



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



MARA VANESSA BARBOSA DE OLIVEIRA

**AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – TRT, PB.**

JOÃO PESSOA

2016

MARA VANESSA BARBOSA DE OLIVEIRA

**AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – TRT, PB.**

MONOGRAFIA apresentada ao Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, em cumprimento à exigência institucional para a conclusão do curso e a obtenção do grau de **BACHARELA EM ARQUIVOLOGIA**.

ORIENTADORA: Ma. Esmeralda Porfírio de Sales

JOÃO PESSOA

2016

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.

O482n Oliveira, Mara Vanessa Barbosa de
As necessidades de informação dos usuários do arquivo do
Tribunal Regional do Trabalho – TRT, PB. [manuscrito] / Mara
Vanessa Barbosa de Oliveira. - 2016.
77 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Profa. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales,
Departamento de Arquivologia".

1. Estudos de usuários. 2. Necessidade de Informação. 3.
Sense-Making. I. Título.

21. ed. CDD 025.58

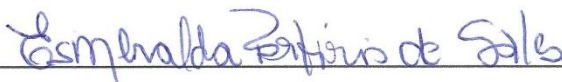
MARA VANESSA BARBOSA DE OLIVEIRA

**AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – TRT, PB.**

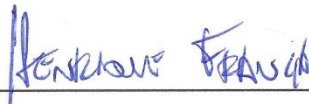
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência do título de Bacharela em Arquivologia.

Aprovada em: 25 de Maio de 2016.

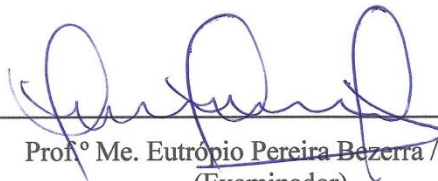
BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Ma. Esmeralda Porfírio de Sales / UEPB
(Orientadora)



Prof.^a Me. Henrique Elias Cabral França / UEPB
(Examinador)



Prof.^o Me. Eutrópio Pereira Bezerra / UEPB
(Examinador)

Dedico este trabalho aos meus amados e queridos pais, especialmente a minha mãe, que sempre me apoiou em tudo e que me ensinou os valores da vida e que sempre acreditou na minha vitória, e aos meus amados irmãos, que esteve presente comigo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu Deus, meu Senhor, meu Pai que está no céu e intercede por mim, pois é à base da minha vida. Por seu infinito amor, misericórdia, cuidado, fidelidade, e bondade para comigo. É Ele que me sustenta e sustentou, e é quem está presente em todos os momentos mostrando sempre uma forma de contornar os momentos de angústias. Por isso, a Ele deixo o meu eterno muito Obrigada, pois minha vida não teria sentido se o Senhor não existisse nela, sem Ele, eu não seria nada.

Como também quero agradecer imensamente a minha mãe e ao meu pai (*in memoriam*), por ter dedicado seu tempo para me dar força e sempre ter acreditado em mim nos momentos que até eu mesma cheguei a duvidar que conseguiria, mantendo sempre uma palavra amiga e o colo nas horas em que mais precisei. Obrigada minha mãe querida, por tudo, pois tudo que sou hoje devo a ti. Obrigada por ter me ensinado com seu jeito todo simples e maravilhoso de ser, um modo de ver a vida com amor, carinho, que só consegui chegar aonde cheguei graças ao seu apoio incondicional. Obrigada por tirares forças de onde não tinhas para me apoiar e me ajudar, obrigada pelas orações constantes pela minha vida e por teu grande amor que nem todo dinheiro que eu lhe desse no mundo poderia pagar tudo que és pra mim. Não tenho palavras para descrever o quanto TE amo meu exemplo de vida “minha mãe”.

Agradeço a toda minha família, avôs, avó, tios, tias, primos e primas. A minha irmã e ao meu irmão, por sempre me dar forças, apoiar meu sonho, pelo amor e por sempre estar ao meu lado durante toda vida, me dando incentivos para continuar a minha caminhada. Aos meus sobrinhos Hadassa, Ashley, Luiz e Melissa, pelo carinho e amor. Amo todos vocês!

Também sou agradecida aos meus amigos e colegas que cursaram comigo este curso, Rosa Nogueira, Iris Barboza, Iranilson Chianca, Natan Dias e Bruno Medeiros, pois foram companheiros diários durante todo o percurso para a conclusão do meu curso, como também aos meus amigos fora da minha vida acadêmica, Alef, Ângela, Cibele, Darlington, Emanuella, Jamile, Michelle, Rosenilda, Sabrina, Samara, e Yara.

Quero registrar meus agradecimentos a todos os servidores do Arquivo das Varas do trabalho, do Tribunal Regional do Trabalho, da 13ª Região, da Cidade de João Pessoa, que prontamente se dispuseram a prestar informação para essa pesquisa. Em especial ao Bibliotecário e Arquivista Raimundo Normando, ao Arquivista Bruno Medeiros e ao Técnico Judiciário Raul Espínola, meu muito obrigada pela contribuição.

Agradeço aos meus eternos e queridos professores do curso de Arquivologia da UEPB pela dedicação em transmitir todo conhecimento necessário à minha formação acadêmica, pois direta ou indiretamente contribuíram para a concretização desse sonho.

E em especial quero agradecer ao professor Dr. José Washington de Moraes Medeiros que ministrou a disciplina de Usos e Usuários da Informação, e Metodologia de Projetos, pois foram em suas aulas que me identifiquei com o assunto e vi a relevância deste tema. Obrigada pela partilha de conhecimento, pois com toda paciência e empenho me ajudou dando grande parcela de contribuição para a realização deste sonho, Obrigada por tudo professor!

Aminha professora Ma. Esmeralda Porfírio de Sales quando aceitou ser minha orientadora. Que também muito admiro a sua pessoa, Obrigada pelas aulas teóricas e práticas, pelas orientações e acompanhamento dos meus estágios, no Espaço Cultural José Lins do Rêgo e também na Escola José Lins do Rêgo, que jamais esquecerei e os levarei por toda minha vida, pois foram conhecimentos repassados que não tem preço, os quais me farão crescer.

Aos professores que participaram da banca examinadora, pela disponibilidade e presença nessa comissão. Fica meu agradecimento pelas anotações, recomendações, e contribuições pessoais acerca da monografia. Ao Me. Eutrópio Pereira Bezerra pelo incentivo, empenho, paciência, pelas aulas teóricas e praticas e a oportunidade no estagio na Escola José Lins do Rêgo sobre preservação e conservação dos documentos. E em especial ao professor Me. Henrique Elias Cabral França, grande exemplo em sala de aula, Obrigada pelos conhecimentos passados. E, sobretudo, porque gentilmente e tão prontamente aceitou a solicitação para compor a banca examinadora. Sou agradecida, pois a sua contribuição enriqueceu mais ainda este trabalho.

Enfim, a todos, meu muito obrigada!

A conquista é um acaso que talvez dependa mais das falhas dos vencidos do que do gênio do vencedor.

Madame de Staël

RESUMO

As tecnologias da informação deram um grande incentivo à contemporaneidade. Diante disso, o aumento da prática tecnológica alterou a sociedade como um todo. As transformações ocorridas por este uso não afetou somente às áreas tecnológicas. Na Arquivologia, provocou a redefinição dos paradigmas dos serviços de informação. Por isso, Jardim (2004, p.1) aborda “a concepção de serviço de informação voltado para o usuário e suas implicações no planejamento e gestão de serviços arquivísticos”. Para isso, é imprescindível a expansão do uso da informação e o diálogo entre o arquivista e o usuário. Pensando nisso, no presente trabalho foi utilizada a abordagem do “*sense-making*”, de Brenda Dervin, um estudo voltado ao usuário da informação que busca mapear as necessidades cognitivas e psicológicas dele, e nos permite melhorar a interação pessoas e tecnologia da informação. Nessa teoria o *Comportamento Informacional* do usuário está inerente às *Necessidades de Informação*, logo o estado cognitivo das necessidades de informação do usuário é metaforicamente interpretado na tríade *situação-lacuna-uso*. Partindo deste ponto, o foco do trabalho foi: Analisar as necessidades de informação dos usuários do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região – TRT, em João Pessoa, Paraíba. A pesquisa é de cunho empírico, e de abordagem qualiquantitativo. Na coleta de informações desse trabalho utilizou-se o questionário do tipo misto. A amostra foi entre os 10 usuários que utilizam o Arquivo do TRT representando o universo desses usuários. Foi concluído através dos resultados da pesquisa que as necessidades de informação dos usuários do Arquivo do TRT de João Pessoa são atendidas de maneira satisfatória, em virtude das lacunas informacionais dos usuários serem supridas com eficiência pela Instituição analisada. Embora, cada vez mais se faz necessário estudar o que o sujeito sente no momento de dar sentido aos dados analisados nos serviços de informação visando prestar um melhor atendimento ao usuário da informação como na responsabilidade de prestadoras de serviço de informação como no patamar do TRT.

Palavras-chave: Estudos de usuários, Necessidade de Informação, Sense-Making, Tribunal Regional do Trabalho.

ABSTRACT

Information technologies have a great incentive to contemporary. Thus, the increased technological practice changed society as a whole. The transformations for this use did not affect only the technological areas. In Archivology caused the redefinition of paradigms of information services. So, Jardim (2004, p.1) addresses "the design oriented information service to the user and their implications for the planning and archival services management." For this, the expansion is essential the use of information and dialogue between the archivist and the user. Thinking in this work we used the approach of "sense-making", Brenda Dervin, one study related to user information that seeks to map the cognitive and psychological needs it, and allows us to improve the interaction people and information technology. In this theory the user Informational behavior is inherent in information needs, so the cognitive state of the user's information needs is metaphorically interpreted the triad situation-gap-use. From this point, the focus of the study was to analyze the users' information needs of the Regional Labor Court of the 13th Region Archive - TRT, in João Pessoa, Paraíba. The research is empirical nature, and quantitative and qualitative approach. In gathering information for this work we used the questionnaire mixed type. The sample was among the 10 users who use the TRT Archive representing the universe of these users. It was completed through the search results that TRT Archive users' information needs of Joao Pessoa are met satisfactorily, given the informational gaps of users are met efficiently by the Institution analyzed. Although increasingly it is necessary to study what the subject feels at the moment to make sense of the data analyzed in information services aimed at providing a better service to the information user as the liability of information service providers as the TRT level.

Keywords: Studies of users, Information Needs, Sense-Making, Regional Labor Court.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

ILUSTRAÇÃO 1 - Sinopse dos trabalhos de Bernal e Urquhart.....	27
ILUSTRAÇÃO 2 - As necessidades e os estoques de informação.....	37
ILUSTRAÇÃO 3 - Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson.....	38
ILUSTRAÇÃO 4 - Modelo de comportamento informacional integrado de Choo.....	40
ILUSTRAÇÃO 5 - Representa graficamente o que se descreveu até então: a metáfora do "Sense-Making".....	42
ILUSTRAÇÃO 6 - O Trinômio do "Sense-Making".....	43

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 -	Portal de Periódicos da Capes: Mapa da Produção Científica da pesquisa feita.....	48
TABELA 2 -	Formação Acadêmica e Cargo.....	54
TABELA 3 -	Categorias das falas (Situação).....	56
TABELA 4 -	Categorias das falas (Lacuna).....	60
TABELA 5 -	Categorias das falas (Identificação da Lacuna).....	61
TABELA 6 -	Categorias das falas (Respostas às Lacunas).....	63
TABELA 7 -	Categorias das falas (Uso).....	66
TABELA 8 -	Categorias das falas (Sugestão dos usuários).....	67

LISTA DE ABREVIAMENTOS E SIGLAS

ARIST	The Annual Review of Information Science & Technology
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CI	Ciência da Informação
EUA	Estados Unidos da América
JCJ	Juntas de Conciliação e Julgamento
JCJ's	Juntas de Conciliações e Julgamentos
JP/PB	João Pessoa/ Paraíba
LISA	Library and Information Science Abstracts
RN	Rio Grande do Norte
TJ	Tribunal de Justiça
TRT	Tribunal Regional do Trabalho
TRTs	Tribunais Regionais do Trabalho
USA	United States of America

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	17
2.1	Caracterização da pesquisa.....	17
2.2	Problematização.....	18
2.3	Objetivos.....	19
2.3.1	Objetivo geral.....	19
2.3.2	Objetivos específicos.....	19
2.4	Instrumentos de coleta de dados.....	20
2.5	Universo e amostragem.....	20
2.6	Campo empírico: Universo.....	21
2.7	Campo empírico: Amostragem.....	22
3	ORIGEM E CARACTERÍSTICAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	24
3.1	Aspectos históricos.....	24
3.2	Abordagem clássica.....	28
3.3	Abordagem moderna.....	30
4	A TEORIA DO SENSE-MAKING COMO INTEGRANTE DA ABORDAGEM MODERNA.....	34
4.1	Aspectos históricos e conceituais.....	34
4.2	Em que aspectos surgem as necessidade de informação.....	36
4.3	A metáfora do Sense-Making de Brenda Dervin.....	41
4.3.1	Situação.....	43
4.3.1	Lacuna.....	44
4.3.1	Uso.....	45
5	OS ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOLOGIA.....	46
5.1	O estado da arte segundo Jardim.....	46
5.2	A produção de pesquisa no Brasil.....	46
5.3	Arquivo Permanente, Arquivo do Judiciário e o usuário da informação.....	50
6	ANALISANDO AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DO TRT DA PARAÍBA.....	53
6.1	O perfil dos participantes.....	54
6.2	Processo de busca (situação) da informação.....	55
6.3	Formas de acesso (lacunas) à informação.....	60
6.4	O comportamento de uso (respostas) da informação.....	63
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69
	REFERÊNCIAS.....	71
	Apêndice A.....	76

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias da informação deram um grande incentivo à contemporaneidade. Diante disso, o aumento da prática tecnológica alterou a sociedade como um todo. As transformações ocorridas por este uso não afetou somente às áreas tecnológicas. Na Arquivologia, provocou a redefinição dos paradigmas dos serviços de informação. Por isso, Jardim (2004, p.1) aborda “a concepção de serviço de informação voltado para o usuário e suas implicações no planejamento e gestão de serviços arquivísticos”. Para isso, é imprescindível a expansão do uso da informação e o diálogo entre o arquivista e o usuário.

Os estudos de usuários desempenham um papel significativo na literatura da Ciência da Informação e da Documentação. Anteriormente, a atenção de ambas encontrava-se à identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação. No entanto, as novas formas tecnológicas e o uso da informação os direcionou para a identificação das necessidades de informação. É por isso que a Arquivologia procura no diálogo com estas áreas do conhecimento analisar as necessidades de informação dos usuários de arquivo, uma vez que estes precisam do serviço de arquivo, pois desenvolvem necessidades informacionais adquiridos no tempo e no espaço. A abordagem moderna, como marco referencial em relação a este assunto, volta-se para o sujeito e suas necessidades; e entender estas necessidades e como praticá-la; e também, a adequar o sistema ao usuário.

