



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V - MINISTRO ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

DANIELLE CRISTINA FERREIRA

DAS LACUNAS ÀS RESPOSTAS: necessidades informacionais dos usuários do
Arquivo Eclesiástico da Paraíba

João Pessoa – PB

2014

DANIELLE CRISTINA FERREIRA

DAS LACUNAS ÀS RESPOSTAS: necessidades informacionais dos usuários do
Arquivo Eclesiástico da Paraíba

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Bacharelado em Arquivologia do Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da
Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento
às exigências para a obtenção do grau de Bacharela
em Arquivologia.

Orientador: Prof^a. Ma. Danielle Alves de Oliveira

João Pessoa – PB

2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

F383d Ferreira, Danielle Cristina
Das lacunas às respostas [manuscrito] : necessidades
informacionais dos usuários do arquivo eclesiástico da Paraíba /
Danielle Cristina Ferreira. - 2014.
59 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Ma. Danielle Alves de Oliveira,
Departamento de Arquivologia".

1. Estudos de usuários. 2. Necessidades informacionais. 3.
Arquivo. I. Título.

21. ed. CDD 025.58

DANIELLE CRISTINA FERREIRA

DAS LACUNAS ÀS RESPOSTAS: necessidades informacionais dos usuários do
Arquivo Eclesiástico da Paraíba

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Bacharelado em Arquivologia do Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da
Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento
às exigências para a obtenção do grau de
Bacharela em Arquivologia.

Aprovada em 28/11/14

Banca Examinadora:

Danielle Alves de Oliveira

Prof.^a Ma. Danielle Alves de Oliveira

Orientadora

Esmeralda Porfirio de Sales

Prof.^a Ma. Esmeralda Porfirio de Sales

Examinadora

Thais Helen do Nascimento Santos

Ma. Thais Helen do Nascimento Santos

Examinadora

Grandes realizações não são feitas por impulso,
mas por uma soma de pequenas realizações.

Vincent van Gogh

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer, em primeiro lugar, a Deus, pela força e coragem durante toda esta longa caminhada. Sem ELE não conseguiria cumprir mais uma etapa em minha vida.

A minha Mãe (Catarina), por ter me incentivado a estudar, e ter sido uma guerreira. Conseguir me dar educação sem mal ter ido à escola. Dedico esta conquista e todas demais da minha vida, a ela minha fonte inspiradora de tudo que fiz e faço na minha vida. Por ter sido meu PAI e minha MÃE. Amor incalculável.

Ao meu Tio Manuel e Tia Lúcia, por ter nos acolhidos em sua casa quando mais precisamos. Sou grata pela criação e educação que me foi dada. Nunca irei esquecer-me do carinho, e do incentivo para estudar.

As minhas Tias (Efigênia e Lúcia Betanha), por culpa de vocês que estou aqui hoje. Obrigada por ter nos trazido para morarmos aqui. Obrigada por cada “passe” dado e cada curso pago. Pelo incentivo e apoio. Obrigada pela força financeira e psicológica. Vocês sempre foram um alicerce. Porque vocês sempre me apoiaram para que eu não desistisse de caminhar nunca, ainda que em passos lentos, é preciso caminhar para chegar a algum lugar.

Aos meus irmãos que Deus me deu de presente (Neto e Leonel), sou grata pelo simples fato de vocês existirem em minha vida, não seria nada sem vocês. A Neto, pelas vezes ter sido mais maduro que eu e dizer que não desistisse do curso. A Leonel, vai todo meu tempo de estudo, minhas noites em claro, minhas lágrimas derramadas. E digo a você meu irmão (Leonel), não é fácil mais com esforço e dedicação nós conseguimos tudo que queremos na vida. Tenho Fé em você. Obrigada meus queridos irmãos, por todo amor e carinho, eu amo vocês. Vocês são essenciais em minha vida.

A meus Avós (Elizeth e Lauri), Primo (Ellisson) e Tios, que tanto torceram por mim. E vibraram com minha conclusão. Amo vocês.

A minha madrinha (Maria do Socorro), que já me socorreu por diversas vezes nos meus momentos de desespero. E que incansavelmente me mandava terminar o

curso. Me dizendo palavras de incentivo. Apesar da distância agora, seu apoio foi muito importante para a conclusão desta etapa.

A minha prima Vilma, por ter sido diversas vezes o meu cano de escape. Onde me incentivava sempre para o término do meu curso. Agradeço por tudo.

As minhas “lulus”, Raísa, Raira, Thamires, Larissy e Willyanne. Que mesmo estando longe, se fizeram presente sempre. Com cada telefonema, mensagem. Sem vocês eu não conseguiria. O incentivo valeu a pena.

A minha irmã, amiga, companheira, confidente, alma gêmea, anjo, Laila. Sem você não estaria aqui, todo seu esforço, dedicação, compromisso, conselhos. Agradeço por me Amar tanto e nunca desistir de mim. Se cheguei onde cheguei foi você que me ajudou. Quando eu disse: não vou conseguir!! Você me olhou e me deu a mão dizendo: estou aqui e vou te ajudar. TE AMO . Obrigada.

A meu tio José Leandro (*in memorian*), por ter me mostrado algumas coisas da vida. Fazer-me vislumbrar alguns horizontes através dos seus olhos. Por ter me amado como filha. A convivência foi pouca mais o aprendizado foi intenso e grande. Sou grata por tudo.

Ao meu grande amigo Diego Lopes, que me ajudou bastante no início de tudo. Sou grata pelas caronas e broncas. E a meu amigo e compadre Jefferson Aragão “kbeçao” por me dar MUITAS broncas, o incentivo valeu a pena.

A meu esposo Paulo Carvalho, que me aturou, me desestimulou dizendo que eu não iria conseguir. Isso foi de grande valor psicológico. Método socrático. Apesar de ser chato, eu amo você.

A meu Filho, Emanuel, pelo seu sorriso, pelo brilho dos seus olhos, pelas lágrimas e choros. Por me fazer sorrir quando o cansaço tomava conta de mim. És precioso de valor incalculável. Amo te.

A minha orientadora (Ma. Danielle Alves), pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas correções e incentivos, por cada palavra de estímulo e pela confiança.

A minha banca examinadora, Ma.Esmeralda Porfirio e Ma. Thais Helen por terem aceitado o convite e pelas contribuições pertinentes.

A todo corpo Docente que fizeram parte da minha trajetória acadêmica, que contribuíram de alguma forma, oportunizaram a janela que hoje vislumbro um horizonte superior.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu abraço e muito obrigada!!

RESUMO

Com o fim da segunda Guerra Mundial e a disseminação da tecnologia, várias mudanças começaram a ser sentidas em todo o mundo. Com este cenário, o estudo na área de arquivologia começa a ganhar novas vertentes de investigação, inclusive no que concerne os estudos sobre as necessidades informacionais dos usuários. Neste sentido, o presente trabalho tem por objetivo analisar as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo Eclesiástico da Paraíba. A pesquisa se fundamentou na pesquisa empírica ou pesquisa de campo com abordagem quanti-qualitativa amparando-se na pesquisa descritiva. Como resultados, a pesquisa concluiu que as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo Eclesiástico da Paraíba são atendidas de maneira satisfatória. Dessa forma, ostenta-se a fidedignidade da hipótese sustentada na pesquisa, em virtude das lacunas informacionais dos usuários serem supridas com eficiência pela instituição investigada.

Palavras-chave: Estudos do usuário. Necessidades informacionais. Arquivo.

ABSTRACT

With the end of World War II and the spread of technology, various changes began to be felt around the world . With this scenario , the study in the archival area begins to gain new strands of research , including as regards the studies on the information needs of users. In this sense , this study aims to analyze the information needs of users of the Ecclesiastical Archives of Paraíba. The research is based on empirical research or field research with quantitative and qualitative approach sheltering in the descriptive research . As a result , the research concluded that the information needs of users of the Ecclesiastical Archives of Paraíba are met satisfactorily. Thus , sports is the reliability of sustained hypothesis in the research , given the informational gaps of users must be addressed effectively by the institution investigated .

Keywords: User Studies . Informational needs. Archive.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Relações entre os grupos de usuários e a informação.....	24
Figura 2 - Pirâmide da Teoria das Necessidades de Maslow.....	30
Figura 3 - O Trinômio do <i>sense-making</i>	35

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Sexo	36
GRÁFICO 2 - Estado Civil.....	37
GRÁFICO 3 - Faixa Etária	37
GRÁFICO 4 - Grau de Escolaridade.....	38
GRÁFICO 5 - Renda Familiar.....	39
GRÁFICO 6 - Ocupação	40
GRÁFICO 7 - Você busca a informação no arquivo como	41
GRÁFICO 8 - Com que frequência você visita este arquivo	42
GRÁFICO 9 - Qual é o motivo da sua visita ao arquivo.....	42
GRÁFICO 10 - Você encontrou a informação que buscava no Arquivo.....	43
GRÁFICO 11 - As informações atenderam as suas expectativas	44
GRÁFICO 12 - Que barreiras/ dificuldades surgiram no decorrer da sua busca	45
GRÁFICO 13 - Como você classifica o atendimento dos funcionários às suas necessidades de informação	46
GRÁFICO 14 - Algum instrumento de busca foi utilizado para saciar a sua necessidade de informação	48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS	16
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	16
2.2 PROBLEMATIZAÇÃO	17
2.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	17
2.4 CAMPO EMPÍRICO	18
2.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	18
3 OS ESTUDOS DE USUÁRIO EM ARQUIVOLOGIA	20
3.1 ARQUIVOLOGIA CUSTODIAL.....	20
3.2 ARQUIVOLOGIA PÓS-CUSTODIAL	20
4 O CONTEXTO DOS ESTUDOS DE USUÁRIO	22
4.1 OS DESAFIOS DOS ESTUDOS DE USUÁRIO.....	23
4.2 O QUE É USUÁRIO: REAL, POTENCIAL E REMOTO.....	25
4.3 ASPECTOS DAS ABORDAGENS TRADICIONAL E MODERNA	26
5 DIMENSÕES DA TEORIA DO SENSE-MAKING NOS ESTUDOS DE USUÁRIO	29
5.1 O QUE É NECESSIDADE/ COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	29
5.1.1 Os canais e barreiras informacionais	31
5.2 METÁFORA DO SENSE-MAKING.....	34
5.2.1 Situação, Lacuna e Uso	35

6 ANALISANDO AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO ECLESIAÍSTICO DA PARAÍBA	36
---	-----------

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
-------------------------------------	-----------

REFERÊNCIAS	52
--------------------------	-----------

APÊNDICE

ANEXO

1 INTRODUÇÃO

Após as grandes Guerras Mundiais, várias mudanças começaram a emergir, principalmente com o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC's – e o aumento da produção e acumulação documental.

Com as mudanças supracitadas, o estudo da arquivística ganha outro direcionamento, a partir de então, o objeto de estudo vai se configurando como a Informação, visto a relevância deste substrato para a construção intelectual dos indivíduos.

Levando em consideração que o sujeito é capaz de construir sua própria realidade social, a qual é construída através de sua ação concreta, a Arquivologia cria assim, a perspectiva de que é necessário se fazer estudo sobre usuário a partir dos seus ímpetus informacionais. Corroborando com a discussão, Araújo (2013, p. 73) afirma a relevância das Ciências Sociais buscarem “instrumentos para a compreensão real das necessidades dos usuários”, uma vez que eles são os agentes motivadores da organização informacional.

É perceptível, na atualidade, a agilidade onde a informação é disseminada e assimilada pelo mundo. Neste sentido, a informação comporta-se como elemento de poder, visto que, quem a tem, possui maior perfil competitivo e possibilidade de tomada de decisão. Com o “Boom” informacional, a Arquivologia deixa de ser uma disciplina técnica e passa a ser dinâmica. Assim, o arquivista é essencial para dinamizar a relação entre os usuários e as necessidades informacionais, buscando atender as normas arquivísticas, por tornar disponíveis as informações que são geradas e acumuladas em empresas, órgãos do governo, escolas, associações, instituições, que são essenciais para que a recuperação da informação aconteça de forma segura e eficiente.

Diante deste cenário, os arquivistas se deparam com um grande desafio: como entender as necessidades informacionais de seus usuários? Atualmente, muitos estudos vêm sendo desenvolvidos buscando atender essa indagação, todavia, as metodologias de Estudo de usuário devem ser aplicadas diante das necessidades específicas de cada espaço.

É preciso entender ainda, que para sanar as necessidades informacionais dos seus usuários, os arquivistas devem está atentos ao comportamento dos sujeitos, as suas vontades e as barreiras quem impedem o acesso. Segundo Guinchat e Menou (1994, p. 482) “O usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”, logo, ele deve ser questionado, ouvido e respeitado.

Partindo deste contexto, o presente trabalho tem como objetivo, analisar as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo Eclesiástico da Paraíba, partindo da hipótese de que as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo Eclesiástico da Paraíba são atendidas de maneira satisfatória. Para atingir a finalidade da pesquisa, objetiva-se especificamente:

- a) Construir o perfil do usuário do arquivo Eclesiástico da Paraíba;
- b) Verificar quais as dificuldades/barreiras que impedem o acesso à informação.
- c) Identificar a satisfação dos usuários na busca informacional;

A efetivação desta pesquisa justifica-se pela necessidade de melhorar o atendimento aos usuários no arquivo supracitado. Além disso, infelizmente, a sociedade não tem uma política de arquivo que valorize estes espaços de forma a contribuir na construção cultural. Logo, o desenvolvimento deste trabalho, visa contribuir para a divulgação do potencial informacional deste espaço.

