

Influência dos fatores cognitivos e afetivos no processo de recuperação da informação: um estudo de caso em Instituições de Ensino Superior da cidade de Chimoio, Manica, Moçambique

Discente: **Marta da Conceição João Maputere**

Orientador: Dr. **Angel Freddy Godoy Viera** - PGCIN/UFSC

Banca: Dr. **Hector Alejandro Paredes** - Universidad Nacional de Cuyo/CONICET

Dr. **Adilson Luiz Pinto** - PGCIN/UFSC

Dra. **Rosângela Schwarz Rodrigues** - PGCIN/UFSC

RESUMO

Recuperação de informação é uma atividade complexa que envolve interações entre os usuários e os sistemas que fornecem as informações, e os motores de busca são ferramentas fundamentais para buscar informações na Web, mas o uso eficaz dos motores de busca para a recuperação de informação (RI) é um desafio crucial para qualquer usuário da Internet. Com base na abordagem centrada no usuário, este estudo investiga os comportamentos de busca de informação dos usuários no processo de recuperação da informação na Web, especificamente pretende caracterizar o perfil dos alunos de graduação das instituições de ensino superior em Moçambique; analisar a experiência dos estudantes com o computador e pesquisas na Web; identificar e analisar sentimentos dos participantes experimentados durante o processo de busca e recuperação da informação; identificar quais dos fatores cognitivos e afetivos que contribuem para o desempenho do usuário no final da pesquisa. Participaram deste estudo 104 estudantes de instituições de ensino superior, em Moçambique, nomeadamente: Instituto Superior Politécnico de Manica (ISPM), Escola de Economia e Gestão (ESEG), Universidade Pedagógica (UP), Universidade Zambeze (UNIZAMBEZE) e Universidade Católica de Moçambique (UCM). O estudo decorreu nas UP e UCM, porque no momento as duas universidades estavam conectadas à rede Internet. Foram utilizados métodos de análise quantitativa e qualitativa quanto à abordagem. Os dados da análise quantitativa foram colhidos por meio de um questionário; os participantes preencheram o pré-pesquisa e após sua interação, depois de completarem a tarefa. A análise quantitativa concentrou-se na análise estatística descritiva dos dados de questionários que possibilitou verificar as frequências e permitiu a verificação de alterações ou mudanças de comportamento dos usuários resultantes da sua interação com o sistema de recuperação da informação (SRI). Quanto aos métodos qualitativos inclui-se: entrevistas, observações e análise de conteúdo, que centrou na categorização das variáveis. Os resultados mostram que, vários fatores como experiência com informática ou computador, habilidades cognitivas para resolver o problema, tais como, (a compreensão do tópico, a velocidade na identificação de informações, avaliação das fontes recuperadas, processamento da informação), assim como os estados afetivos são elementos determinantes que podem influenciar no uso eficaz do (SRI), pois o estudo mostra que, durante o processo de busca, os usuários podem experimentar diversos sentimentos negativos de incerteza, desânimo frustração, decepção, irritação entre outros, quando percebem o fracasso da pesquisa, devido à falta de conhecimento e domínio do tópico, sua experiência com pesquisas na Web, incluindo a experiência no uso do computador, sobrecarga da informação que muitas vezes induz o usuário a descartar a informação relevante e optar por recuperar registros irrelevantes, como também os sentimentos positivos de satisfação, confiança com o sucesso da pesquisa, e a motivação dos usuários constituiu elementos fundamentais para medir a eficácia dos usuários. Todos esses fatores contribuíram para o desempenho do usuário, e em suma, pode se afirmar que, cada indivíduo tem a sua personalidade, sua forma de navegar ou pesquisar na Web, suas habilidades e, essas diferenças individuais podem afetar o resultado final individual, provocando o mau ou bom desempenho, apesar de todos procurarem a informação no mesmo sistema e tendo as mesmas tarefas de pesquisa.

Palavras-chave: Recuperação da informação. Sistemas de recuperação da informação. Instituições de Ensino superior. Interação com usuário. Comportamento afetivo e cognitivo.