Sabendo que, o sujeito adquire no tempo e no espaço necessidades de informação, e ao fazer uso desta consegue transpor o vazio que aparece em seu caminho, os Estudos de Usuários da Informação facilitam ao arquivista identificar as necessidades de informação do sujeito. Ou seja, fornece subsídios ao processo de busca e uso da informação, com vistas a proporcionar respostas ao problema, e assim, atende as demandas informacionais dos usuários.

É partindo deste pressuposto que este estudo buscará analisar as necessidades de informação dos usuários do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região – TRT, em João Pessoa, Paraíba JP/PB, partindo da seguinte hipótese: Os usuários do Tribunal Regional do Trabalho têm suprido as suas necessidades de informação quando buscam o arquivo.

O estudo do usuário é importante para a sociedade em razão de que o sujeito fazendo parte deste novo sistema da sociedade (as novas formas tecnológicas) precisa informar-se, reduzir incertezas, verificar uma realidade ou escapar de uma situação em virtude de suas necessidades. Tal trabalho se justifica como base para a reflexão sobre os processos

de acesso à informação, considerando aspectos como a maior agilidade do trabalho institucional e o reconhecimento das necessidades do usuário.

É importante ao âmbito Arquivístico, que incidiu em um momento importantíssimo; trata-se de um momento de transição, no entanto é de extrema relevância o estudo de usuários, porquanto estudos mostram que a pesquisa desta natureza é escassa e urge mais instruções que se voltem a esta questão e direcionados ao campo para atender a sociedade. E é justamente por esta fase de transição que se vale a pesquisa. O estudo de usuários de arquivo do Tribunal Regional do Trabalho é também importante, na medida em que serve de modelo para outros estudos no campo de usuários em diferentes instituições como possibilidade de se conhecer uma variedade específica de usuários da instituição, com diferentes necessidades de informação.

E, por fim, ao próprio arquivista tal estudo do sujeito – não como objeto do acesso à informação, mas sim como sujeito do processo de transferência da informação – será relevante, para tomar conhecimento do perfil do usuário do Tribunal Regional do Trabalho. Como também, pelo compromisso ético-profissional do arquivista e do futuro arquivista com este tema, cujo destaque encontra-se nos aspectos legais, na normalização, na oferta de instrumentos de pesquisa, dentre outros. Em meio a estes, destaco os serviços de informação arquivística. O profissional formado em Arquivologia deverá está capacitado a identificar organizar, avaliar, preservar e disponibilizar a informação ao usuário/cliente interno e/ou externo. Vale salientar que, atualmente, a sociedade vem apresentando mudanças significativas na questão da qualidade de trabalho, a exigência do mercado vem aumentando consideravelmente. Precisamos usar nossa ferramenta para não comprometer o nosso perfil profissional. Tal estudo é relevante também na medida em que se constitui como fonte possível de pesquisa no quadro das experiências existentes de organização, de gestão e serviços de arquivos. E se pensarmos em todos estes meios – ferramentas – devemos cogitar a importância do trabalho.

Estruturalmente, optamos por organizar esta monografia em seis capítulos. No primeiro capítulo intitulado de *Introdução* está uma breve exposição das temáticas analisadas desta pesquisa juntamente com a justificativa da escolha desse tema.

No segundo capítulo intitulado de *Metodologia* encontram-se a caracterização da pesquisa, a problematização, os objetivos, os instrumentos de coleta de dados, o universo e amostragem, e o campo empírico.

No terceiro capítulo intitulado de *Origem e características dos Estudos de Usuários* contextualizamos os aspectos históricos dos estudos dos usuários na sua abordagem clássica e moderna.

No quarto capítulo, *A teoria do Sense-Making como integrante na abordagem moderna*, está postas os aspectos históricos e conceituais dessa teoria, procuramos abordar os aspectos em que surgem as necessidades de informação. Discorremos sobre a metáfora do *Sense-Making* de Dervin, também sobre a situação, a lacuna e o uso da informação.

No quinto capítulo, *Os Estudos de Usuários em Arquivologia*, mostramos o estudo da arte na visão do autor José Maria Jardim. Fizemos também uma pesquisa no sistema da Capes para mapear as quantidades de produções científicas feitas a cerca desse tema para a Arquivologia, em comparação com as três principais línguas: português, inglês e espanhol. Discorremos sobre o que é Arquivo Permanente, Arquivo do Judiciário sobre o usuário da informação.

No sexto capítulo, *Analisando as Necessidades Informacionais dos Usuários do Arquivo do TRT da Paraíba*, apresentamos a análise da discussão dos resultados obtidos na pesquisa. Dividimos em quatro partes, para que cada ponto fosse tratado minuciosamente. A **primeira parte** para o perfil dos participantes, a **segunda parte** para o processo de busca (situação) da informação, a **terceira parte** para as forma de acesso (lacunas) à informação, e a **quarta parte** para o comportamento de uso (respostas) da informação.

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

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para compreender as necessidades de informação dos usuários do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, seguiu-se um conjunto de procedimentos metodológicos que serão explanados neste capítulo.

2.1 Caracterização da pesquisa

O fenômeno em estudo é de cunho qualiquantitativo, que consiste na junção entre a abordagem quantitativa e a abordagem qualitativa. A primeira é uma “investigação que se apoia predominantemente em dados estatísticos” (RODRIGUES, 2007, p.34), ou seja, busca explicações objetivas da realidade baseada em descrições estatísticas e uso de bases matemáticas para o desenvolvimento do fenômeno e a veracidade dos dados, Richardson (1999). O uso do segundo método, em pesquisa do usuário, tem como fim garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados. Segundo Richardson (1999, p.71):

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades dos comportamentos dos indivíduos.

Para Westbrook (1994, p.241-254), citado por Baptista e Cunha (2007, p.173):

[...] a ação de coletar dados para um estudo qualitativo envolve mais do que a obtenção de informações sobre as unidades reiteradas e cíclicas entre a coleta de dados e a sua análise. Na verdade essa coleta de dados é vista mais como um processo do que um procedimento, requerendo constantes julgamentos analíticos.

Quanto à classificação, o estudo é embasado pela pesquisa empírica, ou seja, pesquisa de campo, pois permite o contato direto com o local pesquisado. Segundo Gil (2007) ela é desenvolvida por meio da observação e busca analisar e dar explicações, interpretações e conclusões próprias do pesquisador. De acordo com Lakatos e Marconi (2008, p.188), “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos 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”.

Finalmente, este estudo está composto por uma pesquisa exploratória que busca “levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de

trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto” (SEVERINO, 2007, p.123). Uma vez que com os métodos aqui utilizados pretendemos elucidar mais as ideias tendo em vista uma maior eficácia à pesquisa.

2.2 Problematização

Segundo Gomes (2012, p.1) “[...] na pré-história o ser humano já internalizava a necessidade de registros impressos”. Em outras palavras, na antiga sociedade expressar ideias, trocar informações, e registrar fatos contribuíram para melhorar a forma de gerenciarmos e armazenarmos a informação hoje. Ainda conforme o autor, na evolução humana, a utilização dos registros impressos, foram os primeiros símbolos literais (pictogramas rupestres) a tornarem-se indispensáveis às relações sócio-econômico-culturais. De acordo com ele as figuras rupestres é um exemplo de que um registro cunhado tem preeminência sobre a oralidade. Por isso, quando a escrita tornou-se autônoma e independente ela tornou-se objeto de necessidade de domínio mundial, e não somente isso, mas teria sido criada inicialmente a atender a uma necessidade prática de informação agro comercial, em vários lugares.

Bem como comenta Lévy, (*apud* GOMES 2012, p.5) entre o desenvolvimento da agricultura e o da escrita, existe um paralelo, ambas como reformuladoras de conceitos de tempo e espaço, porque o surgimento da escrita não foi um fato causado por uma única sociedade. Pois antes do advento da agricultura e da escrita, o homem tinha como prioridade o domínio do seu espaço. Mas hoje para dominar o espaço é o tempo que precisa ser dominado. Pois, o ser humano, lida atualmente com questões mais diversas, nos aspectos culturais, sociais, econômicos, e políticos. E para a tomada de decisão a essas ações, faz-se necessário o controle do tempo. E não somente o tempo precisa ser administrado, precisam-se tomar decisões, e é nessas decisões, de uma determinada situação, onde surge a necessidade de informação. Logo, é ela, a informação, a imprescindível, que irá servir de utilidade ao usuário.

Com a velocidade nos fluxos econômicos, sociais, culturais, linguísticos, dentre outros, ampliam-se em ritmo exponencial, deflagrando uma sucessão de novas revoluções a cada instante, uma delas a necessidade de informação, e a procura por lugares onde eles estão. Os fatores como o tempo, tomada de decisões, necessidade de informação têm levado os sujeitos a procurem com mais frequência informações ou desistir delas. A procura dos indivíduos por informação, no tempo e no espaço, se faz tão necessária que nos tempos corridos de hoje a busca pelas respostas as suas lacunas informacionais carecem de serem precisas e encontradas com mais eficiência. Pois nesse advento de sistema são os questionamentos que leva o sujeito a procurar respostas a suas demandas informacionais. Daí

surge à necessidade da busca do conhecimento. Pois, como já citado anteriormente, o fenômeno da informação, nos tempos atuais, traz consigo a celeridade, e com ela vem à necessidade do gestor da informação aperfeiçoar ferramentas adequando à época em que vive, ampliar seus conhecimentos acerca das necessidades de informação e preparar o espaço físico, ou nas nuvens, para perpassá-la à sociedade.

Portanto, na sociedade informacional a informação é a matéria-prima, pois são tecnologias que agem sobre esta ciência constituindo-se em necessidade básica para a sobrevivência das pessoas e/ou instituições. Essa necessidade varia conforme os objetivos de tais instituições ou pessoas dentro de sua realidade concreta e subjetiva. Como a informação é parte integral de toda a atividade humana todos os processos de nossa existência individual e coletiva são diretamente moldados pelo novo meio tecnológico, formador das características da sociedade da informação.

Conhecimento é poder, e este é gerado através da informação. No entanto, numa sociedade altamente veloz, em dominação do tempo, é de se saber que a informação deve ser precisa, eficiente e que satisfaça o usuário. Nesse sentido, faz-se do Arquivo um local adequado para o atendimento das necessidades informacionais dos diversos usuários pelo prestador de serviço (o arquivista) para a disponibilização da informação. Contudo, será que a informação está organizada para o mesmo atendendo as suas necessidades e expectativas? E, quanto ao Arquivo este está aberto e organizado a atender estas necessidades?

Foi cogitando em tal situação que surgiu a existência da seguinte questão de pesquisa: **Como entender as necessidades de informação dos usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região – TRT, em João Pessoa, Paraíba JP/PB?**

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo geral

Analisar as necessidades de informação dos usuários do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região – TRT, em João Pessoa, Paraíba.

2.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Caracterizar o perfil dos sujeitos pesquisados.
- ✓ Discutir o processo de busca (situação) da informação no arquivo pelo usuário.
- ✓ Identificar as formas de acesso (lacunas) à informação demandada.
- ✓ Descrever o comportamento de uso (respostas) da informação por parte do usuário para satisfazer as situações e as lacunas.

2.4 Instrumentos de coleta de dados

O meio utilizado na coleta de informações deste trabalho foi o questionário. Este instrumento de investigação visa recolher informações baseada na pesquisa de um grupo representativo da população em estudo. Basicamente, consiste em uma série de questões que envolvem um tema de interesse para os pesquisadores, sem interação direta entre estes e os pesquisados. E segundo Gil (2007, p.128), “tendo como objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”.

A construção do questionário foi formulada com o intuito de contemplar os objetivos da pesquisa. Em continuidade, as respectivas respostas amparadas pelos dados na atestação da hipótese e na elucidação do problema do presente trabalho.

O questionário do tipo misto foi o escolhido na intenção de captar a realidade. As perguntas abertas e fechadas pretenderam levantar dados quantitativos e qualitativos a fim de analisar questões de diferentes tipos. Os recursos metodológicos supracitados deram base às perguntas mistas do questionário, e ofereceram maior precisão na análise dos dados da pesquisa.

De acordo com Figueiredo (1999), a aplicação de um questionário apresenta uma série de vantagens, como: a redução de tempo e custo na aplicabilidade; possibilidade de atingir um grande número de pessoas mesmo dispersas em área geográfica extensa; facilidade na distribuição, feita por correio e e-mail, entre outros; maior liberdade dos pesquisados para exprimir suas opiniões. Porém a desvantagem ocorre quando há um entendimento errado da questão pelo interrogado, pois tentando dar a resposta esperada responde de maneira ilusória, então o índice de resposta tende ser baixo.

2.5 Universo e amostragem

Para alguns autores, como Marconi e Lakatos (1996), Levin (1985), o universo da pesquisa, ou melhor, a população a ser pesquisada é definida como o conjunto de sujeitos que compartilham de, pelo menos, uma particularidade em comum.

Conforme Levin (1985, p.19):

[...] posto que o pesquisador trabalha com tempo, energia e recursos econômicos limitados, raras vezes ele estuda individualmente todos os sujeitos da população na qual está interessado. Em lugar disso, o pesquisador estuda apenas uma amostra - que se constitui de um número menor de sujeitos tirados de uma determinada população. Através do processo de amostragem, o pesquisador busca generalizar (conclusões) de sua amostra para a população toda, da qual essa amostra foi extraída.

Dessa forma, o universo da pesquisa, é o Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região – TRT, do Estado da Paraíba, na cidade de João Pessoa. Portanto, a amostra escolhida será representada pelos usuários do Arquivo da Vara do Trabalho do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região – TRT, do Estado da Paraíba, em João Pessoa, que necessitam das informações dos documentos do Arquivo. A amostragem considerada para a pesquisa foi separada da população de alguns usuários totalizando 10, que precisavam de informações e utilizaram o acervo recentemente.

2.6 Campo empírico: Universo

Os **Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs)** pertencem a Justiça do Trabalho do Brasil, em conjunto com as Varas do Trabalho e com o Tribunal Superior do Trabalho. Frequentemente, retribuem à segunda instância na tramitação de um processo trabalhista, contemplando recursos triviais e agravos de petição, contudo detêm competências originárias de julgamento, em casos de dissídios coletivos, mandados de segurança, ações rescisórias, e outros.

Atualmente, os TRTs encontram-se esparsos nas regiões do território nacional em número de vinte e quatro (24), correspondendo naturalmente, em área de jurisdição, aos limites territoriais de cada estado-membro. Por sua vez, o Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região está sob a Jurisdição do Estado da Paraíba, localizado na cidade de João Pessoa.

O Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região foi instituído em 18 de junho de 1985 através da Lei Federal nº 7.324, desmembrando-se da 6ª Região (Pernambuco), com sede em João Pessoa-PB e jurisdição inicial nos Estados da Paraíba e Rio Grande do Norte.

Realizou-se a instalação em 11 de outubro de 1985 em seu edifício-sede (prédio simples e insuficiente à demanda trabalhista), no Centro da capital paraibana, na Rua Coremas, localizada na Avenida Corálio Soares de Oliveira, S/N, próximo a Praça da Independência - 58013-260 - CNPJ: 02.658.544/0001-70. Na cerimônia contou-se com a presença do Ministro do Tribunal Superior do Trabalho, Carlos Coqueijo Costa, e do Procurador Geral do Trabalho, Wagner Pimenta, dentre outras autoridades. Nesse dia foram empossados os Juízes Togados que comporiam a nova Corte: Paulo Montenegro Pires, Aluísio Rodrigues, Geraldo Teixeira de Carvalho, Tarcísio de Miranda Monte. Assim também, como: Severino Marcondes Meira (com o quinto constitucional da classe dos advogados) e Gil Brandão Libânio (com o quinto constitucional do Ministério Público), além dos Juízes Classistas Nélio Silveira Dias e Expedito Félix da Cruz, representantes dos empregadores e empregados, respectivamente.

Atualmente a administração do Tribunal Pleno, do TRT da 13ª Região, é composta pelos seguintes desembargadores:

- Des. Ubiratan Moreira Delgado (Presidente)
- Des. Eduardo Sérgio de Almeida (Vice-Presidente)
- Des. Ana Maria Ferreira Madruga
- Des. Francisco de Assis Carvalho e Silva
- Des. Carlos Coelho de Miranda Freire
- Des. Edvaldo de Andrade
- Des. Paulo Maia Filho
- Des. Wolney de Macedo Cordeiro
- Des. Leonardo José Videres Trajano (Ouvidor)

2.7 Campo empírico: Amostragem

O campo empírico desta pesquisa é a Central de Arquivo das Varas do Trabalho de João Pessoa, vinculado ao Tribunal Regional do Trabalho, da 13ª Região, da cidade de João Pessoa.

Para melhor compreensão da nossa amostra precisamos entender que as Juntas de Conciliação e Julgamento (JCJ's) são hoje as Varas do Trabalho, e elas funcionavam antes da criação do Tribunal. A concepção das Juntas passou a ter duas estruturas que estavam no Estado da Paraíba (JCJ de Campina Grande, Guarabira, Patos e Sousa. E a JCJ's em João Pessoa com a 1ª, 2ª, 3ª e 4ª), e no Estado do Rio Grande do Norte (contemplada com as JCJ's em Natal-RN (1ª, 2ª e 3ª), e com três no interior em Mossoró, Macau e Goianinha).

O Tribunal Pleno aprovou a proposta da Presidência do TRT de criar 21 novas JCJ na Paraíba e no Rio Grande do Norte, com jurisdição sugerida da Matéria Administrativa nº 039/1991. Com a criação do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região, no Rio Grande do Norte, pela Lei nº 8.215, de 25 de julho de 1991, a região incluída por aquele Estado foi retirada da jurisdição do TRT da 13ª Região. Por sua vez, a 1ª Vara do Trabalho de João Pessoa teve como primeiro Presidente o Juiz Clóvis dos Santos Lima, homenageado com o seu nome apostado na sede do TRT da 13ª Região. E precisamente no dia 1º de maio de 1941 que a 1ª Junta de Conciliação e Julgamento de João Pessoa-PB foi instalada.

A Lei nº 8.432 de 11 de junho de 1992 criou novas JCJ's nos diversos Tribunais do Brasil, e beneficiou o Estado da Paraíba com 13 Juntas. As reformas na sede foram

concluídas, modernizando suas instalações, e a reinauguração aconteceu no dia 13 de novembro do mesmo ano.

Em 10 de dezembro de 1999, a Emenda Constitucional 24/99 aboliu a representação classista em todas as instâncias na Justiça do Trabalho, transformando as Juntas de Conciliação e Julgamento em Varas do Trabalho. Inclusive, assumiram os cargos de Juízes Classistas no TRT da 13ª Região: triênio: 3/9/1995 a 3/9/1998 - Expedido Félix da Cruz (empregados) e Nélio Silveira Dias (empregadores); triênio: 3/9/1998 a 3/9/1991 - Gilvan Monteiro da Silva (empregados) e Ruy Bezerra Cavalcanti Júnior (empregadores); triênio: 3/9/1991 a 3/9/1994 - José Dionísio de Oliveira (empregados) e Ruy Bezerra Cavalcanti Júnior (empregadores); triênio: 3/9/1994 a 3/9/1997 - José Dionísio de Oliveira (empregados) e Haroldo Coutinho de Lucena (empregadores); período de 24/6/1997 a 10/12/1999 - José Anchieta Araújo (empregados) e Francisco de Assis Benevides Gadelha (empregadores).

O Arquivo do TRT, da 13ª Região, é a Central de Arquivo das Varas do Trabalho de João Pessoa. A localização de antes deste espaço era na Rua Pedro 1º, no centro da cidade de João Pessoa, no bairro Tambiá. Mas, recentemente ocupa o prédio de uma antiga Delegacia situada na Rua Marechal Deodoro da Fonseca, s/n, no bairro da Torre, na respectiva cidade e estado. No momento, devido a atual mudança, ainda não foi posta uma sinalização que possa indicar o local. E poucos usuários têm buscado as documentações no Arquivo, já que muitos ainda não sabem da sua nova localização. Devido à rara frequência dos usuários internos no Arquivo gerou nesta pesquisa certa carência de dados que os favorecessem. Sendo assim, boa parte de informações que temos diz respeito aos usuários externos. Mas que não deixa de ser relevante e tão pouco desfavorece a análise feita com os usuários internos, pois pode se fazer comparações das necessidades de informações de ambos os usuários, e isso poderá ser mais aprofundado para outros possíveis e futuros trabalhos.

Atualmente, a central de Arquivo das Varas de João Pessoa é composta por oito servidores. A grande maioria tem formação superior em Direito, Administração e psicologia. Porém, o arquivo tem um profissional da área de Biblioteconomia e este mesmo é estudante de Arquivologia. Já o outro servidor do tribunal de justiça é formado em arquivologia contratado a um ano. Ou seja, podemos dizer que o quadro de funcionários do arquivo é bastante diversa e adequada às áreas que o tribunal necessita. O horário de funcionamento do Arquivo Central da Vara de João Pessoa é de segunda à sexta das 08h30min às 14h30min. O arquivo recebe documentos administrativos das varas do trabalho e processos trabalhistas autuado nas varas do trabalho. Há documentos textuais, e impressos, advindos de atividades fim e meio, ou seja, esses são alguns dos tipos de documentos recebidos no Arquivo.

3 ORIGEM E CARACTERÍSTICAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

3.1 Aspectos históricos

Historicamente, a temática “Estudos de Usuários” originou-se da Biblioteconomia e Documentação. Segundo Baptista, Cunha (2007) dada à relação interdisciplinar com outras áreas como a Administração, a Ciência da Informação, a Comunicação, e a Psicologia ampliou-se o diálogo deste tema. No entanto, as pesquisas de estudos de usuários nem sempre estiveram voltadas para esse fim, pois, no primeiro momento da história, foram direcionadas aos sistemas de informação, a fim de melhor conhecer o fenômeno do uso da informação por meios de sistemas interativos de informação; e no segundo momento, aos usuários, o principal objeto de estudo, inclusive sob a ótica e com a interação dessas áreas do conhecimento.

Dentro do contexto histórico podemos inferir que o estudo do usuário desde a sua gênese apresentou-se em cinco (5) etapas, dividindo-se em duas fases: a fase dos estudos quantitativos (com a Abordagem Clássica) e a fase dos estudos qualitativos (com a Abordagem Moderna). A primeira etapa, que introduziu a fase dos estudos quantitativos, teve como característica a inquietação quanto ao uso da informação. A segunda teve como pesquisa o uso da informação orientado a grupos específicos de usuários. Na terceira, buscou-se estudar o comportamento do usuário ligando a Ciência da Informação e a Teoria dos Sistemas. Já na quarta etapa, os estudos foram centrados à educação e satisfação do usuário. A quinta, e última etapa, trouxeram a fase dos estudos qualitativos, marcada pelos estudos de planejamentos e serviços que atendessem as necessidades de informações dos usuários.

Todavia, as revisões dos autores que estudam o estado da arte, publicadas pelo ARIST, nos revelam que perante a evolução das pesquisas houve falta de uniformidade conceitual e a ausência de metodologias que fossem específicas, abrangentes e de certo rigor científico. Não obstante, por meio dos anos foram realizados diversos estudos nessa linha e, segundo esses autores, podem-se verificar tendências e alçar algumas generalizações, apesar das críticas e limitações existentes. Assim, dentre os conhecimentos - relativos ao estudo do uso da informação - destacados pelos cientistas e técnicos considerados universais são:

1. Acessibilidade e facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização ou não de um serviço de informação; o canal mais acessível, embora não o melhor é escolhido primeiro e assim, considerações sobre qualidade e confiabilidade são secundárias. Por outro lado, a percepção da acessibilidade da informação, por parte do usuário, e influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mais ele se torna acessível para o usuário;
2. Muitos profissionais sentem existir um volume excessivo de informação, isto é, existe na realidade mais informação do que a desejada. Nesse caso, o

que é solicitado então é que haja seletividade por parte do sistema de informação. Esta seletividade é caracterizada pela produção de revisões críticas da literatura e por avaliação e síntese da informação adequada, em áreas especializadas de assunto;

3. Há necessidade de que a informação fornecida seja corrente, especialmente na área das ciências. Os serviços de informação precisam assim disseminar da maneira a mais rápida e eficiente os resultados de pesquisas científicas;

4. Os canais informais de comunicação são considerados mais importantes do que os canais formais para satisfazerem muitos tipos de necessidade de informação. Arquivos pessoais têm demonstrado ser de grande importância, pois, como muitos estudos mostraram, são a fonte primeira de busca. Vem a seguir a preferência pela conversa com os colegas na própria instituição e fora dela. Somente após estes passos iniciais é que a Biblioteca será considerada. A preferência pelos arquivos pessoais é justificada por retratarem o interesse individual do cientista e serem fáceis de manusear, estarem em local conveniente e serem constantemente atualizados. As conversas com colegas, por outro lado, propiciam trocas de idéias entre cientistas com os mesmos interesses e acima de tudo, propiciam o feedback imediato, ou seja, a aprovação dos pares, tão importante nas ciências;

5. A educação de usuários, ou de usuários em potencial é uma área negligenciada;

6. A falta de promoção ou de marketing adequado para os produtos elaborados pelos serviços de informação é outro problema relacionado com a negligência na educação do usuário; (FIGUEIREDO, 1983, p.46).

Ainda, podemos destacar observações dos resultados de estudos de usuários relatadas por Lancaster, citado por Figueiredo (1983), que servem para os planejadores e administradores de sistemas de informação e que são:

1. Os cientistas já possuem hábitos arraigados para buscar informação e é necessário que os sistemas se adaptem a estes hábitos e não tentem forçar ou vice-versa;

2. Diferentes usuários em potencial têm necessidades diferentes de informação e as necessidades de um mesmo indivíduo podem sofrer grande variação com o tempo; este tipo de problema foi clara e amplamente demonstrado nos estudos de relevância/pertinência;

3. De maneira semelhante, a utilidade de um documento é relativa não somente a combinação do assunto deste documento com os interesses do usuário, mas são importantes também as variáveis de nível, língua e formato da informação;

4. Deve haver um acompanhamento ou a possibilidade do sistema de informação propiciar a acessibilidade ao documento, isto é, obter a cópia desejada, e não somente fornecer a referência bibliográfica e deixar ao usuário o problema da localização do documento;

5. É necessário que o usuário tenha confiança no serviço de informação; para que isto seja alcançado, é necessário que haja continuidade na prestação de serviços e que o pessoal tenha capacidade para dialogar inteligentemente com o usuário;

6. Existe evidência de que muitos indivíduos não reconhecem terem necessidade de informação e se reconhecem isto, podem não ter, contudo capacidade de converter ou traduzir esta necessidade em demanda a um serviço de informação. (FIGUEIREDO, 1983, p.46).

Apesar da interação interdisciplinar do objeto de estudo noutras áreas, foi na Ciência da Informação que fincou raízes. Para a Ciência da Informação, os Estudos de Usuários apresentam-se em duas fases metodológicas, caracterizando-se em dois paradigmas: o *paradigma clássico*, direcionado a ótica do sistema de informação; e o *paradigma moderno*, direcionado a ótica do usuário. Segundo Miranda (2006) o paradigma da abordagem clássica, orientada ao sistema da informação, muda em relação ao paradigma da abordagem moderna orientado ao usuário, da mesma maneira as suas respectivas necessidades.

Para Miranda (2006, p. 100) o primeiro paradigma, a informação é a “propriedade da matéria, mensagem, ou recurso informacional, qualquer material simbólico publicamente disponível”, e a necessidade de informação o “estado de necessidade de algo que o pesquisador chame de informação, focada no que o sistema possui, e não no que o usuário precisa”. Já o segundo paradigma, para ela, a informação é “o que é capaz de transformar estruturas de imagem, estímulo que altera a estrutura cognitiva do receptor” e a necessidade de informação é “quando uma pessoa reconhece que existe algo errado em seu estado de conhecimento e deseja resolver essa anomalia, estado de conhecimento baixo do necessário, [...] para lidar com incerteza, conflito e lacunas em uma área de estudo ou trabalho”.

No âmbito da Ciência da Informação as expressões “*estudos de comportamento do usuário*”, “*estudos de necessidade de informação*”, e/ou “*comportamento informacional*”, são uma especificidade dos Estudos dos Usuários que vêm sendo pesquisada e analisada há mais de cinquenta anos, logo, representam uma parte significativa na literatura dessa Área. Complementando, Ávila e Sousa (2011, p.41-42) dizem que,

[...] a expressão “comportamento informacional”, que advém da tradução do termo *informational behavior*, foi utilizada por Wilson, no final da década de 1990, como uma alternativa para tratar os estudos de necessidade de informação (INSU).

Os autores apontam que, no Brasil, a expressão é comumente empregada como “estudos de usuários”, e acrescenta que segundo alguns críticos, o uso desta expressão não deixa evidente que ela se refira ao comportamento do usuário em relação à informação, podendo induzir à errônea interpretação de que se relaciona ao comportamento da informação. Contudo, reforçam que, outros especialistas cunharam a expressão “comportamento do usuário”, sendo a sua utilização uma trajetória natural em trabalhos de nível internacional.