Outrossim, este estudo é de suma relevância para a Arquivologia, por proporcionar, a discussão acerca das necessidades informacionais dos usuários, enfatizando o acesso – razão para a existência do arquivo. Traz ainda, uma contribuição direta para a produção acadêmica e para os grupos interessados nesta abordagem.

O estudo nos leva a perceber que o trabalho arquivístico não é uma atividade estática, e sim dinâmica. Choo (2003, p. 79) reforça que “as necessidades e os usos da informação devem ser examinados dentro de um contexto profissional, organizacional e social dos usuários”.

Portanto, este trabalho tem grande valor para sociedade, a qual será a grande beneficiada com este estudo, pois tenta entender as necessidades dos usuários, apresentando a interação entre o arquivista, o usuário e a unidade de informação.

A estruturação deste trabalho está organizada da seguinte forma: no primeiro

capítulo apresenta-se uma breve introdução sobre as temáticas desenvolvidas ao longo do trabalho, bem como os objetivos e as justificativas para a efetivação desta investigação.

O segundo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que foram utilizados para atingir a finalidade da pesquisa. O capítulo subsequente, apresenta os primeiros delineamentos teóricos, tais como os assuntos relacionados aos Estudos de usuário, a trajetória da Arquivologia custodial e pós-custodial, abrangendo o usuário de arquivo.

O quarto capítulo, contextualiza os estudos de usuários e os desafios que os indivíduos enfrentam na busca informacional. Aborda ainda, o que é usuário Real, Potencial e Remoto, e alguns aspectos da Abordagem Tradicional e Moderna.

O quinto capítulo, “Dimensões da teoria de Sense-Making nos estudos de usuário” apresenta noções da metáfora do sense-making de Brenda Dervin, onde propõe as necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas. Focalizando as habilidades do usuário no fazer sentido.

No sexto capítulo, no qual o título “*analisando as necessidades informacionais dos usuários do arquivo eclesiástico da Paraíba*”, apresentamos a análise da discussão dos resultados obtidos na pesquisa. Que foram divididos em duas partes, perfil dos usuários e necessidade informacional do mesmo.

Por fim, as “considerações finais”, no qual determina discutir a validade da hipótese pensada no início da pesquisa.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Guedes (1997, p.113), o método é “um conjunto de regras e procedimentos que orientam o trabalho do pesquisador e confere seus resultados a confiabilidade ou credibilidade”. Portanto, a metodologia escolhida deve ser coerente com o que vai ser estudado e a definição deve apenas estar fundamentada nos objetivos da pesquisa, para que assim a reflexão teórica esteja vinculada com a prática.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Diante deste contexto, esta investigação classifica-se como Empírica, ou seja, é dinâmica e ágil; dedica-se a modificar a face mensurável da realidade social. No que refere-se aos procedimentos técnicos, fizemos uso da pesquisa de campo, pois o pesquisador se detém na observação e coleta de dados diretamente no local do acontecimento dos fatos.

Conceituando pesquisa de campo, Andrade apud Marconi (1990, p. 75) afirma que ela é

utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

No que se refere à abordagem, a investigação qualifica-se como quanti-qualitativa. Este método é a junção do quantitativo com o qualitativo. Para melhor entender a metodologia quantitativa, Richardson (1999, p.70) afirma que este método “caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de estatísticas [...]”. O método quantitativo é, geralmente, utilizado nos estudos descritivos, tentando descrever as características de um fenômeno.

A abordagem qualitativa, ainda de acordo com Richardson (1999), é diferente da quantitativa, pois não utiliza o instrumento estatístico ao analisar um problema.

Destarte, no que relaciona-se com o objetivo, fizemos uso da pesquisa descritiva, que segundo Rodrigues (2007, p. 29), volta-se para

o estudo que apresenta informações, dados, inventários de elementos constitutivos ou contíguos ao objeto, dizendo o que ele é, do que se compõe, em que lugar está localizado no tempo e no espaço, revelando periodicidades, indicando, classificando segundo semelhanças e diferenças, situando-o conforme as circunstâncias. Poderá apresentar minúcias, pelo que, num certo sentido, será analítico, por inventariar as partes, os elementos mínimos, procedendo o desmonte do objeto. (RODRIGUES, 2007, p.29).

A escolha decorreu da necessidade de descrever os dados da pesquisa, visando a compreensão de um fenômeno. As ocorrências são estudadas e descritas com exatidão de acordo com a realidade, mas sem a manipulação dos dados pelo pesquisador. Sendo assim, de acordo com Gil (2007, p. 44) “as pesquisas deste tipo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

A humanidade vem evoluindo técnico, científico e culturalmente, num ritmo de tempo cada vez mais acelerado, logo nossa capacidade de registrar a informação aumentou exponencialmente ao longo do tempo. Logicamente, essa evolução desordenada da informação atinge diretamente os profissionais da área que tem como matéria-prima a informação. A partir deste contexto, a presente pesquisa trás como problematização da pesquisa: **Como entender as necessidades informacionais dos usuários do arquivo Eclesiástico da Paraíba?**

Com base nisso, este trabalho objetiva analisar as necessidades informacionais do arquivo eclesiástico da Paraíba, partindo da hipótese de que as necessidades informacionais dos usuários do arquivo eclesiástico da Paraíba são atendidas de maneira satisfatória.

2.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Para Richardson (1999, p.157), universo “é o conjunto de elementos que possuem determinadas características. Usualmente, fala-se de população ao se

referir a todos os habitantes de determinado lugar”. Dessa forma, o universo da pesquisa foi os usuários do Arquivo Eclesiástico da Paraíba.

Por sua vez, a amostra caracteriza-se como um o subconjunto extraído deste universo, ou seja, é uma parte pequena da população estudada. (GIL, 2007). Portanto, a amostra foi todos os usuários que frequentaram o Arquivo no período de 25 de Setembro a 24 de Outubro de 2014, prazo estipulado para a coleta de dados.

A amostra foi condicionada por acessibilidade, entendido por Gil (2010 p.94) como “o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo.” Foram entregues 23 questionários, dos quais 17 foram preenchidos, sendo esta a amostra da pesquisa

2.4 CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico desta investigação é o Arquivo Eclesiástico da Paraíba, espaço vinculado à Chancelaria da Arquidiocese do Estado. O arquivo está situado na Praça São Francisco, no centro da cidade de João Pessoa e foi fundado em 1992. Ele é responsável pela coordenação do recolhimento e preservação dos documentos, classificação e arranjo, acondicionamento dos documentos e atendimento aos setores da Arquidiocese e ao público em geral.

No arquivo, há documentos textuais, cartográficos, fotográficos, impressos e outros, advindos de atividades fim e meio, distribuídos nos seguintes Fundos Documentais: Chancelaria, Seminário Arquidiocesano, Cabido Metropolitano/Colégio de Consultores, Tribunal Eclesiástico, Conselho de Assuntos Econômicos, Conselho de Presbíteros, Conselho Pastoral.

2.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados na pesquisa científica é indispensável, a partir dele, o pesquisador obtém as informações necessárias para a conclusão do trabalho. Na presente pesquisa, o instrumento escolhido foi o questionário misto,

nesse tipo de questionário as perguntas podem ser abertas e fechadas para melhor abordar o tema em suas subjetividades.

A utilização do questionário em estudos e análises organizacionais é bastante difundida, mas não tanto quanto o uso da entrevista. Mesmo sendo negado como fator de excelência na tomada de informações, o questionário em seu espaço no campo da análise organizacional [...] permite que a pessoa responsável pelo estudo obtenha informações, ao mesmo tempo em que exerce outras atribuições de seu cargo; permite ao inquirido um período para formular as respostas; possibilita melhor detalhamento das respostas, pois dá ao inquirido tempo suficiente para busca das informações em arquivo, ou com outras pessoas. (ARAÚJO, 2001, p. 46- 47).

O questionário foi dividido em dois blocos de questionamentos, um relativo ao perfil, e o outro, das necessidades informacionais dos usuários. As informações recebidas foram utilizadas inteiramente para fins acadêmicos, com intuito de analisar as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo Eclesiástico da Paraíba. Os dados possibilitaram informações de suma relevância para compreender a relação entre o arquivista, usuário e ambiente informacional.

3 OS ESTUDOS DE USUÁRIO EM ARQUIVOLOGIA

Os estudos de usuários é um fenômeno recente para a Arquivologia, contudo, é possível perceber várias influências e escolas que nortearam o desenvolvimento destes estudos, conforme veremos a seguir.

3.1 ARQUIVOLOGIA CUSTODIAL

Essa perspectiva tem a visão voltada para unidade de informação, na qual não abrangeria aí o olhar sobre o usuário. Nessa perspectiva, é colocada a informação como externa, objetiva, alguma coisa que existe fora do indivíduo. É como se a informação só existisse em um centro de informação e o usuário não a produzisse. Segundo Ferreira (1995, p.4) “os usuários da informação são vistos apenas como um dos integrantes do sistema, mas não como a razão de ser do serviço”.

Portanto, nesta vertente, os estudos de usuários estão voltados para o sistema, com “ênfase ao suporte ou às ferramentas (*tecnologias*), com dados quantitativos como número de empréstimos, de consultas, circulação de periódicos e análises de questões de referência”. (ROLIM; CERDON, 2013, p. 02).

Conforme podemos inferir, a Arquivologia Custodial não dá espaço para que o indivíduo expresse sua própria realidade e seu conhecimento prévio, o qual deve ser utilizado para a compreensão de mundo. O paradigma não leva em consideração algumas tarefas de grande valor tais como: a interpretação, a formulação e a aprendizagem realizadas no momento de busca; isto ocorre pelo simples fato deste paradigma se limitar a atividade de apenas localizar a informação. Sendo assim, o usuário é parte integrante do sistema.

3.2 ARQUIVOLOGIA PÓS-CUSTODIAL

A partir da década de 80 é que se percebe o aumento crescente do uso das teorias da comunicação. A informação fica cada vez mais em evidência, então, o olhar se volta para a informação, e o objeto de estudo deixa de ser o documento de

arquivo e passa a ser a informação. Segundo Brito (2005), a arquivologia pós-custodial é a denominação para a corrente de pensamento que busca uma renovação no modo de saber e fazer para a Arquivística do século XXI.

Assim sendo, os estudos de usuários passaram por revisões e críticas, chegando ao entendimento de que os enfoques centrados nos usuários são de grande importância.

Os avanços da área do estudo de usuários mostram que hoje podem ser feitos estudos qualitativos mais sofisticados, teórica e instrumentalmente, apropriados para o desenvolvimento de sistemas baseados nas especificidades dos comportamentos dos usuários finais, permitindo assim, sistemas mais ergonômicos de acordo com necessidades cognitivas, afetivas, psicológicas e fisiológicas (BAPTISTA; CUNHA 2007, p.182).

Portanto, os usuários de arquivo, passam a ser prioridade na organização, seleção e acesso das informações. Ou seja, todas as atividades devem ser desenvolvidas pensando no uso destes sujeitos. Wilson (1995, p. 71) afirma que apesar da função social dos arquivos ser o acesso, os “arquivistas tendem a pensar no seu trabalho na ordem em que ele é feito. Inevitavelmente, o uso vem por último. Desde que o uso dos documentos é o objetivo de todas as outras atividades”.

A partir desta nova perspectiva, José Maria Jardim e Odila Fonseca (2004, p.1) ressaltam as principais mudanças advindas desta nova fase:

- * O conceito de "lugar" torna-se secundário para o profissional da informação e para os usuários;
- * Onde a informação se encontra não é o mais importante e sim o acesso à informação;
- * A ênfase na gestão da informação desloca-se do acervo para o acesso, do estoque para o fluxo da informação, dos sistemas para as redes;
- * Instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras;
- * Sob a banalização das tecnologias da informação, os usuários (aos menos os não excluídos do acesso às tecnologias da informação), produzem novas demandas aos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços;
- * Emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos. etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação.

Os autores apresentam este contexto a partir dos avanços tecnológicos e a difusão dos arquivos digitais. Com este cenário tecnológico e a compreensão do papel do usuário, as informações estão cada vez mais acessíveis. O arquivo deve servir a sociedade, de forma ampla, e não aos arquivistas e seus sistemas mirabolantes.

Em Julho de 1999, houve uma mesa redonda, onde debateram sobre a necessidade de uma discussão sistematizada sobre uso e os usuários dos arquivos:

Seja qual for o conceito de informação adotado, reconhece-se que os processos de **transferência** e **uso** da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade. Considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação - sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação. Como observa Le Coadic (1997), o paradigma predominante nos serviços de informação – a abordagem mais voltada ao emissor que ao receptor da mensagem – tende a ser substituída por aquela voltada ao receptor-usuário. ... O modelo emissor-receptor, considerado linear, mecanicista, hierárquico e desigual enfrenta, portanto, vários questionamentos." (JARDIM, 1999, p.1).

Assim, compreendemos que na “sociedade da informação”, várias mudanças são perceptíveis, tais como, a preocupação fundamental com o usuário da informação e a satisfação das suas necessidades. Contudo, o desafio é bem mais amplo do que discutir sobre esta relevância, é preciso efetivar estudos que ajudem os usuários nas suas buscas.

