015. Chap. 4, p. 59-80.

FIALHO, Janaina Ferreira; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan. 2007.

FORD, Nigel. **Introduction to information behaviour**. London: Facet Publishing, 2015.

FUJINO, Asa; CRIVELANTE, Mariana. Inclusão de pessoas com deficiência na Ciência da Informação: análise da produção científica e intercâmbio de saberes. **Informação & Informação**, Londrina, v. 27, n. 3, p. 682-704, jul./set. 2022.

GOMES, Vagner Ivan de Alencar *et al.* Comportamento informacional dos idosos através dos meios de comunicação. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. especial, p. 8-28, 2 nov., 2017. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/28408/1/2017\\_art\\_viagomesssilva.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/28408/1/2017_art_viagomesssilva.pdf). Acesso em: 16 maio 2024.

JAEGER, Paul T.; BERTOT, John Carlo. The ADA and Inclusion in Libraries: Libraries have been and continue to be the champions for access. **American Libraries Magazine**, Chicago, 5 oct. 2015. Disponível em: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/thescoop/ada-inclusion-in-libraries/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

JONES, Emily P. *et al.* Analysis of anti-racism, equity, inclusion and social justice initiatives in library and information science literature. **Reference Services Review**, Bingley, v. 50, n. 1, p. 81-101, 2022. DOI: 10.1108/RSR-07-2021-0032.

LINDERMAN, Albert. The influence of deaf culture on the sense-making of deaf Americans. In: INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION MEETING, 1996, Chicago. **Paper presented at a non-divisional workshop**. Chicago, 1996.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, Medford, v. 35, p. 43–78, 2001.

SAAR, Michael; ARTHUR-OKOR, Helena. Reference Services for the Deaf and Hard of Hearing. **Reference Services Review**, Bingley, v. 4, n. 3, p. 434–452, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1108/rsr-12-2012-0083>.

SAVOLAINEN, Reijo. Information use as gap-bridging: The viewpoint of sense-making methodology. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 57, n. 8, p. 116-1125, 2006.

TIDLINE, T. J. Dervin's sense-making. In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; MCKECHNIE, Lynne. (ed.). **Theories of Information Behavior**. Medford: American Society for Information Science and Technology by Information Today, 2006. p. 113-117.

VINUTO, Juliano. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, Campinas, v. 22, n. 44, p. 203–220, 2014. DOI: 10.20396/tematicas.v22i44.10977. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977>. Acesso em: 9 fev. 2025.

WILDEMUTH, Barbara M. Sampling for Extensive Studies. In: WILDEMUTH, Barbara M. **Applications of social research methods to questions in information and library science**. Westport: Libraries Unlimited, 2009. Chap. 13.

WILSON, Thomas D. Human Information Behavior. **Information Science Research**, [S. l.], v. 3, n. 2, p. 49-56, 2000.

WILSON, Thomas D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, Bingley, v. 55, n. 3, p. 249–270, June 1999.