A Ciência da Informação iniciou a pesquisa a partir dos trabalhos de John Desmond Bernal e Donald Urquhart, apresentados na Conferência de Informação Científica da Royal Society, em Londres, mais precisamente em 1948. Bernal e Urquhart procuravam

saber como os cientistas e técnicos procediam para obter informação, e como estes a usavam na literatura em suas respectivas áreas. Comisso, levantaram as primeiras reflexões sobre estudos orientados às necessidades de usuários (FIGUEIREDO, 1979, 1983, 1997).

Em complemento à descrição do estudo do comportamento humano na busca e uso da informação, encontramos na fala de Choo (2003, p.66,67) que, na Conferência de Informação Científica da Royal Society foram apresentados dois estudos: um sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres, e o outro acerca do comportamento na busca da informação de duzentos cientistas britânicos que serviam em órgão do governo, universidades e institutos particulares de pesquisa. O referido autor afirma que,

As pesquisas sobre as necessidades e os usos da informação aumentaram significativamente quando as organizações governamentais começaram a apoiar estudos de diversos grupos, particularmente grupos científicos e tecnológicos, que recebiam verbas de agências governamentais como o Departamento de Defesa e a Nasa. Ao longo de meio século de história, é possível contar milhares de estudos que investigaram as necessidades e os usos da informação em determinados grupos de pessoas. Um amplo espectro de usuários da informação foi pesquisado, o que incluiu cientistas, engenheiros, cidadãos de uma comunidade, grupos de interesse, médicos, pacientes, pessoas com preocupações de saúde, executivos, administradores, pequenos empresários, funcionários do governo, advogados, acadêmicos, estudantes, usuários de biblioteca, etc.

Ambos os trabalhos, que introduziram a pesquisa, provocaram inquietação quanto aos estudos orientados às necessidades dos usuários. A seguir, estão dispostos no quadro1 os objetivos e resultados desses trabalhos.

ILUSTRAÇÃO 1: Sinopse dos trabalhos de Bernal e Urquhart.

Autores	BERNAL	URQUHART
Título do Trabalho	<i>Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature</i>	<i>The organization of the distribution of scientific and technical information</i>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Mapear o desempenho de trabalho de cientistas leitores de periódicos científicos, enquanto usuários de informação científica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer a disseminação e o uso da informação técnico-científica.
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil geral dos usuários leitores de periódicos científicos; e • Descrição dos hábitos de leitura no trabalho científico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento das fontes de informação (documentos) utilizadas pela comunidade científica; e • Descrição do grau de utilidade das fontes de informação em relação ao ano de publicação • Levantamento dos objetivos dos usuários ao realizar consultas às fontes de informação.

Fonte: adaptada de (COSTA; RAMALHO, 2010).

A *Conferência de Informação Científica da Royal Society* perdurou por dez dias úteis. A publicação dos Anais, contendo 723 páginas e dividido em dois volumes e quatro seções, foram editados nos Estados Unidos. Esta Conferência trouxe, enquanto enfoque, o modo como os técnicos e cientistas utilizavam a literatura nas suas concernentes áreas, e como a informação era obtida por eles. Compareceram a esta reunião cerca de 340 cientistas de quase todas as áreas do conhecimento, inclusive documentaristas, com propostas a resolver os problemas da organização e acesso à informação. E assim, os trabalhos de Bernal e Urquhart introduziram esta linha de investigação, e de interesse, à Ciência da Informação.

Conforme Baptista e Cunha (2007, p. 168), a fonte de pesquisa ARIST registra o desenvolvimento e o andamento deste assunto na atualidade. E em outra fonte de pesquisa, a LISA (Library and Information Science Abstracts), destaca-se que o referido assunto é um dos mais volumosos em termos de produção mundial. Mas também, segundo Bettiou (1990, p. 61), a literatura sobre o assunto é superficial, fragmentada e têm sido de difícil aplicação; e como mencionado anteriormente, sobretudo por falta de uma teoria unificada, de uma metodologia padronizada e de definições comuns.

3.2 Abordagem clássica

A primeira fase metodológica do Estudo de Usuários, denominado de o *paradigma clássico* segundo Figueiredo (1979), e ou, *abordagem tradicional* segundo Ferreira (1997), caracterizou-se eminentemente na pesquisa quantitativa na coleta e análise dos dados. Segundo Dervin e Nilan (*apud FERREIRA, 1997, p. 5*), nessa abordagem, a informação é apresentada “como algo objetivo existente fora das pessoas e passível de ser transferida de uma para outra. [...] é uma propriedade da matéria; ou qualquer mensagem, documento ou fonte; qualquer material simbólico disponível para o público; qualquer dado”.

Ferreira (1997, p.5), portanto, expressa que para essa abordagem,

[...] parece ser possível que a eficiência e o sucesso das operações de um sistema possam ser medidos em função do número de fontes de informações recuperadas pelo sistema versus, o que realmente foi de interesse do usuário. Isso coloca o usuário como um processador imperfeito da informação, pois é já sabido que nem todas as pessoas se interessam pelas mesmas fontes indicadas.

Conforme citado por RHODE (1986), ignora-se 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 que os indivíduos se encontram em dado momento.

A autora menciona que a *abordagem tradicional* não tem estudado as implicações e os fatores que motivam o encontro do usuário com os sistemas informacionais. O objetivo limita-se a localizar fontes e informação; e, as etapas do processo de busca de informação são desconsideradas. Para ela, o aumento no acesso à vasta massa de informação requer serviços centrados no sentido da busca mais do que simplesmente na localização da fonte.

Também, conforme a autora, no final da década de 40 os estudos voltados para essa abordagem restringiram-se a área de Ciências Exatas, o objetivo era agilizar e aperfeiçoar os produtos e serviços prestados pelas bibliotecas. Já na década de 50 abrangeram as Ciências Aplicadas, o foco das pesquisas era sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários. Nos anos 60 foi estudado o comportamento dos usuários, até mesmo a dos educadores e tecnólogos, o fluxo da informação, os canais formais e informais. Na década de 70, a satisfação da necessidade de informação do usuário para atender às áreas humanas, sociais e administrativas. A partir de 80, à avaliação de satisfação e desempenho.

Segundo Baptista e Cunha (2007, p.170) as pesquisas eram de cunho quantitativo e caracterizado pela utilização de técnicas estatísticas; e apontam que,

Em estudos de usuários, ela teve um papel preponderante durante as décadas de 1960 à 1980. O seu uso intensivo teve por objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando, assim, aumentar a margem de confiabilidade quanto às inferências dos resultados encontrados.

Ainda, segundo os autores supracitados, as pesquisas da década de 1960 voltavam-se à investigação de técnicas e organização bibliográfica. Os estudos dessa era apontavam para a preocupação na frequência do uso de determinado material e dos comportamentos, porém, sem detalhes dos diversos tipos de comportamentos informacionais.

Já na década de 1970, os estudos eram sobre a transferência, o acesso, a utilidade e o tempo de resposta da informação. Pesquisas mostram que os períodos especializados neste tempo cresciam mais do que o desenvolvimento dos mecanismos de recuperação da informação e da capacidade humana da assimilação do conhecimento porque a informação era limitada à facilidade de acesso; e que, os cientistas consultavam várias fontes antes de se dirigir à biblioteca. Pois, de acordo com os resultados das pesquisas, o usuário descarta o produto de informação pela linguagem e pelo volume da informação. O lugar, o tempo e a posse (uso não correto, canal de comunicação fechado ou falta de credenciamento para obter a informação) também influenciam na busca.

No decorrer histórico da *abordagem clássica*, logo no início da década de 1980 verificou-se que, os estudos preocupavam-se unicamente com os aspectos do funcionamento das unidades de informação. E, embora os estudos objetivassem o planejamento de serviços de informação a fim de satisfazer as necessidades, no entanto, os resultados não foram o desejado pela complexidade de determinar o comportamento e as necessidades de informação dos usuários. Nesse período os estudos vislumbravam a subjetividade, necessidades e satisfação dos usuários feitos na perspectiva teórica e metodológica, a exemplo das áreas da Comunicação Científica, Marketing, e a Psicologia.

Em suma, percebemos que, o *paradigma clássico* tem como base o método quantitativo, e constatamos o uso polissêmico do termo informação. Conforme aponta Costa; Ramalho (2010), nessa perspectiva, se compreendia a satisfação dos usuários por estudos bibliométricos/cienciométricos, análise de citações, levantamento de visitas/consultas e documentos solicitados/utilizados, a partir da oferta dos produtos e serviços de informação fornecidos pelos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e sistemas de informação. Visto que, embora exista ênfase no conceito de comportamento informacional, satisfação das necessidades e necessidade de informação, não há, porém, um aprofundamento destes.

3.3 Abordagem moderna

Para Costa; Ramalho (2010), as democratizações do uso das tecnologias suscitaram os novos produtos e serviços informacionais das Unidades de Informação. E em virtude dos primeiros passos do homem à contemporaneidade, vindos da expansão da Ciência em geral (da comunicação, tanto quanto, da ascensão da era informacional), caminhos se abriram a antigos conceitos, de assumirem novos patamares. Pois foi no limiar do século XX que houve uma reconfiguração dos fenômenos informacionais (atitudes, contextos, necessidades, objetos, sistemas, usuários, etc.), investigados pelos Estudos de Usuários.

Ávila (2011, p.41) percebe que, “a partir dos anos 1980, em virtude da explosão informacional ocorrida no cenário mundial, os estudos da CI, que antes estavam focados em sistemas de organização e recuperação da informação, passaram a focar o usuário e sua necessidade informacional”. Nessa nova fase, torna-se visível a preocupação aos diferentes aspectos dessa temática “*necessidades e usos da informação*”, neste caso, o sistema deveria adequar-se aos usuários.

Denomina-se a segunda fase metodológica de *Paradigma Moderno*, conforme Figueiredo (1979), ou, *Abordagem Alternativa*, conforme Ferreira (1997). A saber, a *abordagem moderna* foi utilizada de início pela comunicação e pelas ciências sociais, e em

seguida na Ciência da Informação. As pesquisas dessa fase passaram a ser de cunho qualitativo, porque os estudiosos do comportamento de busca de informação perceberam que as pesquisas por meios quantitativos não identificavam as necessidades individuais dos usuários, e ao menos se programavam sistemas de informação que se adequassem a essas necessidades. Ávila (2011, p.41) nos leva a entender que quando passaram a focar o usuário e sua necessidade informacional,

No cerne dessa nova abordagem fez-se necessário compreender as razões que levavam o usuário a buscar a informação, assim como o próprio processo de busca e uso desse ativo. Nessa tentativa, vários autores dedicaram seus trabalhos à investigação do usuário e sua necessidade.

No presente momento, à priori, buscaram analisar e interpretar as pesquisas quantitativas, pelo enfoque holístico. Para Wilson (*apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173), a natureza social da Ciência da Informação motivou os pesquisadores à “realização de estudos sobre os fenômenos da busca da informação com a ajuda das teorias das Ciências sociais. [...] o comportamento da busca da informação passou a ser estudado com o apoio das teorias da Sociologia e Antropologia”.

De certa forma, enquanto os estudos clássicos observam os sistemas apenas através das características grupais e demográficas de seus usuários, os estudos modernos observam as características e perspectivas individuais destes. Segundo Ferreira (1997), nas pesquisas anteriores de estudos quantitativos, os atributos demográficos (sexo, idade, raça, religião, renda familiar) demonstram que não são indicadores potenciais do comportamento de busca e uso da informação desses sujeitos; visto que, são ignoradas as mudanças espaciais e temporais ocorridas no cotidiano deles.

O usuário da informação é aquele sujeito que busca e utiliza a informação quando necessita. Em outros termos, segundo Paiva (2002, p.67), os usuários da informação são:

[...] aqueles que necessitam de informação (embora estejam conscientes ou não de suas necessidades informacionais), aqueles que buscam informações, aqueles para quem os sistemas de informação existem e, sobretudo, aqueles que fazem uso da informação.

Para a nova abordagem, conforme o sujeito se move através do tempo e espaço em tentativas de prosseguir com sucesso na vida, a informação assume descrever e prever a realidade parcialmente, e só se completa quando o sujeito a infere sentido, e isso permite mover-se de modo mais eficiente. Sendo assim, a *abordagem moderna*, posiciona a informação como algo construído pelo ser humano, e o visualiza em constante processo de

construção, livre para criar o que desejar junto aos sistemas ou às situações. Essa abordagem procura entender como pessoas chegam à compreensão das coisas, as possíveis generalizações dessa tomada de consciência/compreensão, e ainda em identificar o processo de uso da informação em situações particulares (FERREIRA, 1997).

A informação é vista como uma ferramenta essencial, valiosa e útil para o sujeito e para a sociedade. Ela passa a ser uma necessidade para o usuário da informação que precisa e busca preencher as suas lacunas cognitivas. Os termos informação e necessidade de informação são difíceis de serem definidos. No entanto, é preciso entender que embora haja subjetividade na informação e embora pareça uma subjetividade da necessidade de informação temos um objetivo, pois que se apura dos sujeitos pesquisados, que oferecem características mais gerais, uma definição padrão das necessidades pesquisadas.

Ainda segundo, Dervin e Nilan, (*apud* FERREIRA, 1997, p.) “necessidade de informação não é um conceito subjetivo e relativo, o qual existe somente na mente de um indivíduo”, pois “embora as pessoas tenham suas próprias experiências, subjetivas e únicas, enquanto estão se movendo no tempo e espaço, existe também grande similaridade entre situações encontradas pelos diferentes indivíduos”. Por isso, a necessidade de informação:

[...] representa um conceito intersubjetivo com significados, valores, objetivos e passíveis de serem compartilhados. Um conceito que permite a identificação e generalização de padrões de comportamento de busca e uso de informação através do tempo e espaço sob a ótica do usuário. Dervin e Nilan, (*apud* FERREIRA, 1997).

De acordo com a autora supracitada, essa fase metodológica que estuda o comportamento dos usuários caracteriza-se por:

1. Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
2. Considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
3. Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
4. Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
5. Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; e,
6. Empregar maior orientação qualitativa.

Nesse sentido, para Baptista e Cunha (2007), a *Abordagem Moderna* foi utilizada primeiramente pela Comunicação e pelas Ciências Sociais. E os atuais estudos da Ciência da Informação se destinam a esta fase qualitativa que está dividida em quatro vertentes distintas:

1. **Abordagem do “Estado de conhecimento anônimo”** de Belkin e Oddy (*Anomalous States-of-Knowledge*, 1978); a Usabilidade (ênfatisa a interação).
2. **Abordagem do “Valor Agregado”** de Robert Taylor (User-Values ou Value-Added, 1982) – salienta o valor agregado e útil da informação acessada e usada;
3. **Abordagem do “Sense-Making Approach”** de Brenda Dervin (1983) – ênfatisa as necessidades informacionais: situação, lacuna e uso;
4. **Abordagem do “Processo Construtivista”** de Carol Kuhlthau (*Constructive Process Approach*, 1999) – destaca que a informação gera incerteza diante da etapa de busca ao uso da informação.