4 O CONTEXTO DOS ESTUDOS DE USUÁRIO

Para uma melhor compreensão da temática, faz-se necessário, a explanação acerca do termo usuário e seus tipos, da evolução e das abordagens dos estudos. Deste modo, faremos a seguir, considerações sobre o contexto dos estudos de usuários.

4.1 OS DESAFIOS DOS ESTUDOS DE USUÁRIO

Há diversas definições para o termo usuário da informação. Para Sanz Casado (1994), usuário da informação é o indivíduo que, para realizar suas atividades, necessita de informação, e esse conceito transforma qualquer indivíduo em usuário de informação. Afinal, em algum momento da vida, todos necessitam de informação.

Kuhlthau e Tama (2001) analisam a abordagem de uma percepção de usuários com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais. Essas necessidades são próprias e referentes ao contexto vivido pelos usuários que permeiam decisivamente pelo comportamento informacional individualmente e na maneira como esses indivíduos usarão os sistemas de informação.

De acordo com os variados grupos de usuários que fazem uso de uma unidade de informação, cada um, mantém atitudes individuais com relação à informação e as necessidades informacionais. O usuário tem grande relevância nas rotinas de uma unidade de informação, podendo atuar, como auxiliar no processo de desenvolvimento de coleções, conduzindo a unidade sobre quais obras seriam mais necessárias a determinado público, em bibliotecas; ou até mesmo, na construção de instrumentos de gestão e acesso nos arquivos.

Para Guinchat e Menou (1994) o usuário pode ainda auxiliar para a construção de vocabulários e outras ferramentas de trabalho, podendo ajudar na elaboração de estratégias de busca. No entanto, faz-se necessário um trabalho contínuo entre os centros de documentação e o seu público, a fim de entender as relações entre os grupos de consulentes e a informação.

Em Linhas gerais, essas relações podem ser demonstradas dessa forma:

Figura 1 – Relações entre os grupos de usuários e a informação

GRUPOS PRINCIPAIS	ATITUDE COM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO	TIPOS DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
Estudantes Pesquisadores Pessoal Técnico	Aprendizagem Criação Interpretação	Divulgação Exaustividade Pertinência
Planejadores Administradores Políticos	Decisão	Precisa - atual
Professores Cidadãos	Divulgação/Ensino Excesso/Escassez de informação	Sintetizada Múltipla

Fonte: Guinchat; Menou (1994, p. 484).

O estudo de usuários caracteriza-se como estudo investigativo que é utilizado por unidades de informação e essas propriedades vêm sendo examinadas por muitos pesquisadores ao longo dos anos. Para Sanz Casado (1994, p. 31) esses estudos são “o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de métodos distintos”.

O foco essencial dos estudos de usuários é identificar o público que utiliza uma determinada unidade de informação, analisando suas características particulares e seu comportamento informacional para que, através dessa análise, as unidades de informação possam adequar seus produtos e serviços às necessidades de informação de seu público.

Figueiredo (1994, p. 07) define estudos de usuários da seguinte forma:

[...] são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma unidade de informação ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Foi a partir da segunda metade da década de 1940 os primeiros estudos de usuários em unidades de informação. A Conferência da *Royal Society*, em 1948 e a Conferência Internacional em Informação Científica, em 1958, foram eventos que contribuíram muito para o desenvolvimento desse tipo de estudo.

Com o passar dos anos o estudo de usuários passou por uma evolução. Para Castillo Sanches (*apud* MOBRICE, 1993, p. 83) essa evolução divide-se em cinco fases:

- ✓ Na primeira fase (década de 1940), esses estudos tinham como objetivo aprimorar os produtos e serviços apresentados pelas unidades de informação;
- ✓ Na sua segunda fase (década de 1950), esses estudos apontavam a produtividade, o cumprimento e o uso da informação;
- ✓ Na terceira fase (década de 1960), as técnicas são aprimoradas e o destaque é o comportamento usuário;
- ✓ Na quarta fase (década de 1970) a preocupação é a educação dos usuários;
- ✓ Na quinta e última fase (década de 1980) é percebida a presença de estudos capazes de suprir as necessidades de informação dos usuários, podendo ser modificados com o passar do tempo.

O conjunto desses estudos, e o processo de sua ampliação, trazem benefícios tanto para os usuários quanto para as unidades de informação, tornando cada vez mais evidente, a importância de sua execução, a partir das necessidades contemporâneas.

4.2 O QUE É USUÁRIO: REAL, POTENCIAL E REMOTO

Na literatura o termo usuário tem várias acepções. Para diferenciar melhor esses significados recorreremos a Figueiredo (1999) que define o usuário como “indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas”.

Sendo assim o individuo pode precisar de três tipos de conhecimento:

- a) **Prático:** para a resolução de problemas imediatos na vida e nas atividades diárias;
- b) **Profissional:** para avançar na educação continuada;
- c) **Intelectual:** para avançar a compreensão das artes, humanidades, ciência, para enriquecimento.

Segundo Sanz Casado (1994) usuário da informação é “aquele individuo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Para ele todos

somos usuários da informação, pois necessitamos da informação para realizarmos nossas atividades diárias.

Há ainda três tipos de usuários de informação: o usuário real (são os que usam efetivamente uma unidade de informação), o usuário potencial (que poderiam fazer uso de uma unidade de informação, porém, por motivos vários, não o fazem) e os usuários remotos.

A partir deste cenário Gonzáles Teruel (2005, p. 69) corrobora:

Os usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação, independentemente se esse feito se traduz ou não na consulta de uma fonte de informação [...]. Do ponto de vista de um sistema de informação, os usuários potenciais são aqueles que constituem a população que deveria ser atendida por esse sistema.

O usuário remoto é definido por Garcez e Rados (2002, p.47-48) como sendo “pesquisadores e profissionais liberais que podem ter ou não vinculação com a instituição provedora; o contato pode ser virtualmente, por correio eletrônico, telefone e fax [...]”.

Assim, o usuário remoto é caracterizado por fazer uso de facilidades, à distância, para a obtenção de informações. Sá (2005, p.62) assegura que “com o notável uso da Internet, como ferramenta de divulgação e de acesso às informações arquivísticas, surge o usuário virtual, também chamado de usuário remoto ou cliente virtual”, sujeitos que não podem ser desprezados nos estudos de usuários.

Atualmente, algumas pessoas não consideram o usuário remoto algo diferente do usuário real, uma vez que o acesso a distância é uma realidade cada vez mais difundida. E deste modo, as pessoas tem acesso da mesma forma que no presencial.

4.3 ASPECTOS DAS ABORDAGENS TRADICIONAL E MODERNA

Os estudos de usuários podem ser divididos em duas abordagens: a **tradicional** e a **moderna**, conforme afirmam Figueiredo (1999), Wilson-Davis (1977) e Ferreira (1997).

Na abordagem tradicional, há um destaque acentuado nas tecnologias de informação e comunicação. Esta vertente tem como foco o sistema de informação, buscando entender as barreiras, satisfação ou insatisfação do usuário com relação

ao sistema. São observados e compreendidos o acervo, as bases de dados, os profissionais da informação. (FERREIRA, 1997).

De acordo com Sá (2005, p. 85) nesta abordagem “pode ser apontado como uma falha [...] a separação entre o usuário e o sistema, como se ambos não se relacionassem ou, mais ainda, como se o sistema não existisse em função do usuário”.

Podemos enfatizar que esta abordagem faz a descrição dos usuários com a finalidade de através de alguns fatores, como sexo, idade, escolaridade, ocupação, diagnosticar o comportamento desse com relação a busca e ao uso da informação.

Com isso, estamos ignorando o fato de que o ser humano cria sua própria realidade e tem seus próprios estoques internos de informação, os quais são usados para compreender as informações externas e as diferentes situações em que os indivíduos se encontram num dado momento. (FERREIRA, 1995, p.3).

Compreendemos assim, que esta abordagem não procura entender as reais necessidades e dificuldades dos usuários, contudo isso não implica em dizer que esta não possui contribuições significativas.

Já na abordagem alternativa ou moderna, o enfoque está no usuário da informação, estudando suas necessidades informacionais e seu comportamento.

(...) os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer que informações devem ser disponibilizadas. Continua-se a buscar identificar o uso, mas é preciso também e, antes de tudo, identificar as necessidades de informação do usuário: (GOMES; CAMPOS, 1998, p.5).

A abrangência dessa abordagem é ponderada por Figueiredo (1999), ao dizer que “os estudos orientados aos usuários, propriamente ditos, não são limitados a uma instituição, mas investigam o comportamento de uma comunidade inteira na obtenção da informação”.

A Ciência da Informação trata esta abordagem a partir de quatro vertentes, são elas:

- ✓ Abordagem de Valor Agregado de Robert Taylor;
- ✓ Abordagem do Estado de Conhecimento Anônimo de Belkin e Oddy Brooks;
- ✓ Abordagem do Processo Construtiva de Carol Khulthau;
- ✓ Abordagem *Sense Making* de Brenda Dervin.

Estas abordagens consideram que a informação passa a ter sentido quando é integrada a algum contexto. O usuário como objeto central atribui sentido e desenvolve ações de acordo com as suas necessidades.

Logo, nesta abordagem:

(...) a questão passa a ser 'como': 'como define-se sua necessidade de informação?'; 'como você se apresenta ao serviço de informação?'; 'como você usa o serviço de informação?'. Os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer que informações devem ser disponibilizadas. Continua-se a buscar identificar o uso, mas é preciso também e, antes de tudo, identificar as necessidades de informação do usuário. (JARDIM, 2000, p.3).

Sá (2005, p. 90) assegura que

Os usuários são vistos como pessoas com necessidades cognitivas e afetivas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Não se pode esquecer que as necessidades de informação mudam no tempo e dependem dos indivíduos.

Entre as vertentes trabalhadas pela Ciência da Informação daremos enfoque no *Sense-Making*, o qual de acordo com os estudos de Ferreira (1997):

Oferece fundamentação básica, teórica, métodos e técnicas para se chegar ao design de sistemas de informação centrado realmente no usuário (...) O modelo de Dervin permite a cada pessoa representar sua própria realidade. Na verdade, a teoria *Sense-Making* é um processo humano criativo de compreensão do mundo em um ponto particular no tempo e espaço, limitado pela capacidade psicológica e, ainda, dos acontecimentos presente, passado e futuro de cada indivíduo. Focaliza um ponto no tempo em que a informação é necessária. (FERREIRA, 1997, p.17).

Brenda Dervin (1983) desenvolveu seus estudos a partir de uma abordagem cognitiva, entendendo o usuário como um indivíduo em movimento, em passagem por diversas experiências e reestruturações de significados. Enfatizando que diante de situações se faz necessário que o usuário faça uma pausa devido a ausência da informação

5 DIMENSÕES DA TEORIA DO SENSE-MAKING NOS ESTUDOS DE USUÁRIO

Como foi visto no capítulo anterior, a abordagem moderna, advinda da década de 80, também é conhecida como *sense-making*. A principal difusora destes estudos foi Brenda Dervin. A estudiosa propõe que a informação se configura como tijolos, colocados uns sobre os outros (DERVIN, 1983, p. 168); Ferreira (1995) completa esta acepção, afirmando que a informação não é mais vista como tijolos, mas como argila, a qual o indivíduo vai moldar de acordo com as suas necessidades.

5.1 O QUE É NECESSIDADE/ COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

As pessoas sentem vários tipos de necessidades, sejam elas fisiológicas, necessidades de afeto, carinho, necessidade de auto-realização. Em meados da década de quarenta, Abraham Maslow (1908-1970) anuncia a sua teoria sobre motivação. Tendo como base as suas observações como psicólogo, Maslow fundamentou a Teoria das Necessidades.

A teoria de Maslow propõe que os fatores de satisfação do ser humano dividem-se em cinco níveis dispostos em forma de pirâmide, como ilustrado na Figura 2.

Robbins (2002) define cada um dos níveis de necessidade da seguinte forma:

1. Fisiológicas: incluem fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades corporais.
2. Segurança: inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais.
3. Sociais: Incluem afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo.
4. Estima: Inclui fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia; e fatores externos de estima, como status, reconhecimento e atenção.
5. Auto-realização: a intenção de tornar-se tudo aquilo que a pessoa é capaz de ser; inclui crescimento, autodesenvolvimento e alcance do próprio potencial.

Figura 2 - Pirâmide da Teoria das Necessidades de Maslow



Fonte: Robbins, 2002.

Nesse sentido, as necessidades pessoais estão no topo da pirâmide, assim podemos classificar também as necessidades informacionais. Quando o sujeito tem suas primeiras necessidades supridas eles vão atrás das outras necessidades, como a de informação.

Para Crawford (1978) a necessidade de informação é “um conceito muito difícil de definir, isolar ou medir, pois envolve processos cognitivos que podem operar em diferentes níveis de consciência e, portanto, podem, inclusive, não estar claros nem para o próprio solicitante”. (CRAWFORD, 1978 apud SANZ-CASADO, 1994, p. 24).

Segundo Lancaster (1978) a necessidade de informação pode se agrupar em duas grandes categorias.

- a) A necessidade de localizar e obter um documento em particular e do qual se conhece o autor e/ou título.
- b) A necessidade de localizar os documentos relativos a um tem em particular (necessidade de tipo temático).

Em algumas vezes a necessidade de informação do usuário não é exposta de forma clara, de modo que o profissional da informação tem que ser criativo, no sentido, de tentar fazer com que o usuário consiga verbalizar suas reais necessidades de informação.