As vertentes de Belkin, Oddy, Taylor, e Kuhlthau têm perspectivas de pontos em comum para os usuários (quando defendem que a informação é construída nos pensamentos e sentimentos dos usuários da informação) com procedimentos conceituais e teóricos profundos de grande contribuição para o paradigma moderno em estudos de usuários. Com isso, na Abordagem Moderna, os usuários são os seres agentes, a individualidade é compreendida como algo sistemático, pois se privilegia as pesquisas de natureza qualitativa e etnográfica.

Mas, em meio aos atuais estudos da Abordagem Moderna, a abordagem do *Sense-Making* de Brenda Dervin, que será discutido em sessão posterior, vai mais além. Essa teoria é uma vertente bastante elucidativa, pois busca mapear as necessidades de informação para o usuário da informação, através da representação gráfica do estado cognitivo das necessidades de informação do usuário com a metáfora do *Sense-Making*, trinômio do *Sense-Making*, Paradas de Situação e o *Timeline*; e, sobretudo, e o mais relevante, sob a ótica deste sujeito. Pois, no que concerne à informação, é ele o responsável pelos seus múltiplos significados, construídos em seus pensamentos e sentimentos. E neste mapa do *Sense-Making*, mesmo a informação sendo vista como subjetiva, ele nos permite identificar as similaridades existentes na subjetividade informacional.

4 A TEORIA DO SENSE-MAKING COMO INTEGRANTE DA ABORDAGEM MODERNA

4.1 Aspectos históricos e conceituais

O processo “*sense-making*” indivíduo é uma pesquisa, em específico, de Brenda Dervin, voltada ao usuário da informação; e por assim dizer, integrante da vertente Moderna. Nela foi ampliada a teoria da “lacuna cognitiva” em que o sujeito sente no momento de dar sentido aos dados analisados nos serviços de informação, e mapeia as necessidades cognitivas e psicológicas deles, e nos permite melhorar a interação pessoas e tecnologia da informação.

Historicamente, em maio de 1983 foi publicado na “International Communications Association Annual Meeting” em Dallas nos USA., o documento contendo a base filosófica, conceitual, teórica e metodológica dessa teoria pela Professora Dra. Brenda Dervin (Ph.D. em Ciências da Comunicação, docente do Departamento de Comunicações da Ohio State University, em Columbus, EUA). A pesquisa foi iniciada em 1972, mas foi a partir desta publicação que vários outros documentos, do gênero, foram publicados ao longo dos anos (DERVIN, 1983a; DERVIN, 1993; SHIELDS *et. al.*, 1993; DERVIN, 1989, 1992, 1994, 1995, 1997). Desde então, cresce a adoção a abordagem nas áreas de comunicação, informação, biblioteconomia, educação, assistência social e psicologia. (FERREIRA, 1997)

No Brasil, a abordagem de Dervin vem sendo bastante utilizada, sobretudo, na Ciência da Informação com estudos sobre as necessidades, informação, interesses e usos dos meios de comunicação, sistemas de comunicação e mensagens de usuários, patrocinadores, público, pacientes, clientes e cidadãos. (ARAÚJO; PEREIRA; FERNANDES, 2009, p.60)

E para melhor compreensão dos estudos, a expressão “*sense-making*” vale-se de dois sentidos conforme Dervin (*apud* ARAÚJO; PEREIRA; FERNANDES, 2009, p.60, 61)

[...] refere-se ao objeto de estudo, ao processo empírico por meio do qual os usuários de informação atribuem sentido às situações em que se encontram (às lacunas cognitivas, às necessidades de informação sentidas, ao engajamento no processo de busca da informação) e, também, às informações que encontram, que utilizam e das quais se apropriam. Mas *sense-making* também se refere à forma de estudar o comportamento informacional dos usuários, isto é, ao tipo de metodologia preparada para analisar os processos pelos quais os usuários atribuem sentido às situações em que se encontram e às informações que utilizam. Essa metodologia relaciona-se diretamente com o estabelecimento de categorias ou tipos ideais de situações, de parada de situação, de busca de informação e de uso da informação no contexto das discontinuidades do real encontradas pelos usuários no contexto de suas vivências e atuações.

E mais recentemente no final do ano de 1994, segundo Ferreira (1997, p.9), o grupo de seguidores da docente fez distinção entre o uso da expressão com as letras

maiúsculas e minúsculas. Temos em outras palavras que, o uso de letras maiúsculas é para se referir à abordagem e o uso de letras minúsculas para o fenômeno.

O termo “*sense-making*” passou a ser comumente escrito na Ciência da Informação como o “senso de decisões”; conceituado e entendido como o processo pelo qual os sujeitos dão sentido à experiência. O conceito deste termo reuniu ideias da filosofia, sociologia, teoria crítica, teorias da comunicação, ciência cognitiva e terapia psicológica, porquanto analisam o comportamento do sujeito quando buscam informação e auxiliam-na aos padrões de comunicação. Conforme Dervin (*apud* GUIMARÃES; *et. al*, 2010) a teoria “*Sense-Making*” observa, interpreta e define o mundo em torno das atividades humanas. Em outros termos, destes processos inferi sentido lógico ao fenômeno observado, sobrevivendo também das análises dos esquemas interiores, como o comportamento interno (cognitivo) e externo (de atitude, reações, comportamentos em face ao meio social). Porque é através destes processos que o sujeito projeta e constrói suas próprias ações de busca e uso da informação.

De acordo com Ferreira (1997) a base conceitual do “*Sense-Making*” foi desenvolvida com suporte teórico de vários estudiosos: Ascroft; Beltran & Rolins (teórica crítica), Bruner & Piaget (cognição), Jackins & Roger (teoria psicológica), Kuhn & Habernas (constrangimento das ciências tradicionais e alternativas); e, sobretudo em Carter, teórico da comunicação, o qual afirma que o homem cria ideias para transpor os vazios (lacunas) que se apresentam da descontinuidade presente na realidade.

Segundo Ferreira (1997, p.10) essa vertente visualiza a informação como “aquilo que informa”, já que é o elemento capaz de ceder apenas descrição parcial da realidade, e só se completa quando parte do quadro individual de referência do sujeito. A informação não é vista apenas como algo que existe externamente por si só. É uma construção subjetiva criada na mente dos usuários, um processo essencialmente interior. Onde ele pode ativamente entender, construir e decidir a utilidade da informação em dada situação, e fazer uso da informação para transpor o vazio que aparece no caminho.

Complementando, o assunto, Araújo, Pereira e Fernandes (2009), expõe que Dervin parte da premissa do contexto em que o sujeito está inserido; pois, a informação, em parte, é construída pelos usuários através de suas experiências sociais, culturais, políticas e econômicas e só se torna significativa através destes contextos. Por isso, para Choo (2003, p.68, 69) embora um documento ou registro possa ser definido ou representado em referência a algo ou a algum assunto, o usuário encerra esse conteúdo objetivo num envelope interpretativo, de modo que a informação torna-se significativa, e é esse pacote de conteúdo mais interpretação que os usuários julgam valioso e útil. Assim, o valor da informação está no

relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação, e esta pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos.

Como vimos, na teoria de Dervin os usuários são seres agentes, que atuam na construção do sentido da informação e a informação é tida como algo subjetivo. E conforme Araújo, Pereira e Fernandes (2009, p.70) buscam-se “compreensões situacionais e a contemplação das cognições internas dos sujeitos; a individualidade é compreendida como algo sistemático”. Sendo assim, o “*Sense-Making*” integra-se a Abordagem Moderna e acaba-se por privilegiar as pesquisas de natureza etnográfica e qualitativa. Deste modo, é através dos aspectos históricos e conceituais dessa teoria que encontramos respaldo de base filosófica, conceitual, teórica e metodológica, a qual nos permite analisar as necessidades de informação dos usuários de um Sistema de Informação. E atender aos objetivos dessa pesquisa, como: caracterizar o perfil dos sujeitos pesquisados, discutirem o processo de busca (situação) da informação no arquivo pelo usuário, identificar as formas de acesso (lacunas) à informação demandada, e descrever o comportamento de uso (respostas) da informação por parte do usuário para satisfazer as situações e as lacunas.

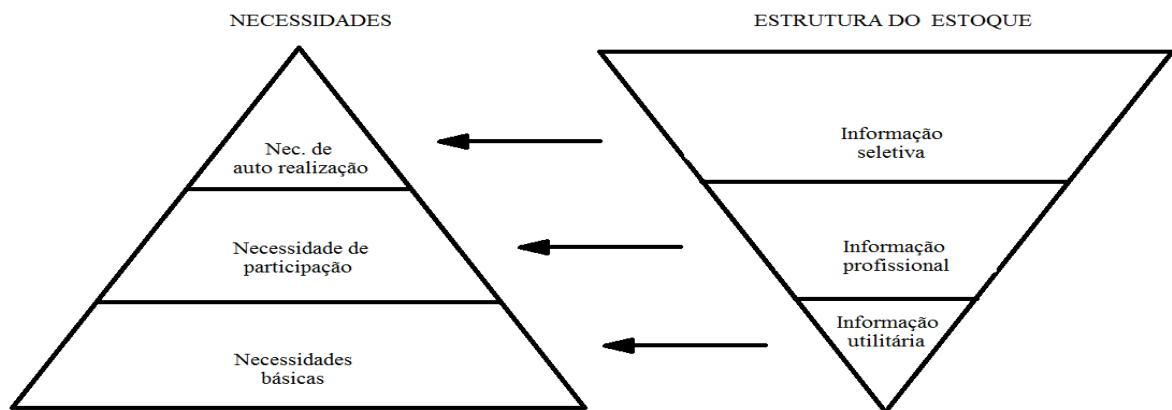
4.2 Em que aspectos surgem às necessidades de informação

De acordo com Choo (2003 p.84), no estudo orientado para o usuário, existem três tipos de comportamento em relação à informação, são eles: a clarificação das necessidades de informação, a busca da informação e o uso da informação. Para Lira, Cândido, Araújo e Barros (2008, p. 175) a base conceitual deste modelo de comportamento vem do enfoque cognitivo de concepção de significado sobreposta por Brenda Dervin; de Carol Kuhlthau, as percepções das reações emocionais no processo de busca da informação; e de Taylor, a proposta das extensões situacionais do ambiente em que é usada a informação.

No entanto, dos principais elementos do comportamento do indivíduo, as necessidades informacionais tem sido um tema bastante abordado, e se destacou nas áreas da antropologia, psicologia e sociologia. Afinal, em um contexto temporal e espacial de uma situação surge a necessidade de informação. As situações são específicas e as experiências compostas de vários elementos relacionadas às condições situacionais, surgidas dos problemas e incertezas de clareza de objetivos e consenso, magnitude do risco, quantidade de controle, normas sociais e profissionais e restrições de recursos. Neste contexto, é imprescindível não só compreender individualmente as necessidades de informação de um determinado grupo de usuários, mas também de chegar às cognições comuns à maioria.

Dadas as pesquisas sobre o comportamento dos seres humanos, a satisfação das necessidades informacionais depende das Unidades de Informação em adaptar-se às características específicas de cada usuário. Sendo assim, o teórico Maslow desenvolveu a pirâmide da hierarquia das necessidades humanas que determina o comportamento dos seres humanos em relação a essas necessidades. Baseado nesta pirâmide Barreto (1994) criou um paralelo, inversamente proporcional, entre as solicitações e estoques de informações para a satisfação das necessidades dos sujeitos.

ILUSTRAÇÃO 2: As necessidades e os estoques de informação.



FONTE: Barreto (*apud*, COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p.6).

Na pirâmide das necessidades, o sujeito move-se da base para o topo. Pois, o ser humano só consegue mudar de um nível para outro apenas quando obtém satisfação na necessidade anterior. Em paralelo a essa pirâmide, a pirâmide invertida se refere aos estoques de informação; e conforme se prossegue na vida com sucesso, mais a informação passa a ser imprescindível, e assume um papel extremamente valioso e útil para o usuário.

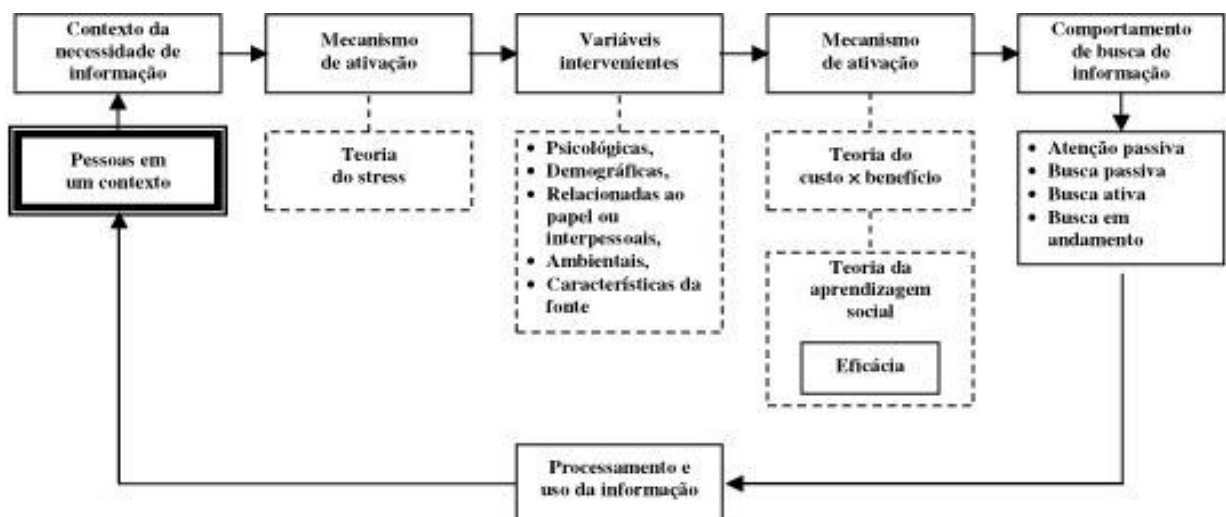
Na base da pirâmide de necessidade encontramos os sujeitos que buscam a satisfação de suas necessidades básicas de alimentação, habitação, vestuário, saúde e educação. Paralelamente, a pirâmide invertida diz respeito ao estoque de informação. Nela demanda a informação de utilidade para a satisfação das necessidades, para assim suprir a necessidade de segurança. Suprida a necessidade da base, os sujeitos passam para o próximo nível onde buscam um comportamento atuante de participação no contexto social: na comunidade, no trabalho, no lado profissional ou afetivo. Para isso, demanda informação que permita permanecer no grupo ou no contexto que vivem. E resolvido às necessidades

anteriores chega-se ao topo da pirâmide, que são as necessidades de auto realização, onde demanda informação que os conduza a criatividade, reflexão, sucesso pessoal e profissional.

Para Wilson (*apud* CRUZ; CUNHA; FERNEDA; ALONSO; VASCONCELOS 2011, p.211), as necessidades de informação podem ser definidas como: *afetivas*, *cognitivas* ou *psicológicas*. As *afetivas* relacionam-se com os papéis que o sujeito desempenha na sociedade; as *cognitivas* são os contextos ambientais (econômicos, políticos e tecnológicos) que influenciam os vários papéis sociais exercidos por ele; e as *psicológicas*, referem-se à personalidade do indivíduo. Esses elementos definem o comportamento informacional do ser humano, pois estimulam e podem obstar a busca de informação. Enfim, as necessidades de informação é produto de um processo cognitivo e perceptivo de um agente.

Ao aprofundar este modelo Wilson (2000) percebeu que as características das fontes formais e informais de informação e as características pessoais do sujeito influenciam na ocorrência e no tipo de necessidade. Tal estudo concluiu que nem toda necessidade se transforma em atividade de busca, pois as pessoas buscam informações conforme a sua crença, ou seja, se existir a crença de que há informações suficientes para resolver-se, não serão buscadas mais informações (teoria do stress). Na teoria do custo/benefício à pessoa ao percebê-los decide-se por engajar-se ou não no processo de busca efetiva pela informação.

ILUSTRAÇÃO 3: Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson



Fonte: Wilson (2000, p. 53)

Todavia para Choo (*apud* CRUZ; CUNHA; FERNEDA; ALONSO; VASCONCELOS, 1997, p. 214), nas necessidades de informação existem três níveis de comportamento do sujeito: o afetivo, o cognitivo e o situacional. No afetivo percebe-se o

humor, as expectativas, o interesse pela busca da informação, e a forma como os aspectos emocionais o influenciam e são influenciados pela habilidade dele em construir significados para resolver as necessidades de informação. O nível cognitivo vem do Sense-Making de Dervin. No situacional surgem os problemas, as ambiguidades de experiências e contextos específicos e as incertezas.

Segundo Ferreira (1997, p.10), alguns autores complementam que a necessidade de informação gera a busca e uso, porém “não são um fim em si mesmos”, pois a “informação é somente um meio para auxiliar os usuários a tomar decisão, solucionar problemas ou localizar recursos”. Embora Wilson (*apud*, FERREIRA, 1997, p.10) a defina como tomada de decisão, alocações de recursos ou solução de problemas. Mas, contudo, a necessidade de informação é o principal fator motivacional que leva o sujeito a buscar determinada informação, e o processo de busca da informação começa quando o sujeito depara-se com um problema informacional que compete a este resolvê-lo.

Destarte, a Psicologia Cognitiva defende que a busca da informação é uma atitude de resolver problemas ou de tomar decisões originadas das necessidades de informação. Best, (*apud* CRUZ; CUNHA; FERNEDA; ALONSO; VASCONCELOS, 1997, p. 215). Choo (2003, p.84) explica que na busca da informação manifestam-se comportamentos; entre os quais, identificar e selecionar as fontes, extrair a informação, avaliar a informação, modificar ou repetir a busca. Nele o sujeito torna-se consciente de uma situação problemática, clarifica ou define as necessidades de informação em termos das entidades ou conceitos importantes, como seus atributos e relacionamentos, opções disponíveis e resultados desejáveis. A busca da informação é, então, o processo em que o sujeito tem o propósito de sair de seu estado atual para um estado desejado, ele procura informações de modo a trocar conhecimento.

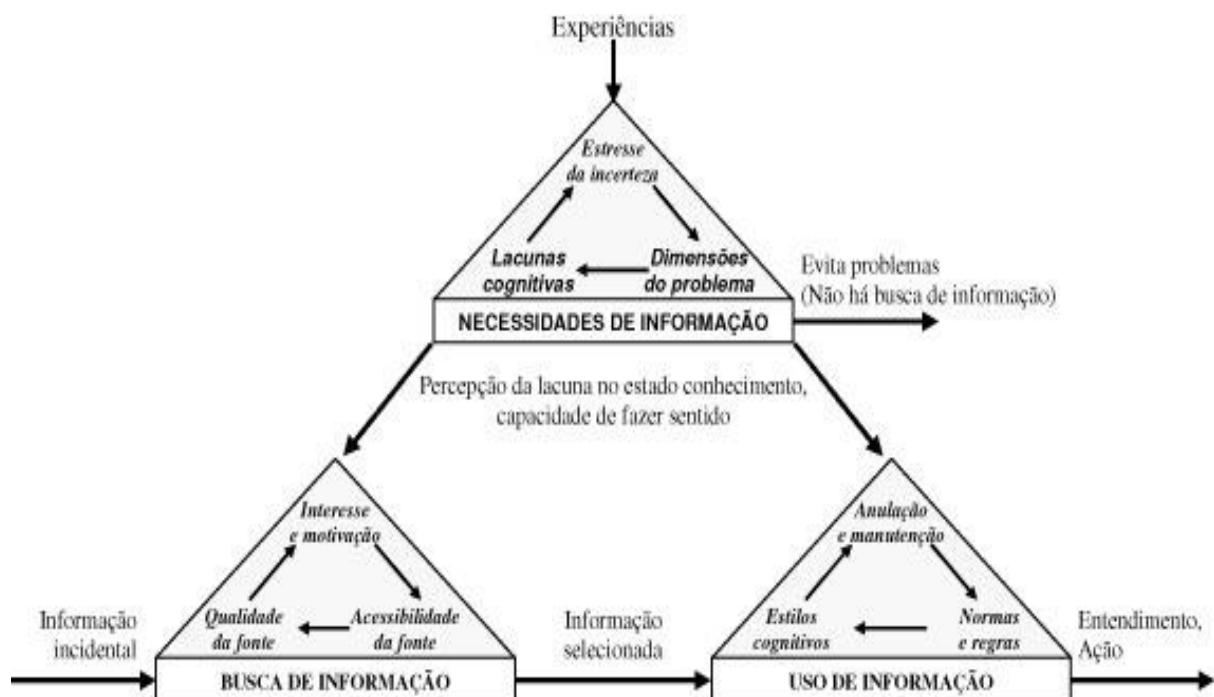
Além disso, Choo (*apud* CRUZ; CUNHA; FERNEDA; ALONSO; VASCONCELOS, 1997, p. 215), clarifica que o sujeito identifica possíveis fontes e distingue-as entre si, escolhem algumas para analisar melhor, até obter a informação desejada. O autor também percebeu na busca da informação os três níveis de comportamento: o afetivo, o cognitivo e o situacional. No nível afetivo, os sentimentos iniciais de incerteza e ansiedade diminuem à medida que a confiança surge, ou seja, o grau de interesse e motivação para o problema pode determinar a quantidade de energia investida na busca informacional. No nível cognitivo, a fonte considerada útil é selecionada, mas, a relevância e a usabilidade dependem de dois atributos da informação: da adequação ou não de uma situação em específico e a abrangência dessa informação. No nível situacional, o acesso, a qualidade e a quantidade de tempo e esforço (físico, intelectual e psicológico) influenciam na seleção e uso de fontes.

Já o uso da informação, de acordo com o autor supracitado, é a seleção de mensagens relevantes no espaço mais amplo da informação, de modo que isso gere uma mudança no estado do conhecimento do indivíduo ou em sua capacidade de agir. Como está relacionada ao entendimento, pertence a uma situação própria do indivíduo que precisa saber o que fazer com a informação obtida e como utilizá-la, se descobrir fatos relacionados à informação ou confirmar outro item de informação. A mudança no estado do conhecimento pode levá-lo a realização pessoal, melhorar o status pessoal, ou projetar eventos futuros.

No uso da informação também ocorrem os três níveis de comportamento. No nível afetivo as informações precisam ser seletivas de modo a evitar conflitos ou arrependimentos, tanto quanto o uso de informações negativas, ou de grandes emoções. No nível cognitivo, pelos inúmeros tipos de personalidades, estilos e preferências cognitivas poderia impactar o processo de ajuntamento e o uso da informação. Já no nível situacional, pode influenciar as regras e as normas de um grupo social.

Conforme descrição acima das três fases do comportamento informacional, com os fatores afetivos, cognitivos e situacionais de cada uma, Choo as une e propõe um modelo geral representando o comportamento informacional das pessoas.

ILUSTRAÇÃO 4: Modelo de comportamento informacional integrado de Choo



Fonte: Choo (1999, p. 6).

Percebe-se neste modelo as necessidades de informação através dos elementos afetivos, emocionais e situacionais. Nesse caso, o usuário da informação pode optar por:

- (i) Eliminar essa necessidade e evitar a situação problemática;
- (ii) Enfrentar a necessidade e partir para a busca informacional (também com os mesmos elementos);
- (iii) Ignorar essa lacuna de conhecimento e partir de imediato ao uso da informação (possivelmente ao que o usuário abarca dos estoques de conhecimento).

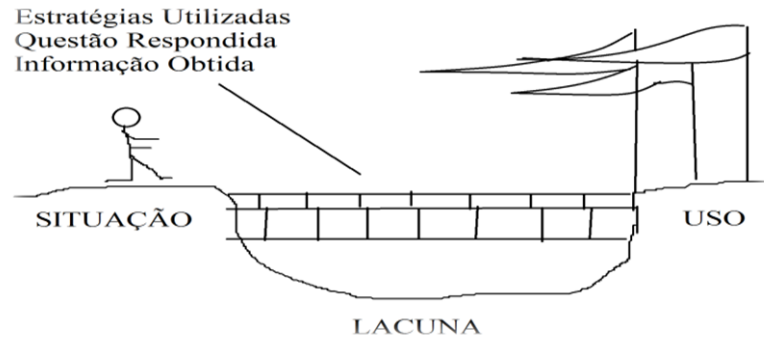
Verificamos também que o *Comportamento Informacional* está inerente às *Necessidades de Informação*, a *Busca de Informação* e o *Uso da Informação*. Mas, destacamos a primeira por ser enfatizada pela teoria de Brenda Dervin, e devido encontrarmos três modalidades, gerados por ela, e relevantes ao trabalho: *Situação*, *Lacuna* e *Uso*. Todavia, só identificamos as necessidades de informação pelo mapeamento no momento em que ocorrem os problemas, as questões que o sujeito tinha em mente, e as estratégias usadas para responder a essas questões. Em vista disso, a metáfora do “*sense-making*” foi criada a fim de fazer esse mapeamento do estado cognitivo das necessidades do usuário da informação.

4.3 A metáfora do Sense-Making de Brenda Dervin

O estado cognitivo do ser humano está relacionado com o processo de aquisição de conhecimento. Por esse motivo, no estado cognitivo do usuário da informação acontece a necessidade de informação em ocorrência de uma determinada situação e de uma lacuna existente. Pelo que, nesse contexto, gera-se o comportamento de busca e uso da informação. Assim, a metáfora do “*Sense-Making*” surge da teoria que descreve o ser humano como uma criatura criativa e inteligente capaz de compreender o sentido das coisas, através da incorporação de conhecimento advindo do mundo exterior e dele próprio. Esse modelo de construção de sentido destaca o aspecto processual de construção de sentido do usuário e considera que, na busca de criação de significado, o ser humano se move continuamente de tempo-espaço, em constante mutação. A saber, este estado cognitivo de movimento contínuo é como em uma estrada, sempre em frente, em um dado tempo e espaço. E ao longo desta caminhada a posição atual do sujeito, é em função de onde já esteve (experiências, ambientes etc.), de onde está (no presente) e para onde vai (futuro) FERREIRA (1997, p.10).

A representação gráfica do estado cognitivo das necessidades de informação do usuário é assim metaforicamente interpretada por Dervin:

ILUSTRAÇÃO 5: Representa graficamente o que se descreveu até então: a metáfora do "Sense-Making".



FONTE: Dervin (apud, FERREIRA 1997, p.11)

A metáfora do “*Sense-Making*” descrita acima vem dessa ideia da descontinuidade. Observa-se que o ser humano prossegue seu caminho pela vida observando e construindo significados para a realidade que se apresenta. Ele passa por várias etapas em suas experiências, mas a cada momento que passa é considerada nova, mesmo que seja repetição de comportamentos passados, por ocorrer em um momento diferente (presente, passado e futuro), no tempo e no espaço. O sujeito se move continuamente em direção aos seus objetivos quando não têm dúvidas quanto às suas necessidades. E o movimento é acompanhado por ele, sempre em frente, movendo-se de contínuo no espaço-tempo, e criando significados para suas lacunas. Contudo, o movimento pode ser descontinuado pela ausência de significados, ou impedido pela percepção de um vazio cognitivo. Nessa situação de descontinuidade em que os esquemas interpretativos são escassos para prosseguir com o rumo são elaborados meios para atravessar a ponte à frente. Pois, as lacunas aparecem frequentemente e para transpô-las e solucionar o problema, a ponte necessária se faz em função das estratégias empregadas para buscar e utilizar as fontes potenciais de informação.

Nessa ilustração acima entendemos que para todo indivíduo existe uma situação (necessidade de informação), e em meio a essa situação o sujeito adquire uma lacuna informacional (vazio subjetivo) que o faz ir em busca da informação e dela faz o uso (auxílio informacional para passar o vazio da subjetividade). Através dessa metáfora gerou-se o ciclo de experiências sendo configurados no chamado *trinômio do “Sense-Making”* conhecido também por modelo de três pontas, construído sobre o trinômio: situação-lacuna-uso, demonstrado a seguir.

ILUSTRAÇÃO 6: O Trinômio do “Sense-Making”



FONTE: Dervin (*apud*, FERREIRA 1997, p.11)

Essa metáfora corresponde ao ciclo de experiência do sujeito que passa pela situação-lacuna-uso. Pois, o sujeito em certa situação (busca e faz o uso da informação) depara-se com uma lacuna (problemática na busca), e então precisa procurar uma estratégia que o leve ao uso concreto da informação desejada, para poder chegar ao ciclo de experiência.

Na busca da compreensão do incompleto o sujeito elabora meios a encontrar respostas pela qual possam lhe trazer sentido. E sempre que surge uma nova incompreensão ocorre uma nova busca. As experiências diárias fornecem contextos para a busca de informações. Logo, verificamos por este trinômio que o sujeito, particularmente, se move na vida e passa por várias etapas seja em qualquer que for o espaço ou tempo de suas vidas. E o fato das pessoas perceberem o mundo de uma forma diferente faz com que o ciclo de experiência traga os novos vazios, as novas buscas, os novos usos, e assim sucessivamente, entretanto de uma forma particular para cada pessoa. Portanto, esse conjunto de atividades é essencial, principalmente, para descortinar o processo de percepção do usuário. Vejamos:

4.2.1 Situação

Neste recorte do Trinômio básico, a **Situação** é onde surge o problema informacional, e conseqüentemente, é onde o sentido é construído. Também conceituado como uma situação problemática, um “estado anômalo de conhecimento”, segundo Belkin; Oddy; Brooks (*apud*, FERREIRA, 1997, p.12); e um “estado de incerteza” conforme Krikelas (*apud*, FERREIRA, 1997, p.12). Constitui também como o processo de maior abrangência

deste protótipo, e está sempre mudando com o tempo; ou seja, esse tripé, diz respeito ao contexto temporal e espacial pela qual emerge a necessidade de informação do usuário.