Segundo Guinchat e Menou (1992) as necessidades de informação nem sempre são formalizadas, porque a coleta e o tratamento da informação não são atividades isoladas, mas são parte permanente de um conjunto de atividades de cada pessoa. [...] Depois que a necessidade de informação é reconhecida, deve-se definir a forma de satisfazê-la, isto é, seu conteúdo, os assuntos, mas também sua apresentação e sua forma de comunicação escrita.

Diante disso, podemos dizer o quanto são importantes os estudos de usuário, e o conhecimento das necessidades de informação dos usuários, bem como dos canais que são utilizados para recuperação da informação e as barreiras encontradas durante esse processo.

5.1.1 Os canais e barreiras informacionais.

Os sujeitos lidam diariamente com diversos canais para atingir o objetivo informacional. Deste modo, os usuários e profissionais da informação se deparam com um grande dilema: como buscar os canais adequados para a satisfação da necessidade?

Segundo Araújo (1998, p. 29-31), os canais informacionais podem ser classificados em quatro tipos:

- a) Canais informais:** são aqueles caracterizados por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação.
- b) Canais formais:** são aqueles que veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos.
- c) Canais semi-formais:** configuram-se pelo uso simultâneo dos canais formais e informais.
- d) Canais supra-formais:** configuram-se nos canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's).

Para a satisfação das necessidades, o canal no qual a busca é realizada torna-se essencial. Para Guedes e Barros (1993) *apud* Oliveira, Silva e Novais (2005, p. 5) “A comunicação informal é mais flexível do que a formal tendo maior dinamicidade e fluidez, o que permite obter mais informações, em contraposição ao que ocorre por vias formais”.

Contudo, Salgado (2002, p. 93) afirma que a forma na qual o indivíduo busca preencher as lacunas informacionais deve ser escolha exclusiva do indivíduo:

Que informação um indivíduo quer encontrar no sistema de informação, que uso fará dela, e como o sistema pode melhor ser projetado para preencher essas necessidades de informação, dependerão exclusivamente dele próprio, de seu propósito na busca de informação e do uso da mesma na transposição das lacunas.

Para tanto, na busca da satisfação das necessidades, muitas vezes, os usuários se deparam com barreiras ou dificuldades para obtenção da informação almejada. Entre tantas barreiras Araújo (1998, p. 31-32) destaca:

- a) **Barreiras de idioma:** que reside na dificuldade em trabalhar línguas estrangeiras;
- b) **Barreiras ideológicas:** que ocorrem entre grupos sociais de uma mesma sociedade, mas que possuem ideologias diferentes;
- c) **Barreiras de eficiência:** atuam tanto do ponto de vista do sujeito transmissor de informação (emissor), como do sujeito utilizador de informação (receptor), em termos de estratégias de busca, custos financeiros e outros serviços;
- d) **Barreiras intraorganizativas:** que são causadas pelas diferentes posições hierárquicas no âmbito das organizações;
- e) **Barreiras de capacidade de leitura:** que residem na capacidade do usuário selecionar e ler todas as informações relevantes para atender à sua demanda.
- f) **Barreiras interpessoais:** ocorrem entre usuários e intermediários dos serviços de informação;
- g) **Barreiras terminológicas:** causadas pelo uso excessivo de termos técnicos ou de uma terminologia inconsistente, no âmbito das organizações ou de grupos interdisciplinares. Podem gerar distorções, rejeições ou interpretações errôneas.

- h) **Barreiras geográficas:** que favorecem a criação de obstáculos ao livre fluxo de informação;
- i) **Barreiras econômicas:** que se baseiam no fato de que a informação tem adquirido valor de propriedade privada para seu produtor e seu acesso/uso dependem do poder ou de negociações com seu produtor;
- j) **Barreiras legais:** são aquelas representadas pelas restrições estabelecidas ao acesso/uso da informação, especialmente a informação tecnológica – aplicável a produção de bens e serviços;
- k) **Barreiras de tempo:** são aquelas que atuam no fenômeno informacional, mediante dois aspectos: 1º) pelo fato de que a informação torna-se obsoleta como bem cultural ou de produção, obrigando o usuário a estar atento para obter novos dados que complementem a informação que possuem; 2º) pelo fato de que, frequentemente gasta-se muito tempo entre produção e disseminação da informação, por um meio de comunicação eficiente;
- l) **Barreiras de consciência e conhecimento da informação:** no qual o sujeito emissor atende a demanda do sujeito receptor apenas com a informação conhecida ou tenta ampliar suas fontes ao limite de exaustividade;
- m) **Barreiras de responsabilidades:** no qual o uso da informação depende da atividade do usuário e da sua capacidade para fazer uso ativamente do conhecimento técnico-científico no seu trabalho.

Assim, podemos afirmar que é possível encontrarmos barreiras informacionais tanto da parte da unidade de informação quanto da parte do usuário. E ainda, “que barreiras informacionais sempre existirão nas relações de comunicação”, contudo, este não pode ser o motivo para o bloqueio informacional (BEZERRA; ARAÚJO, 200-, p. 4).

Por fim, as autoras em questão, apresentam ainda a idéia de Guincht (1994), na qual afirma que:

[...] desconhecimento de suas reais necessidades, ou indiferença com relação a essas necessidades; rigidez no trabalho e conflitos no desempenho de papéis, entre outros. Mesmo que alguns destes obstáculos sejam independentes da vontade das pessoas, muitos podem ser atenuados, ou mesmo eliminados por ações apropriadas, abertura recíproca e diálogo constante. (GUINCHAT, 1994 apud BEZERRA e ARAÚJO, 200-, p. 3).

Portanto, os obstáculos são inevitáveis, todavia, é fundamental que busquemos minimizar os ruídos na comunicação para que haja um maior e melhor uso da informação por parte do usuário. O arquivista deve ser o mediador neste processo, e buscar ajudar para que o usuário obtenha êxito na sua busca.

5.2 METÁFORA DO SENSE-MAKING

Essa metáfora se preocupa com as necessidades cognitivas, afetivas, psicológicas que atuam num ambiente com influências sociológicas, culturais, políticas e econômicas, constituindo os esquemas de arranjo desta informação a base para o comportamento do usuário na busca da informação.

O *sense-making* de Brenda Dervin focaliza as habilidades do usuário no “fazer sentido” do meio no qual vive, os usuários recebem a informação de maneira subjetiva. Esta teoria procura aprender os métodos desenvolvidos levando ao estudo das pessoas na construção e formulação de suas ideias; deste modo, oferece a possibilidade de interação entre a informação e o usuário, sendo estes os construtores ativos de suas próprias informações.

O intuito de se compreender o comportamento do indivíduo em várias nuances de maneira profunda, propicia o aumento de eficiência dos sistemas de informação e do usuário, ou seja, quanto melhor for a compreensão sobre os processos humanos envolvidos na busca de informação, melhor será o sistema informacional para o usuário.

De acordo com a nova abordagem, a informação não é vista como:

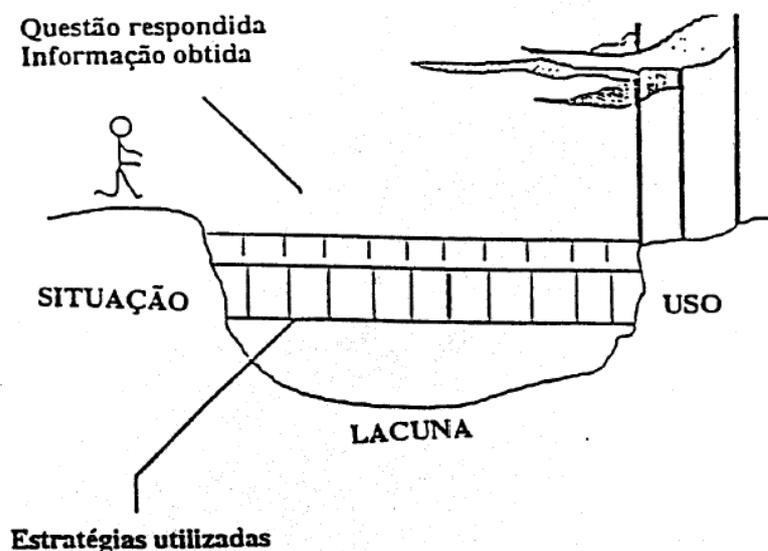
Alguma coisa que existe à parte das atividades do comportamento humano, mas sim como um dado ao qual o indivíduo proporciona vida, correlaciona, analisa, cria e confere sentido, incorporando essas novas informações aos seus esquemas interiores, alterando-os e atualizando-os constantemente.
(FERREIRA, 1995, p, 7).

Sendo assim, Albuquerque (2010, p. 57), “o sujeito obtém a informação da qual está necessitando, imediatamente é impulsionado a utilizá-la em um contexto, no qual fará seu uso de acordo com a situação”. Completando essa abordagem, a situação-lacuna-uso vem representar formando a tríade, o trinômio da informação, que será discutido a seguir.

5.2.1 Situação, Lacuna e Uso

Para entender melhor a proposta da teoria do *sense-making*, foi elaborada uma imagem, na qual, propõe o entendimento de como o sujeito se direciona até chegar ao ponto principal que é o uso.

Figura 3 - O Trinômio do *sense-making*



Fonte: Ferreira (1997, p. 16).

Como podemos observar na figura acima, todo indivíduo possui uma *lacuna* informacional, porém, antes haverá uma *situação* que é o fator mais abrangente. Assim, o mesmo vai atrás do *uso* da informação para atingir sua maior necessidade.

Segundo Albuquerque (2010, p.14), “dessa forma, a situação, em tempo e espaço, é o contexto no qual surge o problema informacional, ou seja, a necessidade informacional.” Dessa maneira, percebe-se que é o processo para compreensão do problema daí a busca da informação.

A teoria do *sense-making* com a dinâmica da subjetividade do indivíduo, que considera a informação própria do ser. Vêm com a situação (necessidade de informação), lacuna (vazio subjetivo) e uso (auxílio informacional para passar o vazio da subjetividade). Abordará na linha de pesquisa como auxílio para compreensão de como interagir com os usuários na perspectiva de entender cada vez mais.

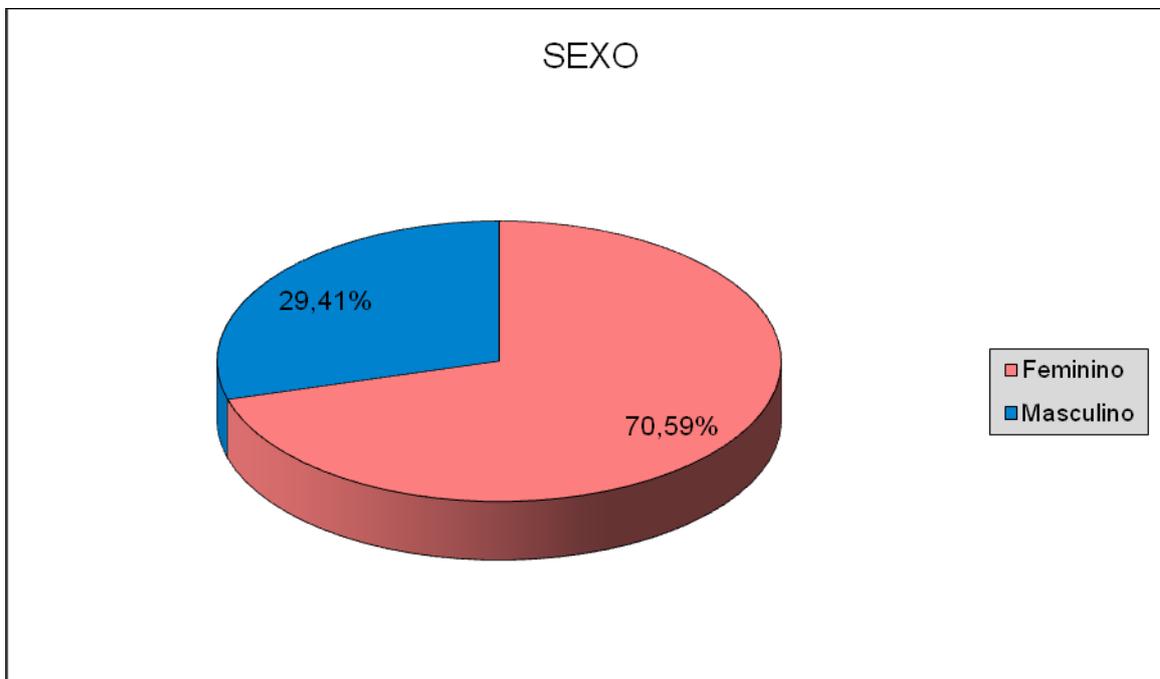
6 ANALISANDO AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO ECLESIAÍSTICO DA PARAÍBA

Os dados serão apresentados seguindo a estrutura do questionário aplicado, que encontra-se no Apêndice deste trabalho. Foram distribuídos 23 questionários, contudo, apenas 17 foram preenchidos em tempo hábil para esta pesquisa. Portanto, os resultados apresentados fazem referência a esta amostra.

O questionário foi dividido em duas partes: a **primeira** foi responsável pela identificação da amostra, ou seja, os dados que forneceram informações para a construção do Perfil dos Usuários; e a **segunda** tem relação com as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo Eclesiástico da Paraíba.

No que se refere aos dados sobre o sexo dos usuários, percebemos a seguinte incidência:

GRÁFICO 1 – Sexo

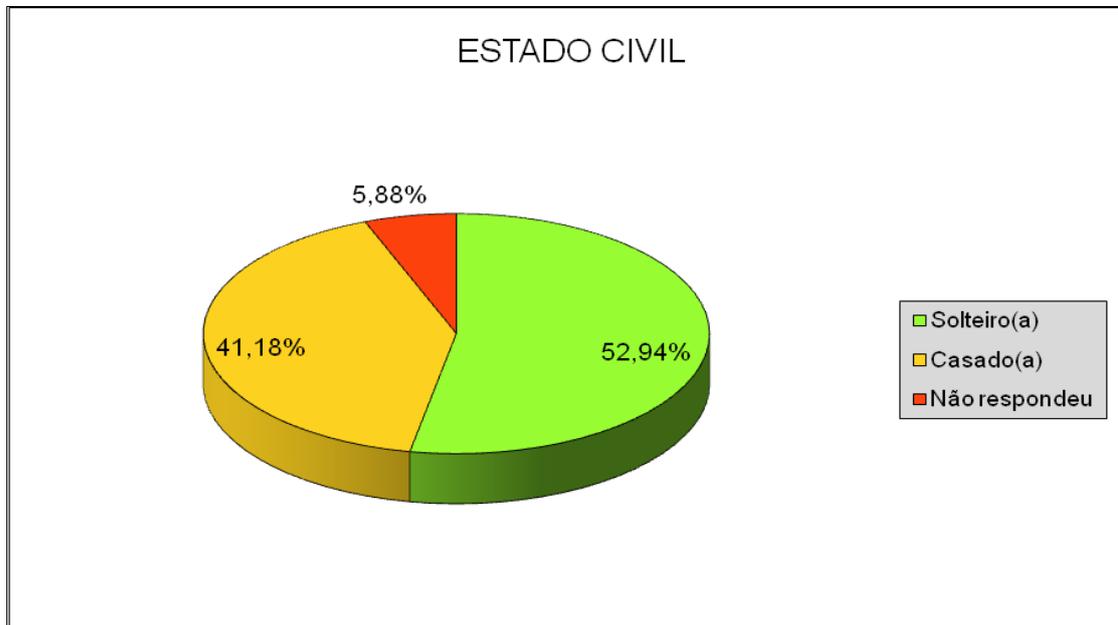


FONTE: Dados da Pesquisa,2014.

Constatamos que 70,59% da amostra é do sexo feminino e os outros 29,41% do sexo masculino, ou seja, a maior parte dos usuários são mulheres.

No que concerne ao Estado Civil tivemos o seguinte resultado:

GRÁFICO 2 – Estado Civil

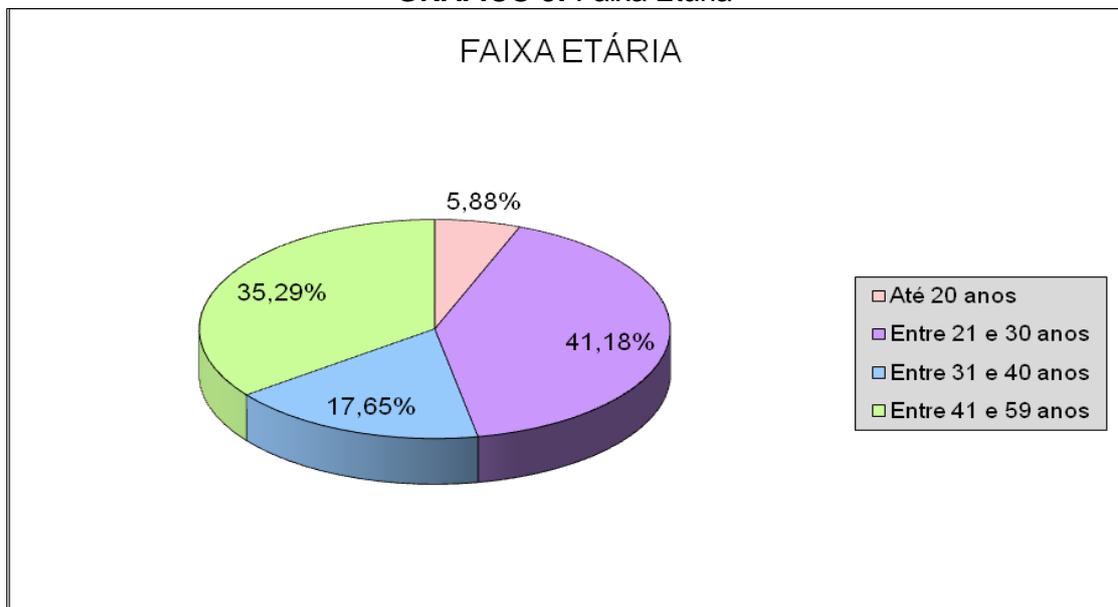


FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

Levando em consideração os respondentes, verificamos 52,94% são solteiro(a), 41,18% são casado(a) e 5,88% não respondeu ao questionamento. Entre as opções a serem declaradas haviam ainda divorciado(a), viúvo(a) e outro, contudo não houve resultado para estas opções.

Quanto à faixa etária temos o seguinte cenário:

GRÁFICO 3: Faixa Etária

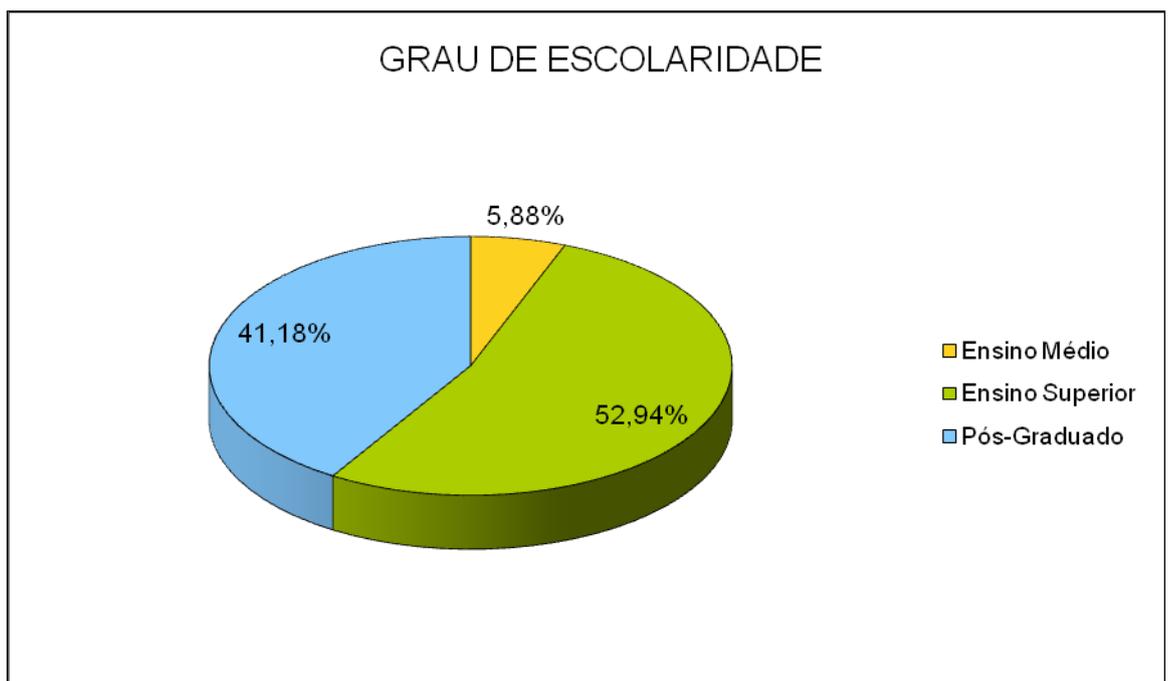


FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

Com relação à faixa etária, percebemos que a maior incidência foi de jovens entre 21 e 30 anos, com 41,18%. Logo em seguida, temos o resultado de 35,29 para a faixa entre 41 e 59 anos. Entre 31 e 40 anos apresentou 17,65% dos investigados; e os jovens menores de 20 anos apresentou 5,88. A faixa com mais de 60 anos não apresentou resultados.

Com este resultado podemos inferir que os jovens têm buscado, com mais frequência, os arquivos visando saciar as suas necessidades informacionais. Choo (2003) afirma que o uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento ou de capacidade de agir do indivíduo.

GRÁFICO 4: Grau de Escolaridade



FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

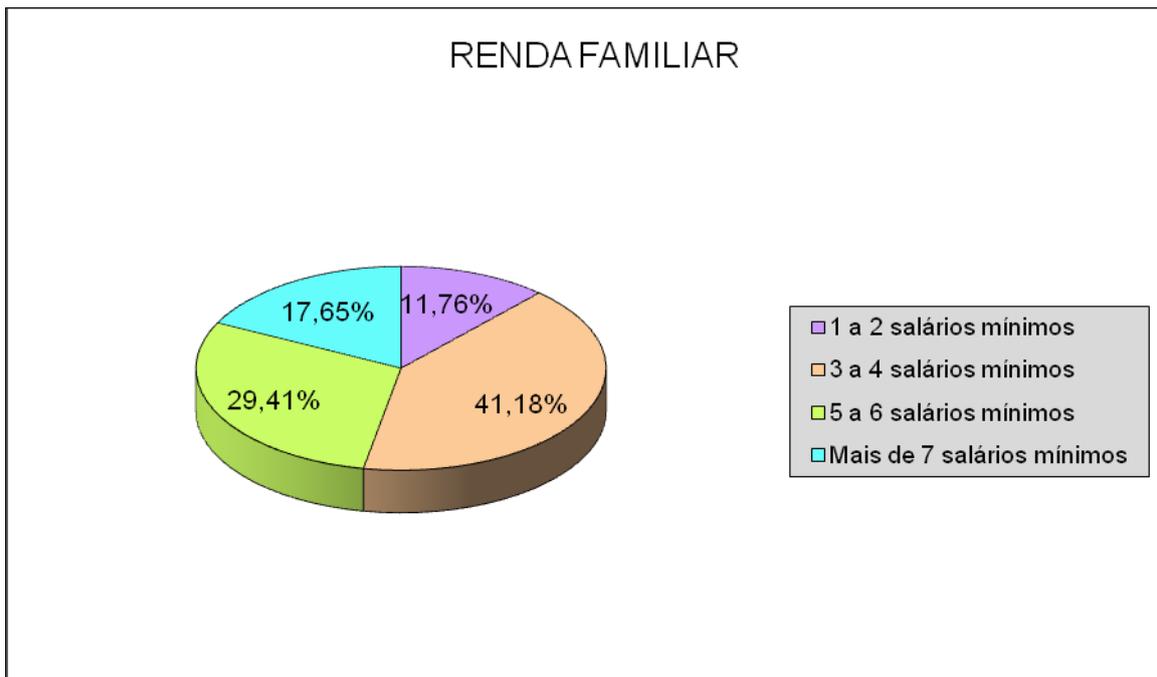
O grau de escolaridade foi expresso da seguinte forma: a maioria, ou seja, 52,94% declararam ter Ensino Superior, 41,18% Pós-Graduação, e a menor parte, que corresponde a 5,88%, apontou ter apenas o Ensino Médio.

Este dado demonstra que os estudantes do ensino superior vêm buscando, cada vez mais, acesso a informação para ajudar na sua capacitação, ou até mesmo, no desenvolvimento de trabalhos científicos. Segundo Barreto (1999, p. 02) as

“informações armazenadas em bases de dados, bibliotecas, arquivos e museus possuem a capacidade de produzir conhecimento, o que só se efetiva a partir de uma ação de comunicação mutuamente consentida entre a fonte e o receptor”.

Na questão seguinte, a pesquisadora buscou entender a renda familiar dos usuários do arquivo Eclesiástico da Paraíba, chegando ao seguinte resultado:

GRÁFICO 5: Renda Familiar

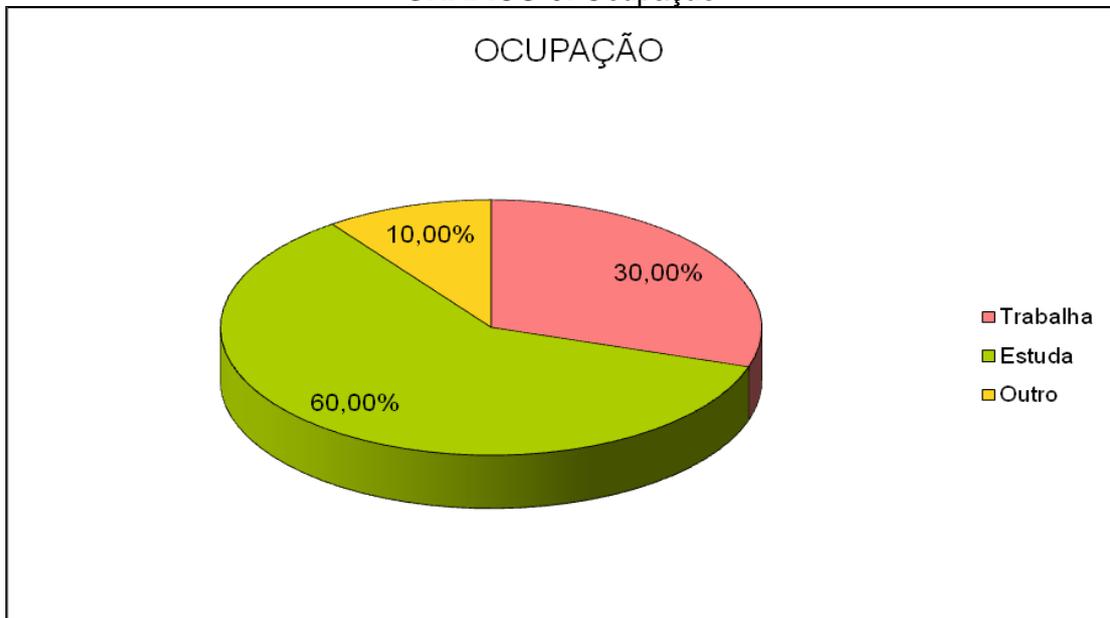


FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

No que diz respeito a renda familiar, observamos que 41,18% possui renda de 3 a 4 salários mínimos, seguido de 29,41% que declarou ter de 5 a 6 salários mínimos, 17,65% informou que recebe mais de 7 salários mínimos e 11,76% expôs que se mantém com 1 a 2 salários mínimos.