E ainda segundo Ferreira (1997, p.12), na situação também estabelece o período em que a busca e uso da informação vai ocorrer, e se chega ou não a compreensão do problema. A informação, para o usuário, trás sentido ao tripé da situação. Pois, ela (a informação) mesmo sendo considerada como subjetiva, é uma construção do sujeito (adquiridas pelas experiências culturais, sociais, econômicas e políticas) que só se torna significativa na situação que está inserido.

Através deste prisma podemos perceber que a situação determina o aspecto e a maneira que surge a necessidade de certa informação. E que no contexto da situação, o usuário, depara-se com uma série de lacunas, que não entende ou entende apenas em parte. Nesse caso parte-se ao segundo ciclo, a lacuna.

4.2.2 Lacuna

Conceitualmente falando, as **Lacunas** são as paradas ou barreiras ao movimento pelo qual precisa ser transposta por pontes cognitivas. Além disso, são as questões causadas, ao usuário, pelas necessidades de informação, enquanto constroem sentido e se movem através do tempo e do espaço; e também o dirige a interpretação da situação. Logo, as lacunas consistem na distância (espaço de tempo) entre a situação contextual e a situação desejada (incerteza), sendo esse o tripé da realidade intercalada de descontinuidades basilares e difusas, devido a um estado de incerteza, ou um estado anômalo de conhecimento do sujeito.

Nessas questões cognitivas que o usuário adquire particularmente em um dado evento de sua vida, ele pode ter pouca ou nenhuma compreensão desse processo, e isto o leva a interromper o caminho. Todavia, é nesse momento de parada que o sujeito pode utilizar de estratégias que são como pontes para superar as lacunas cognitivas que dão sentido em cada situação. E é justamente ao mesmo passo em que vemos o quanto à informação importa neste tripé, sendo assim complementado por Ferreira (1997, p.12): a **Lacuna** “representa uma oportunidade de a informação auxiliar o indivíduo a continuar seu caminho”.

Concluimos aqui que, em resumo, as **Lacunas**, é o momento em que o sujeito está tentando chegar à compreensão dos vazios. Desta forma provém da lacuna, o uso. Porquanto o usuário parte para a estratégia de **Uso** quando se depara com o vazio. E quando a reconhece tende a tomar uma série de ações, em seu estado de conhecimento, no sentido de usar a informação como forma de saciar a sua necessidade informacional.

4.2.3 Uso

Acompanhando a sequência da tríade em que o indivíduo segue em frente para chegar à compreensão do problema surge o processo do **Uso**, sendo este a ferramenta que o sujeito utiliza para transpor o vazio. E esta ferramenta é a base que complementa, ou traz sentido ao vazio cognitivo. O processo do uso é ininterrupto e recorrente ao longo de todo o processo de busca da informação.

Nas pluralidades literárias o **Uso** é explanado como a informação útil. O processo de uso é o reconhecimento recém-adquirido da informação útil. Conceitualmente falando, o uso é seleção e dela provém o processamento da informação que resulta em novos conhecimentos ou ações. Ocorre, porém que na busca de sentido pode fazer uso da informação, ou não. Logo, conforme Choo (2003, p. 118) “o uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa informações ou mensagens que produzem uma mudança em sua capacidade de vivenciar e agir ou reagir à luz desses novos conhecimentos”. Sendo assim, entende-se por uso da informação a atuação construtiva e a concepção pessoal do sentido particular de cada sujeito. Também constitui como a junção simultânea das ações física e mental no qual abrange a anexação da nova informação aos conhecimentos prévios da pessoa.

Enfim, o **Uso** é a estratégia usada pelo usuário ao se deparar com o vazio. É a utilidade, e a aplicação do que buscou até então, em proficuidade. É a arte final dada ao conhecimento recém-adquirido.

5 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOLOGIA

5.1 O estado da arte segundo Jardim

De acordo com a definição proposta pelo IBICT (1989), citado por Cunha; Nassif (2009), as unidades de informação, a exemplo, Arquivos, Bibliotecas, Centros e Sistemas de Informação e de Documentação, são instituições que incidem na aquisição, processamento e armazenamento da informação, cujo objetivo principal é atender às devidas necessidades e demandas informacionais dos seus usuários. Todavia, se tem dado destaque nos níveis de satisfação a respeito dos serviços fornecidos, e menos na identificação das demandas informacionais dos usuários.

No mundo dito globalizado, a informação é a característica marcante destes últimos séculos. Por isso, na área Arquivística - na teoria e prática - centrar-se no usuário da informação e aprofundar as questões que o compreendam como sujeito do processo arquivístico é bastante imprescindível. Recentemente, o que mais é enfatizado aos arquivistas é que estes não sirvam apenas aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos agentes.

Para Jardim e Fonseca (2004, p.1), “*os desafios daí resultantes - expansão do uso da informação arquivística e o efetivo diálogo entre arquivistas e usuários - inserem-se no cenário da gestão arquivística, mas também no da pesquisa e formação profissional.*”. A ampliação desses usos tecnológicos da informação trouxe para os modelos de Serviços de Informação uma redefinição conceitual. Desde então, esta concepção se volta para o usuário com implicações no planejamento e gestão de serviços arquivísticos.

Do Serviço de Informação denota a emergência de um modelo fundamentado nos usuários da informação, e não apenas na usabilidade da informação pelos usuários. Por isso, um Serviço de Informação orientado ao usuário implica em se considerar o usuário da informação e o impacto da informação sobre a vida do sujeito, e até mesmo, fora dos espaços físicos dos Serviços de Informação.

5.2 A produção de pesquisa no Brasil

Em janeiro de 2016 fizemos uma pesquisa no sistema de bases de dados do portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), com intuito de mapear a produção de pesquisa no Brasil relacionada a estudos de usos e usuários, em arquivo, no Brasil, comparados a outros dois idiomas, o inglês e o espanhol. Para isso, foram utilizados quatro itens de busca: “Buscar assunto”, “Buscar periódico”, “Buscar livro”, e “Buscar base”. Utilizamos o portal de periódicos da Capes (periódicos, teses e

dissertações) a fim de nos dirigirmos aos principais descritores que compõem a pesquisa, e assim, demonstrarmos a atual situação da produção científica em estudos de usuário no Brasil voltados à área de Arquivologia.

Nessa perspectiva, usamos 13 (treze) termos nos itens de busca, mas em apenas um dos quatro itens oferecidos pelo sistema, nos atemos apenas em um, a saber: “Buscar assunto”. Uma vez que os itens “Buscar periódico” e “Buscar livro” tornariam a pesquisa mais difícil, pois precisaríamos ter os nomes de todos os títulos de livros e periódicos que abordam estes assuntos, incluindo os respectivos autores. Já o item “Buscar base” não nos valeu na pesquisa pelo fato de termos mais uma possibilidade de escolha entre os mais variados acervos digitais de produções científicas existentes, e assim, por opção, detemo-nos somente à base da Capes no item “Buscar assunto”.

Fizemos uma busca avançada, pois o sistema oferece alguns itens para que a pesquisa possa ser mais específica. Estes são os itens: “Qualquer”, “no título”, “como autor”, e “no assunto”; escolhemos: “Qualquer”. O outro item do sistema para escolha é: “contém”, “é (exato)”, e “começa com”. Escolhemos dentre estes o “é (exato)” para especificação do tema. Nas bases de dados da Capes os critérios de inclusão foram: artigos, periódicos, teses e dissertações. Optamos as referências dos últimos 4 anos datadas de 2012 á 2016, em 3 (três) idiomas: português, inglês e espanhol. Foram excluídos os que não abordassem os estudos de usuário em arquivo ou na Arquivologia, pois foram encontrados trabalhos em outras áreas.

Os (13) treze descritores utilizados (incluindo as aspas e a letra em caixa alta), a partir dos quais foi construído o quadro abaixo. Os descritores utilizados foram os seguintes:

- a) “ESTUDOS DE USUÁRIO”;
- b) “ESTUDOS DE USUÁRIO EM ARQUIVO”;
- c) “ESTUDOS DE USUÁRIO ARQUIVOLOGIA”;
- d) “USUÁRIO ARQUIVOLOGIA”;
- e) “USUÁRIO DE ARQUIVO”;
- f) “SENSE-MAKING ARQUIVOLOGIA”;
- g) “SENSE-MAKING ARQUIVO”;
- h) “BRENDA DERVIN ARQUIVOLOGIA”;
- i) “BRENDA DERVIN ARQUIVO”;
- j) “USO DA INFORMAÇÃO ARQUIVOLOGIA”;
- k) “USO DA INFORMAÇÃO ARQUIVO”;
- l) “NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO ARQUIVOLOGIA”;
- m) “NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO ARQUIVO”.

TABELA 1:Portal de Periódicos da Capes: Mapa da Produção Científica da pesquisa feita.

DESCRITORES DA PESQUISA	IDIOMAS	TEXTOS ESPECIFICOS
a) “ESTUDOS DE USUARIO”	Português	– 8 resultados
	Inglês	– 0 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
b) “ESTUDOS DE USUÁRIO EM ARQUIVO”	Português	– 6 resultados
	Inglês	– 0 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
c) “ESTUDOS DE USUÁRIO ARQUIVOLOGIA”	Português	– 8 resultados
	Inglês	– 2 resultados
	Espanhol	– 2 resultados
d) “USUÁRIO ARQUIVOLOGIA”	Português	– 4 resultados
	Inglês	– 2 resultados
	Espanhol	– 2 resultados
e) “USUÁRIO DE ARQUIVO”	Português	– 6 resultados
	Inglês	– 7 resultados
	Espanhol	– 50 resultados
f) “SENSE-MAKING ARQUIVOLOGIA”	Português	– 3 resultados
	Inglês	– 0 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
g) “SENSE-MAKING ARQUIVO”	Português	– 0 resultado
	Inglês	– 0 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
h) “BRENDA DERVIN ARQUIVOLOGIA”	Português	– 2 resultados
	Inglês	– 0 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
i) “BRENDA DERVIN ARQUIVO”	Português	– 0 resultado
	Inglês	– 0 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
j) “USO DA INFORMAÇÃO ARQUIVOLOGIA”	Português	– 0 resultado
	Inglês	– 0 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
k) “USO DA INFORMAÇÃO ARQUIVO”	Português	– 0 resultado
	Inglês	– 0 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
l) “NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO ARQUIVOLOGIA”	Português	– 3 resultados
	Inglês	– 1 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
m) “NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO ARQUIVO”	Português	– 1 resultado
	Inglês	– 0 resultado
	Espanhol	– 0 resultado
TOTAL DE RESULTADOS DOS TEXTOS ENCONTRADOS (Textos não repetidos)	Português	- 41 resultados
	Inglês	- 12 resultados
	Espanhol	- 54 resultados
	Português, Inglês, e Espanhol	- 107 resultados

FONTE: Dados da Pesquisa (2016)

No quadro acima, é notório que ao utilizarmos os trezes (13) descritores seguiu-se uma lógica em torno de seis palavras-chaves o qual envolvem: arquivo, arquivologia, estudos de usuários, necessidades de informação, uso da informação, e Brenda Dervin. A lógica do trocadilho, desses termos, se deve ao fato de tentarmos mapear os temas, o objeto de pesquisa, o usuário de arquivo, relacionados à nossa área. Se observarmos, no mapa, perceberemos que:

- Para o **Idioma Português** foram encontrados, no total, 41 resultados dos **Textos Específicos** referentes aos 13 **Descritores da pesquisa**.
- Para o **Idioma Inglês** foram encontrados, no total, 12 resultados dos **Textos Específicos** referentes aos 13 **Descritores da pesquisa**.
- Para o **Idioma Espanhol** foram encontrados, no total, 54 resultados dos **Textos Específicos** referentes aos 13 **Descritores da pesquisa**.
- E, no Total de Resultados para o **Idioma Português, Inglês, e Espanhol foram 107** resultados dos **Textos Específicos** referentes aos 13 **Descritores da pesquisa**.

Ao observarmos este mapa noutra perspectiva precisamos nos atentar ao fato de que, no momento, encontraremos:

- No **Idioma Português**, textos abrangentes, e estes relacionados apenas à “NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO ARQUIVO” (1 resultado), “BRENDA DERVIN ARQUIVOLOGIA” (2 resultados), “SENSE-MAKING ARQUIVOLOGIA” e “NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO ARQUIVO” (3 resultados para cada um), “USUÁRIO ARQUIVOLOGIA” (4 resultados), “USUÁRIO DE ARQUIVO” e “ESTUDOS DE USUÁRIO EM ARQUIVO” (6 resultados para cada um), “ESTUDOS DE USUARIO” e “ESTUOS DE USUÁRIO ARQUIVOLOGIA” (8 resultados para cada um). Apresenta-se no total de resultados a quantidade de 41 textos científicos já produzidos.
- No **Idioma Inglês**, textos menos abrangentes, e só acharemos, apenas, no tocante à “NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO ARQUIVOLOGIA” (1 resultado), “ESTUDOS DE USUÁRIO ARQUIVOLOGIA” e “USUÁRIO ARQUIVOLOGIA” (2 resultados para cada um), e “USUÁRIO DE ARQUIVO” (7 resultados). Apresenta-se no total de resultados a quantidade de 12 textos científicos já produzidos.
- No **Idioma Espanhol**, textos com mais resultados, entretanto, de menos abrangência, com apenas os descritores “ESTUDOS DE USUÁRIO ARQUIVOLOGIA” e “USUÁRIO ARQUIVOLOGIA” (2 resultados para cada um), e “USUÁRIO DE ARQUIVO” (50

resultados). Apresenta-se no total de resultados a quantidade de 54 textos científicos já produzidos.

Em suma, vale salientar que a pesquisa feita testou o grau de pertinência do tema estudos de usuários à Arquivologia, comparada aos idiomas português, inglês e espanhol. Tornar-se visível no mapa da produção científica da pesquisa feita na Capes, que no idioma português a produção científica é razoável em termos de quantidade de textos produzidos pelos pesquisadores, e mais abrangente no sentido de que eles (os estudiosos) usam as mais variadas nomenclaturas. Diferentemente, destes idiomas, o português e o espanhol, o idioma Inglês é onde podemos encontrar menos estudos científicos relacionados à área arquivística, quantitativamente, mas de razoável inclusão dos termos. Já no idioma em espanhol, em relação ao idioma português e inglês, é o que apresentou mais resultados quantitativos, todavia, foi o de menos produção com a área Arquivística.