Com este dado, percebemos que apesar da faixa 3 a 4 salários mínimos ter uma maior incidência, podemos perceber uma grande variação da renda familiar dos usuários investigados.

Na questão a seguir, a pesquisadora buscou entender qual o tipo de ocupação dos indivíduos, conforme pode ser visto abaixo:

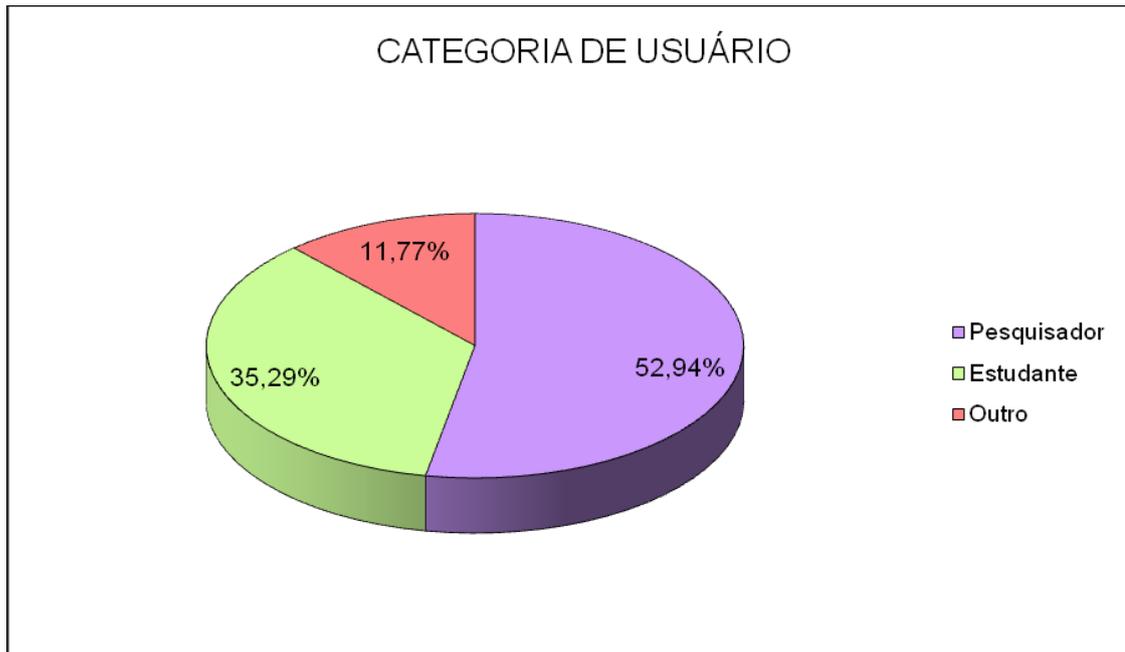
GRÁFICO 6: Ocupação

FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

Verificamos que 60% dos usuários estudam, 30% trabalham e 10% confidenciaram ter outra ocupação, sendo elas: aposentado e pesquisa.

Iniciando os questionamentos acerca das necessidades de informação dos usuários, a pesquisadora buscou entender o porquê da busca informacional no arquivo Eclesiástico da Paraíba, chegando ao seguinte resultado:

GRÁFICO 7: Você busca a informação no arquivo como:



FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

Relativo a categoria que o usuário busca a informação, verificamos que 52,94% alegou ser pesquisador; 35,29% atestou ser estudante; e 11,77% optou por outro, confessando:

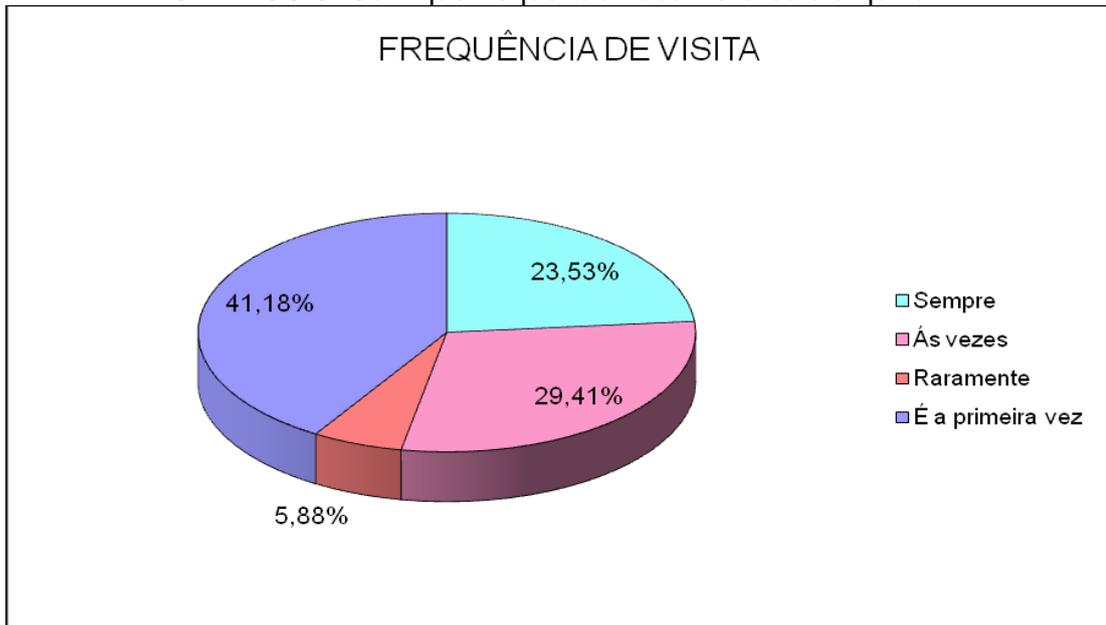
“Pesquisa para Tese em Mestrado.” (Usuário D).

“Acompanhei minha filha na realização de uma pesquisa.” (Usuário E).

As opções de Turista e Professor(a) não obtiveram resultados. Esta questão nos leva a compreender a situação que motivou a busca pela informação. Dervin (1982) afirma que:

A **situação** é o componente mais abrangente [...] É o contexto temporal e espacial no qual surge a necessidade de informação, estabelece-se o período em que a busca e uso da informação vai ocorrer, e se chega (ou não) a compreensão do problema. Dervin coloca uma situação de necessidade de informação como aquela em que o senso interno individual tende a se esgotar, e a pessoa deve criar novo senso. Situação é algo que está sempre mudando com o tempo (DERVIN, 1982 apud FERREIRA, 1997, p.19).

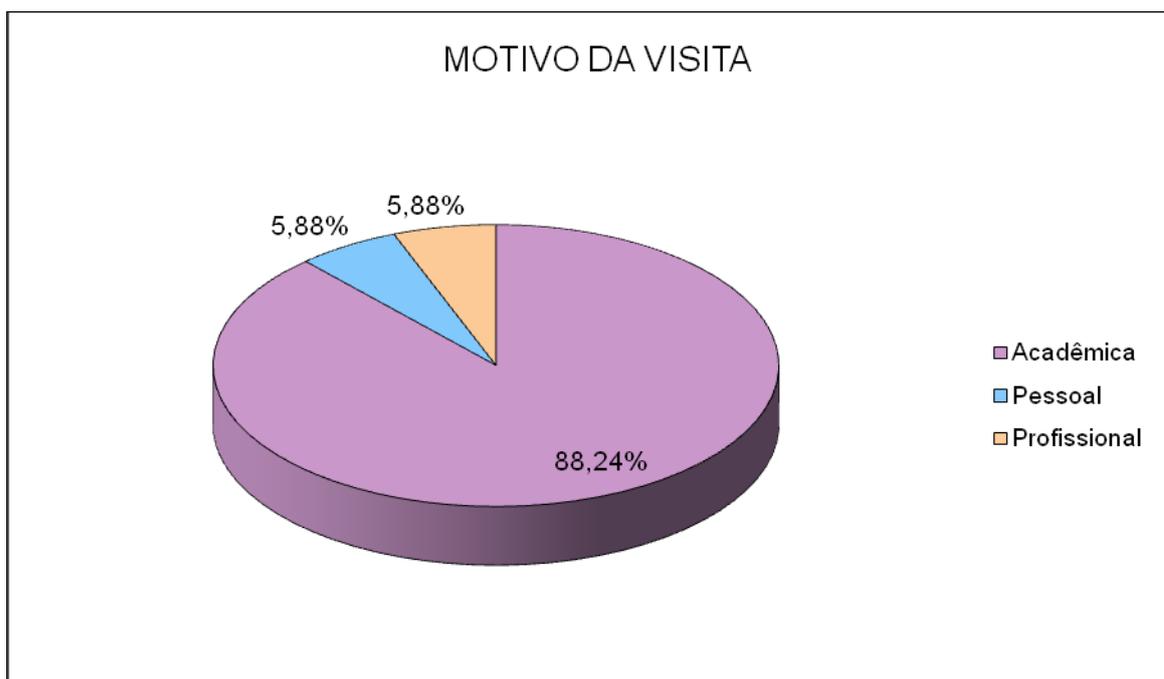
No que se refere a frequência de visitas ao Arquivo Eclesiástico da Paraíba detectamos que a supremacia manifestou ser a primeira vez que realizou visita ao Arquivo, atingindo assim 41,18% da amostra; acompanhado de 29,41% que testemunhou ir às vezes, subsequente de 23,53% que atestou ir sempre e reiterando 5,88 que confessou ir raramente, conforme pode ser visto no gráfico abaixo:

GRÁFICO 8: Com que frequência você visita este arquivo?

FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

A frequência de visita ao arquivo ajuda-nos a entender e classificar o usuário, o qual pode ser habitual ou eventual. Em nossa pesquisa identificamos que a maior parte dos usuários é eventual, ou seja, frequenta o arquivo por períodos curtos e busca informações específicas.

Buscando compreender, ainda mais, a motivação da visita ao arquivo, chegamos ao seguinte resultado:

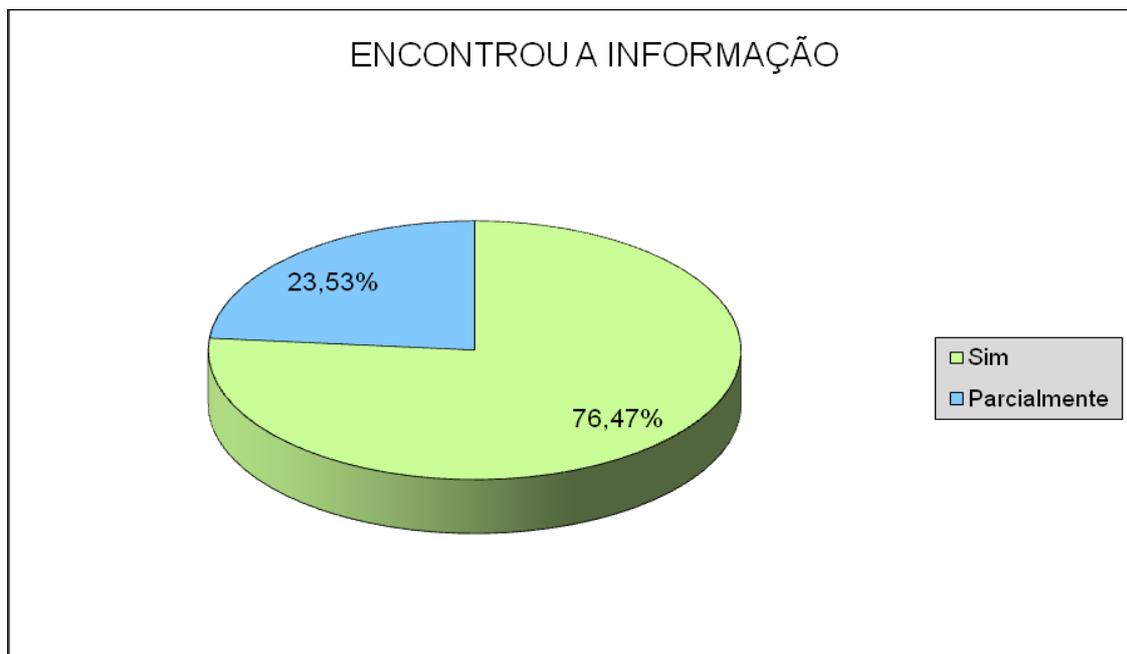
GRÁFICO 9: Qual é o motivo da sua visita ao arquivo?

FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

O motivo da visita teve grande expressividade na motivação Acadêmica, chegando a 88,24%. Contudo, tivemos 5,88% de usuários que afirmaram motivo pessoal e profissional. Percebemos assim, que o perfil dos usuários está alicerçado por pesquisadores que utilizam os arquivos como fonte de informação. Isso nos leva a perceber, a necessidade de atuar junto das universidades, no que tange, a disseminação da informação, para que outros usuários também vislumbrem os centros de documentação como insumo basilar em seus trabalhos acadêmicos.

A questão a seguir visa compreender se os usuários da investigação conseguiram êxito em sua busca:

GRÁFICO 10: Você encontrou a informação que buscava no Arquivo?



FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

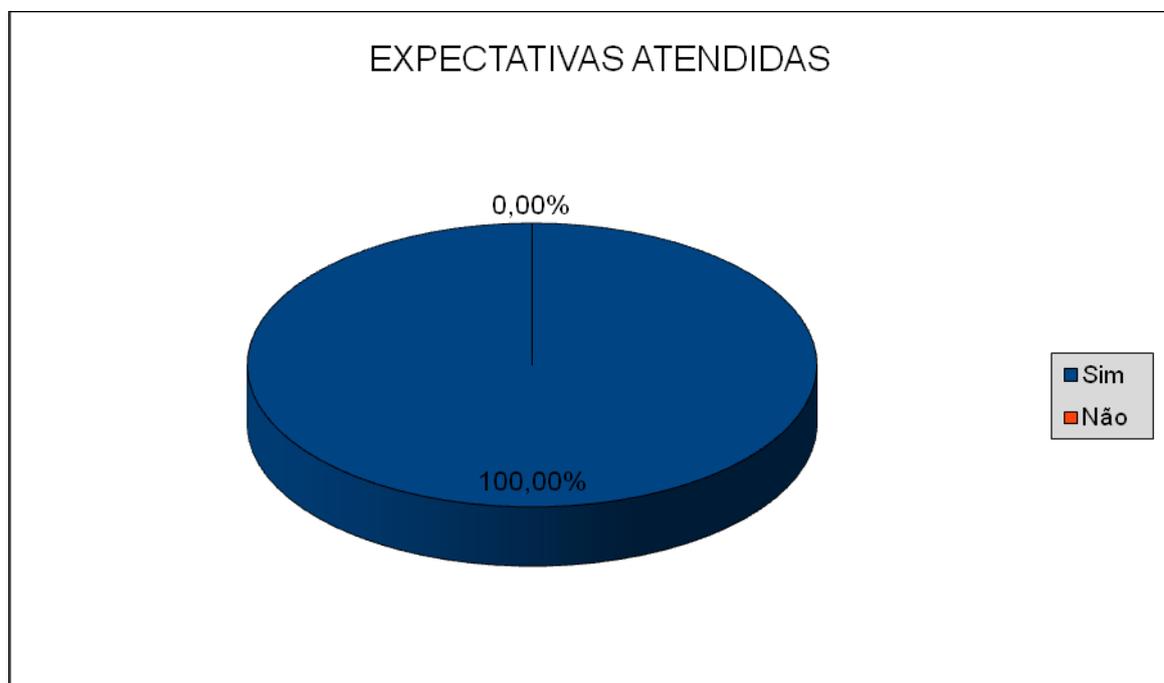
Notamos que a maior parte manifestou resposta positiva, alcançando 76,47%, subseguido de 23,53% que declarou ter encontrado parcialmente a informação almejada. Vale salientar, que nenhum usuário manifestou a resposta negativa.

A partir deste dado, podemos inferir que as necessidades informacionais dos usuários foram atendidas de forma satisfatória. Sabemos que “cada usuário da

informação, além de ser único, como indivíduo, é único em suas necessidades de informação, as quais vão depender do contexto em que esse usuário está inserido”(RAMALHO, 2002, p. 111). Sendo assim, fica evidente que o arquivo vem trabalhando de forma direcionada para atender os seus usuários.

Apesar do resultado satisfatório, a pesquisadora questionou acerca das expectativas dos usuários, conforme pode ser visto a seguir:

GRÁFICO 11: As informações atenderam as suas expectativas



FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

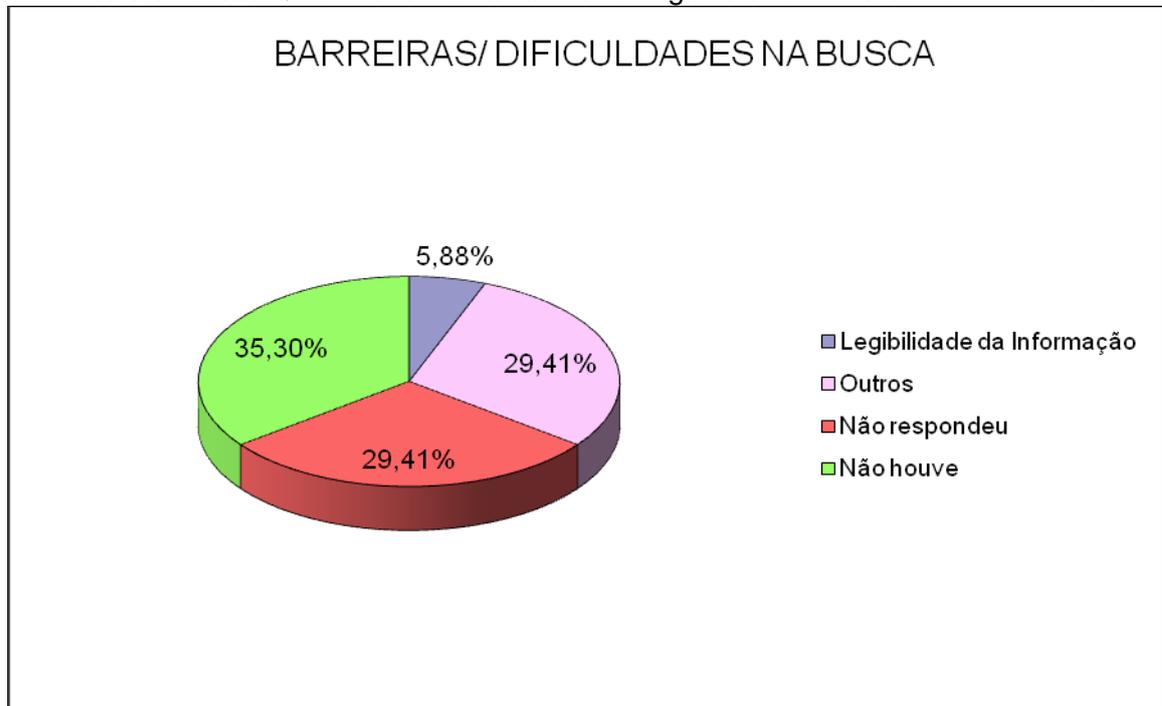
Constatamos que as informações disponibilizadas atenderam as expectativas dos usuários, pois a resposta foi unânime quanto a este questionamento. Entretanto, um dos usuário declarou que faltou uma informação importante para a sua pesquisa:

“O que faltou foi apenas a planta do prédio do Palácio do Bispo.” (Usuário H).

Os profissionais da informação devem esgotar todas as possíveis fontes, a fim de suprir as necessidades informacionais dos usuários, e assim, atender as suas expectativas. O usuário cria suas expectativas em cima do que observa no atendimento.

Na questão a seguir, a pesquisadora questionou sobre as barreiras e dificuldades que surgiram no decorrer da sua busca:

GRÁFICO 12: Que barreiras/ dificuldades surgiram no decorrer da sua busca?



FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

Constatamos que 35,30% afirmou que não houve qualquer barreira na busca informacional, 29,41% não respondeu a questão, 29,41% registrou ter outras barreiras – mas não foram especificadas – e 5,88% atestou legibilidade da informação.

As categorias: acesso, idioma, restrições de informações, não tiveram nenhuma indicação.

Os usuários que marcaram a alternativa “outros” pontuaram as seguintes barreiras e/ou dificuldades:

“Arquivos que não constam aqui no local.” (Usuário A);

“Não foram encontradas todas as informações desejadas.” (Usuário B);

“Acesso conforme a necessidade.” (Usuário D);

“As informações foram perdidas um pouco no decorrer do tempo.” (Usuário I);

“Alguns registros de batismo foram encadernados incorretamente, ou seja, muitos foram cortados, incompletos.” (Usuário L);

Questionados se as barreiras foram superadas e como eles conseguiram ultrapassar as dificuldades, os usuários responderam:

“Informações do Notário aonde obter.” (Usuário A)

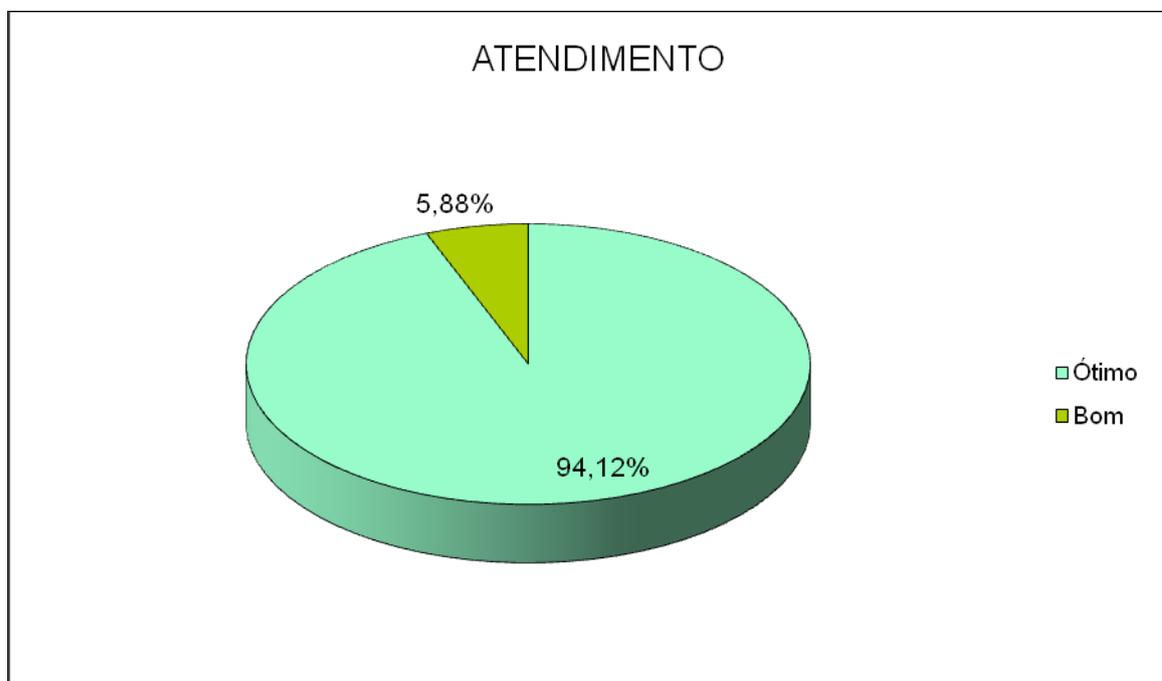
“Sim. Através de uma leitura atenta e problematização da situação com a orientadora do meu projeto.” (Usuário F);

“Mesmo os registros incompletos foram analisados na pesquisa.” (Usuário L);

“Estou no início da pesquisa, talvez no decorrer encontre dificuldades, mas até o presente momento a pesquisa vem ocorrendo de maneira satisfatória.” (Usuário Q);

No que concerne a questão sobre a classificação do atendimento às necessidades informacionais, os usuários responderam da seguinte forma:

GRÁFICO 13: Como você classifica o atendimento dos funcionários às suas necessidades de informação?



FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

Os resultados certificaram que os funcionários do Arquivo Eclesiástico da Paraíba atendem de forma satisfatória os seus usuários; conforme pode ser visto no gráfico, todos os respondentes classificaram de forma positiva o atendimento, no qual 94,12% classificaram como Ótimo e 5,88% como Bom.

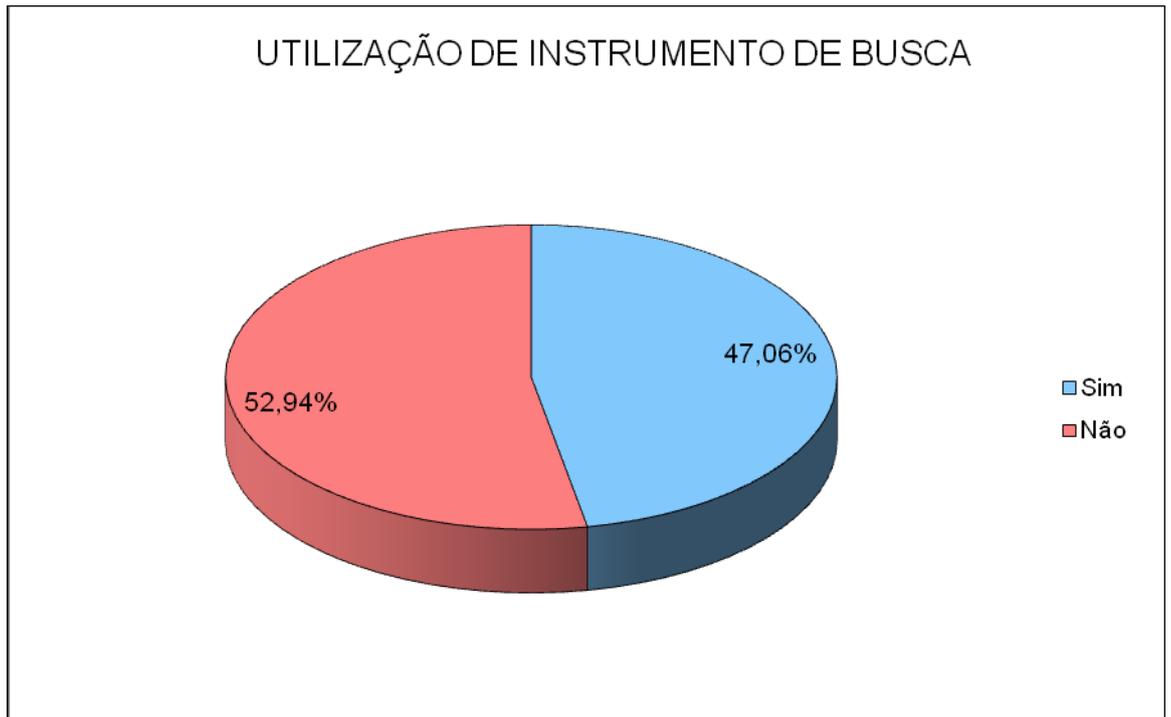
O arquivista é desafiado a saber ouvir e entender as lacunas informacionais do usuário, a comunicação deve ser estabelecida de forma informal, aproximando e estabelecendo uma relação de alguém com alguém. O arquivista deve captar na comunicação se é necessário modificar as formas de recuperação da informação, buscando assim satisfazer as necessidades e proporcionar um atendimento de qualidade. (SÁ, 2005).

Dessa maneira, Miranda (2006, p.103):

Ao perceber lacunas cognitivas ou de sentido em uma situação problemática, uma pessoa busca por informação guiada pelos níveis de necessidade e incerteza, que também dependem das dimensões do problema a ser solucionado e da complexidade do ambiente. Entretanto, os fatores advindos do ambiente podem ser intervenientes ou ativadores, afetando a percepção do indivíduo e sua forma de agir para buscar a informação que necessita. Essa é uma dimensão que pode ser denominada afetiva ou emocional, na medida em que é composta de fatores afetivos: são os sentimentos de segurança ou insegurança diante da incerteza e complexidade da situação que guiam o indivíduo na busca e uso da informação para solucionar problemas ou atingir objetivos.

No que tange ao questionamento sobre o uso de instrumentos de busca para auxiliar na busca, os usuários responderam da seguinte forma:

GRÁFICO 14: Algum instrumento de busca foi utilizado para saciar a sua necessidade de informação?



FONTE: Dados da Pesquisa, 2014.

Percebemos que houve um equilíbrio quanto a este questionamento, pois 52,94% afirmaram ter utilizado e 47,06% confessaram não ter feito uso.

Os instrumentos [...] são utilizados como vias de acesso do usuário ao documento. São o primeiro contato do usuário, um acesso indireto que antecede a consulta aos documentos originais; é uma primeira aproximação com o acervo da entidade. (SÁ, 2005, p. 35)

Os que relataram fazer uso foram indagados quanto acerca de qual instrumento foi utilizado, os usuários apontaram o seguinte:

“*Guias, Catálogos, etc.*” (Usuário A)

“*Armário Eclasiástico.*” (Usuário D)

“*Livro.*” (Usuário E)

“*Livro.*” (Usuário H)

“*Um livro, que relata fatos sobre o Palácio do Bispo.*” (Usuário I)

“*Jornal A Imprensa.*” (Usuário M)

“*Acesso aos Livros de Batismo.*” (Usuário N)

“*Livro.*” (Usuário P)

O indivíduo é, então, levado a fazer algum tipo de uso de qualquer ponte que seja construída para transpor o vazio defrontado por ele. Uso, portanto, é o emprego dado ao conhecimento recém adquirido, traduzido na maioria dos estudos de usuários como a informação útil DERVIN, 1980 (apud FERREIRA, 1997 p.12).

Percebemos a importância dos instrumentos de busca no processo de identificação das necessidades informacionais dos usuários, as quais são expressas a partir do trinômio de Dervin: situação – lacuna – uso.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa acerca de estudos de usuários se faz necessária para que os profissionais da informação possam rever sua metodologia de recuperação da informação. Para que um serviço de acesso a informação seja eficiente é primordial que a instituição conheça seu usuário e as necessidades.

O estudo de usuários permite ao Arquivista identificar as falhas no atendimento, permitindo que este faça uma avaliação e assim reorganize o serviço. O usuário quando expressa sua satisfação ou insatisfação declara as lacunas deixadas. “Fica clara a importância dos estudos de usuários para se traçar o perfil dos usuários da informação e conhecer suas reais necessidades de informação, a fim de atendê-las de forma efetiva”. (RAMALHO, 2002, p. 111).

O Arquivo Eclesiástico da Paraíba é uma fonte de informações de grande relevância para a sociedade paraibana. Assim, este trabalho, objetivou analisar as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo supracitado.

Buscamos construir o Perfil dos usuários, observamos que as maiores evidências formaram o seguinte: sexo feminino, de estado civil solteiro(a), com faixa etária entre 21 e 30 anos, tendo grau de escolaridade de nível superior, renda familiar entre 3 a 4 salários mínimos e com relação a ocupação estuda. Notamos assim que é um perfil acadêmico/ universitário.

Indagamos os usuários a fim de identificar a sua satisfação na busca informacional e estes certificaram que esta se dá de maneira satisfatória. Identificamos isto, a partir das manifestações feitas com relação a ter encontrado a informação que buscava e as expectativas atendidas.

Verificamos que as dificuldades/ barreiras que impedem o acesso à informação estão ligadas diretamente a legibilidade da informação, a informações que não constam ou não foram localizadas, a informações que foram perdidas durante o tempo e as encadernadoções realizadas de maneira incorreta.

Constatamos assim, que a hipótese levantada no início da pesquisa, a qual afirmava que as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo Eclesiástico da Paraíba são atendidas de maneira satisfatória, foi confirmada, o que a torna fidedigna.

Portanto, percebemos que os resultados obtidos com este trabalho irão auxiliar aos profissionais da informação do Arquivo Eclesiástico da Paraíba a

continuar desenvolvendo seu trabalho vislumbrando as necessidades informacionais de seus usuários. Contudo, se faz necessário que outros estudos sejam realizados na instituição devido ao usuário ser dinâmico.

Este trabalho nos remete a alguns desdobramentos futuros da investigação, tais como, um trabalho voltado a políticas de conservação e preservação das informações. Além disso, podemos propor um trabalho de difusão cultural para evidenciar ainda mais, a relevância deste acervo na sociedade.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Elidiany da Conceição. **A Construção Subjetiva da Informação: entre o documento de arquivo, o usuário e a história local**. Monografia (Universidade Estadual da Paraíba). 2010.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. 7. ed. – 2. reimpr. São Paulo:Atlas, 2006.

ARAUJO. Eliany A. **A construção social da informação: práticas informacionais no contexto das organizações não governamentais/ONGs brasileiras**. Brasília: UNB, 1998. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Programa de pós-graduação em Ciência da Informação.Universidade de Brasília. Brasília, 1998.

ARAÚJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional**. São Paulo: Atlas, 2001.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da Arquivologia. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 37, p. 61-82, mai./ago., 2013.

_____. Carlos Alberto Avila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENANCIB, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANECIB, 2008.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de Usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p.168-184, mai/ago. 2007.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os destinos da Ciência da Informação: entre o cristal e a chama. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 9, n. 2, Jul./dez. 1999.

BEZERRA, Emy Porto. ARAUJO, Eliany Alvarenga de. **Digitalizando o virtual: análise das barreiras no contexto de implementação da biblioteca digital Paulo freire-BDPF/UFPB**. Disponível em: < <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?down=8291> . Acesso em: 22 nov. 2014.

BRITO, Djalma Mandu de. A informação arquivística na Arquivologia Pós-custodial. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p. 31- 50 jan/jun. 2005.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – Um modelo de uso da informação: **In:____. A organização do conhecimento**. Tradução: Eliana Rocha. São Paulo: SENAC, [2003]. Cap. 2, p. 63-1120.

CRAWFORD, S. Information needs and uses. In: Annual Review of Information Science and Technology. White Plains, NY: Knowledge Industries, v.13, p.61-81, 1978.

DERVIN, B; NILAN MS. Measuring aspects of information seeking: atest of quantitative-qualitative methodology. In: **Burgoon, M ed Communication Yearbook**. Beverly Hills 1982; 6:419-44.

DERVIN, B. **Meeting individual informing needs in the midts of the information explosion on the 1980's**. Colloquium.

_____. Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: ANNUAL MEETING OF THE INTERNACIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 1983. Anais... Dallas: International Communication Association, 1983.

FERREIRA, Sueli Mara Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v 25, n 2, 1995.

_____. Sueli Maria Soares Pinto. **Estudo de Necessidades de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making**. Porto Alegre: 1997.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.

_____. Nice. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um enfoque no suporte à educação à distância. **Ciência da Informação**, Barsília, v. 31, n 2, p.44-51, maio/ago. 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, HE; CAMPOS MLA. **Análise Documentária**. Rio de Janeiro: SESC; 1998.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: TREA, 2005.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michael. Os usuários. In: _____. **Introdução geral das ciências e técnicas da informação e documentação**. 2 ed. Brasília: IBICT, 1994. P. 481-492.

GUINCHAT, Claire; MINOU, Michel. Perfil do usuário, p. 314-3-15 e usuários: papel, categoria, métodos de estudos, p. 481-492. In: **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2ª ed. Trad. de Miriam Vieira da Cunha. Brasília: IBICT, 1994. 540 p.

JARDIM, JM. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In: **Mesa Redonda Nacional de Arquivos**; 1999; Rio de Janeiro.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero. Revista de Ciência da Informação**. v.5,n.5, 2004.

KUHLTHAU, C.C. and TAMA, S.L. **Information Search Process of Lawyers: A Call for "Just For Me" Information Services**. *Journal of Documentation*, 57(1), 25-43. 2001.
LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Toward paperless information Systems**. New York: AP, 1978. 179p.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**. Brasília, v.35, n.3, p.99-114, set/dez. 2006.

RAMALHO, Francisca Arruda. Produção sobre necessidades de informação: em foco Informação & Sociedade: estudos. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, p. 101-120, Número Especial 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry; Colaboradores. ***Pesquisa Social: métodos e técnicas***. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, S. Comportamento organizacional. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RODRIGUES, Rui Martinho. ***Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas***. São Paulo: Atlas, 2007.

ROLIM, Elizabeth Almeida; CENDÓN, Beatriz Valadares. **Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação**. DataGramZero - Revista de Informação - v.14 n.2 abr/13.

SÁ, Ivone Pereira de. **A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário**. Dissertação (Fundação Osvaldo Cruz). 2005.

SALGADO, Luciana Maria Allan. **A biblioteca virtual do estudante brasileiro da escola do futuro da Universidade de São Paulo: um estudo da sua estrutura e de seus usuários**. Dissertação (Universidade de São Paulo). 2002.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirámide, 1994.

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

WILSON, Ian. Strategies for communication. Janus. **International Council on Archives**. Paris, 1, 1995.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
DEPARTAMENTO DE ARQUIVOLOGIA
CAMPUS V – JOÃO PESSOA



Este instrumento de coletas de dados faz parte de uma pesquisa de campo realizada para fins acadêmicos que tem por finalidade avaliar as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo eclesiásticos da Paraíba. Os dados coletados farão parte da monografia para o término da graduação da aluna Danielle Cristina Ferreira. Pedimos, por gentileza, que respondam as informações solicitadas e desde já, agradecemos a contribuição.

PERFIL DO USUÁRIO

Sexo

- Feminino Masculino

Estado Civil

- Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) Viúvo(a)
 Outro. _____

Faixa Etária

- Até 20 anos
 Entre 21 e 30 anos
 Entre 31 e 40 anos
 Entre 41 e 59 anos
 Mais de 60 anos

Grau de Escolaridade

- Ensino Fundamental
 Ensino Médio
 Ensino Superior. Qual: _____
 Pós-Graduado. Qual: _____

Renda familiar

- 1 a 2 salários mínimos 5 a 6 salários mínimos
 3 a 4 salários mínimos Mais de 7 salários mínimos

Ocupação

Trabalha

Estuda

Outro. Qual: _____

NECESSIDADE INFORMACIONAL

Você está buscando a informação no arquivo como:

Pesquisador(a) Turista Professor(a) Estudante

Outro. _____

Com que frequência você visita este arquivo?

Sempre Raramente

Às vezes É primeira vez

Qual é o motivo da sua visita ao arquivo?

Acadêmica Pessoal Cultural Profissional

Outro. _____

Você encontrou a informação que buscava no Arquivo eclesiástico da Paraíba?

Sim Não Parcialmente

As informações atenderam as suas expectativas?

Sim Não

Em caso negativo, o que faltou?

Que barreiras/dificuldades surgiram no decorrer da sua busca?

Acesso Idioma Restrições de informações Legibilidade da
informação

Outro. _____

Se houve, a dificuldade foi superada? Como?

Como você classifica o atendimento dos funcionários às suas necessidades de informação:

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

Algum instrumento de busca foi utilizado para saciar a sua necessidade de informação?

Sim Não

Em caso afirmativo, qual?