Sabendo isso, podemos destacar que a atual situação da produção científica em estudos de usuário no Brasil voltados à área de Arquivologia teve avanços significativos em termos de assuntos científicos envolvendo o âmbito da Arquivologia. Entendemos que esse resultado se deve a ampliação, em nosso país, desta área que cada vez mais cresce, não somente isso, mas no tocante ao desenvolvimento de pesquisas neste sentido. Embora, se concorde que para o estudo do sujeito, se faz necessário ao arquivista, não só em suas pesquisas trabalhar o objeto do acesso à informação, mas sim com o sujeito do processo de transferência da informação. E como falamos nos capítulos anteriores, é imperante “a concepção de serviço de informação voltado para o usuário e suas implicações no planejamento e gestão de serviços arquivísticos” (JARDIM, 2004, p.1). Uma vez que nos estudos voltados ao usuário de arquivo se tem dado mais destaques aos níveis de satisfação dos sujeitos com os serviços fornecidos, e menos na identificação das demandas informacionais dos usuários. Por isso, ruge a necessidades de mais pesquisas que realmente estejam voltados ao usuário.

5.3 Arquivo Permanente, Arquivo do Judiciário, documento e o usuário da informação

Os Arquivos Permanentes são também chamados arquivos de custódia, arquivos históricos ou de Terceira Idade. Nesta fase, os documentos públicos são recolhidos em função do reconhecimento de um valor secundário, que lhe fora agregado (de prova, informação e histórico) pelo tempo, uma vez que já cumpriram às razões pelas quais foram criados. Schellenberg (2006) afirma que o acervo do arquivo permanente é constituído por:

[...] documentos de qualquer instituição pública ou privada que hajam sido considerados de valor, merecendo preservação permanente para fins de referência e de pesquisa e que hajam sido depositados ou selecionados para depósito, num arquivo de custódia permanente (SCHELLENBERG, 2006, p. 41).

Sobre as funções do arquivo permanente, atente-se que, mesmo nessa fase, sua função primeira ainda é servir às necessidades da administração, mesmo aceitando-se a baixa frequência de uso por parte dos gestores, mas ali esta a validade informacional, registrada num suporte. É função do arquivo permanente:

Reunir, conservar, arranjar, descrever e facilitar a consulta dos documentos oficiais, de uso não-corrente, ou seja, concentrar sob sua custódia, conservar e tornar acessíveis documentos não-correntes, que possam tornar-se úteis para fins administrativos, pesquisas históricas e outros fins (PAES, 2006, p. 121).

De acordo com Paes (2006) na descrição acima, o Arquivo Permanente não é mantido exclusivamente para fins de pesquisas históricas, mas também para uso da administração, que foi quem o gerou. Nos arquivos permanentes os cuidados dispensados aos documentos e ao arquivo com relação à preservação e conservação do acervo, sob qualquer suporte, não podem ser negligenciados.

Preservação: é um conjunto de medidas e estratégias de ordem administrativa, política e operacional que contribuem direta ou indiretamente para a preservação da integridade dos materiais. Conservação: é um conjunto de ações estabilizadoras que visam desacelerar o processo de degradação de documentos ou objetos, por meio de controle ambiental e de tratamentos específicos (higienização, reparos e acondicionamento) (CASSARES, 2000, p.12).

Já o Arquivo Judiciário enquanto organismo de memória é uma importante fonte para a produção científica e histórica, além de possibilitar à instituição um bom desempenho de suas atividades administrativas. Falar do valor que possuem os autos de processos judiciais, patrimônio histórico documental, produzidos pelo poder judiciário brasileiro é no mínimo redundante. Esses autos de processos são documentos que registram o modo de vida dos grupos sociais num tempo e espaço, a configuração de modo de viver, pensar e agir.

Há uma estreita ligação entre memória, documentos e arquivos esclarecidos pelos documentos de arquivo. Porque além de se constituírem em elemento vital no processo de tomada de decisão nas organizações, desempenham um significativo papel na preservação da

memória social e na construção da identidade de um povo (OLIVEIRA; RODRIGUES, 2009, p. 5).

Também, aqui se faz pertinente a explanação sobre o usuário da informação, visto que existe certa relação de que o documento (em que está inserida a informação) é criado em razão de sua serviliencia. Ou seja, o documento é criado por ele e para ele, o indivíduo. A fim de justificar tal afirmação é preciso antes de tudo a explicação dos dois termos: usuário, e informação.

Segundo o dicionário Aurélio (2001) o termo *usuário* é definido como “aquele que usa ou desfruta algo coletivo”, e para o termo *informação*, diz que é o “**1.** Ato ou efeito de informar (-se); informe. **2.** Dados a cerca de algo ou de alguém. **3.** Instrução, direção. **4.** Conhecimento extraído dos dados. **5.** Resumo dos dados”.

Embora, existam diversos conceitos sobre o termo usuário da informação, no entanto se chega ao consenso de que todas as pessoas necessitam de informação, e em algum momento de suas vidas. Portanto, como enfoca Sanz Casado (1994), o usuário da informação é uma pessoa que para realizar suas atividades necessita de informação, ou seja, qualquer individuo pode ser esse usuário, pois documento é criado para ele. Para kuhthal e Tama (2001) os usuários têm necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais. Pois referente ao contexto em que vivem perpassam pelo comportamento informacional, individual, único, e define como eles usarão os sistemas de informação.

Em suma, pode-se dizer que: o arquivo judiciário é o local da guarda do conjunto de informações. É um setor de grande importância ao exercício da cidadania e para a manutenção da democracia, embora muitas vezes não seja reconhecido, ele se faz importante em função das informações que abriga, servindo para subsidiar decisões, fornecer certidões, sem falar no valor histórico que podem conter. Partindo-se da premissa que a finalidade principal do poder judiciário é o processamento e o julgamento dos feitos, conflitos da sociedade fundamentados no Direito e nas provas, o mesmo tem como produto principal e final a constituição dos autos de processos judiciais e o proferimento de uma sentença por parte do magistrado. Logo, são esses, os autos de processos judiciais, as principais espécies documentais que “povoam” os arquivos do Poder Judiciário. O arquivo judiciário está diretamente subordinado ao Juiz e ao Analista Judiciário da Vara, que tem a incumbência de guardar e proteger os documentos ali arquivados. E a rotina dos usuários na unidade de informação é relevante para a construção de instrumentos de gestão e acesso aos arquivos.

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

O enfoque deste construto teve como foco a pesquisa exploratória de cunho qualiquantitativo, que se propôs a catalogar e analisar as necessidades de informação dos usuários do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho (TRT), da 13ª Região, João Pessoa.

Na tentativa de satisfazer aos objetivos específicos da pesquisa, que são: Discutir o processo de busca (situação) da informação no arquivo pelo usuário; Identificar as formas de acesso (lacunas) à informação demandada; e Descrever o comportamento de uso (respostas) da informação por parte do usuário para satisfazer as situações e as lacunas; criamos o questionário com 20 questões, onde o mesmo foi dividido em quatro partes.

A saber: a **primeira parte** com 6 questões foi responsável pela identificação da amostra, ou seja, os dados que darão informações para construir o Perfil dos Usuários do Arquivo. A **segunda parte** com 6 questões relacionadas ao processo de busca (situação) da informação em cumprimento ao primeiro objetivo específico. A **terceira parte** com 3 questões que trata das formas de acesso (lacunas) à informação para fazer relação com o segundo objetivo específico. Na **quarta parte**, com 5 questões, analisaremos o comportamento de uso (respostas) da informação respondendo ao terceiro objetivo específico.

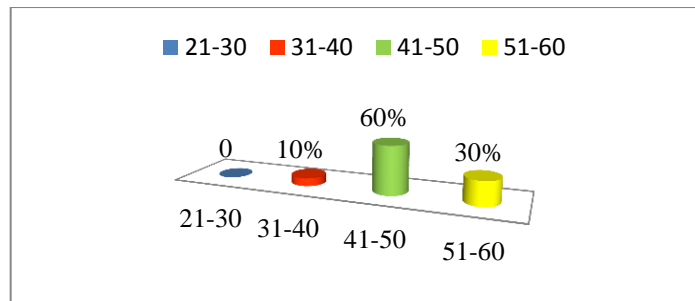
O estudo do sujeito foi realizado através do questionário misto respondidos por dez (10) participantes (P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, e P10) para as possíveis compreensões de seus anseios com relação a esse tema tão pertinente. Deste modo, realizaremos esta análise através de recortes de suas falas buscando a categorização de palavras/frases para a compreensão dos seus conhecimentos, além disso, a inserção de tabelas e gráficos mostrando os resultados obtidos através da análise feita em campo.

Portanto, para analisar e organizar os dados recolhidos nos baseará a análise de conteúdo de Franco (2005, p.8) onde ressalta que a “[...] análise deve ser considerada como uma das dimensões do exercício de compreensão e interpretativo a ser enfrentado pelo analista social, uma vez que não exclui radicalmente uma análise lógica, formal e objetiva.” A análise de conteúdo em uma perspectiva de sondagem de opiniões colhidas, de acordo com os teóricos da época, a partir de experimentos muito bem planejados na tentativa de serem os mais objetivos possíveis e de sofisticados procedimentos de coleta. Então, em virtude a isto o levantamento das informações serão analisadas e discutidas em categorias para fazer uma análise didática deste estudo, trazendo novamente a luz dos teóricos que foram analisados no referencial teórico.

6.1 O perfil dos participantes

Dando início a **primeira parte do questionário**. Temos, portanto, a análise dos dados coletados na aplicação dos questionários onde se podem caracterizar os pesquisados da seguinte forma: nossa amostra como descrita na metodologia, abrangeu um público 90% masculino, conseqüentemente, apenas 10% da nossa amostra foi representada pela população feminina, compondo então um total de 10 integrantes. Sendo assim, abarcando uma faixa etária dos sujeitos da pesquisa, da qual participaram usuários com idade média de 31-60 (GRÁFICO 1).

Gráfico 1: Quantidade de pessoas por média de idade



Fonte: Elaboração própria.

Sendo assim, nove destes participantes possui o nível superior de escolaridade, e apenas um com nível médio. Constituído na categoria por 80% de servidores da JT, e 20% sendo advogado. Onde se mantêm vinculado 80% em cargo de servidor efetivo, e 20% como visitantes. Possuindo funções deliberadas em cargo em comissão 30% (três deles), 50% (cinco deles) sem função comissionada, e apenas 20% (dois deles) possuindo a função trabalhista. O quadro abaixo aponta a formação acadêmica e o cargo dos participantes.

TABELA 2: Formação Acadêmica e Cargo

P1: Direito, Analista Judiciário – TRT.	P6: Arquivologia, Arquivista - TRT.
P2: Direito, Analista Judiciário - TRT.	P7: Direito, Advogado do Banco do Brasil.
P3: Nível Médio, Técnico Judiciário - TRT.	P8: Direito, Advogado
P4: Economia, e Analista Judiciário.	P9: Biblioteconomia, Analista Judiciário - TRT.
P5: Direito, Analista Judiciário – TRT.	P10: Direito, Analista Judiciário - TRT.

Fonte: Elaboração própria.

Logo, conforme análise, o perfil dos usuários do Arquivo das Varas de João Pessoa é composto na grande maioria pelo público masculino, com idade entre 41 e 51 anos, são servidores efetivos com função comissionada, e com o ensino superior.

6.2 Processo de busca (situação) da informação

Contudo, no que diz respeito ao entrarmos na **segunda parte do questionário** elaborado, o fizemos no intuito de discutir sobre o processo de busca da informação, porém na intenção de delineá-lo mediante aos dados que obtivemos até então do perfil dos usuários do Arquivo das Varas de João Pessoa.

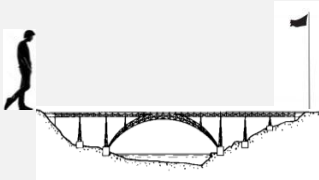
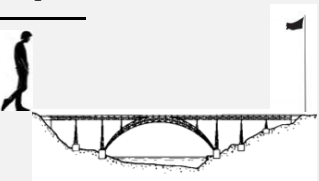
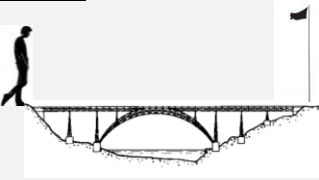
Visto que na busca de informação se apresenta algumas características de comportamentos que é identificar e escolher as fontes, extrair e aferir a informação; e também ampliar, alterar ou repetir a busca. E como já falado anteriormente, o processo de busca da informação principia quando o sujeito depara com um problema informacional. E que sendo a busca da informação, originadas das necessidades de informação, uma atitude de resolver problemas ou de tomar decisões compete a este indivíduo resolvê-lo, pois o sujeito tem o propósito de sair de seu estado atual para um estado desejado, ele procura informações de modo a trocar conhecimento.

Querendo, portanto, trazer à luz esta discussão é que na 7ª questão foi feita a pergunta de há quanto tempo estes usuários fazem parte do arquivo do TRT, onde obtivemos as seguintes respostas, 20% a menos de três anos, 10% de três a dez anos e 70% a mais de dez anos.

Já na 8ª questão, se pergunta sobre a frequência deles no arquivo, todos respondem unânimes que frequentam o arquivo diariamente. Deste modo, pode-se afirmar que a grande maioria dos nossos participantes utiliza o acervo diariamente e a grande maioria há bastante tempo. Sendo assim podemos concluir desta amostra o quanto a necessidade de informação se faz presente na vida deles no tempo e espaço. Pois como diz Ferreira (1997, p.10), “a necessidade de informação gera a busca e uso”. Por isso, sempre que surge uma nova incompreensão ocorre uma nova busca.

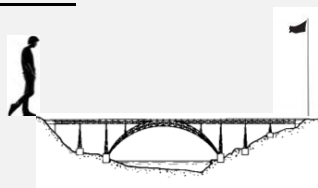
Para melhor visualização e uma melhor compreensão dos resultados da pesquisa referente ao usuário do arquivo segundo as dimensões do processo de busca (situação) da informação feitas no arquivo das Varas do Trabalho de João Pessoa. Estarão representadas as últimas questões referentes a este tema destacado logo a seguir na tabela 3 contendo todas as informações transcritas pelos usuários.

TABELA 3- Categorias das fala (Situação)

9-Tente lembrar uma situação recente em que precisaste de uma informação para realizar um trabalho e diga-me qual era essa informação?			
SITUAÇÃO 	P1: De um processo P2: Precisava de um relatório. P3: Editais de concurso de 1989. P4: Férias concedidas a servidor. P5: Comprovante de pagamento. P6: Lista de eliminação de documentos. P7: Valores pendentes de levantamento em favor de meu cliente. P8: Um processo para o meu cliente. P9: Uma informação solicitada por um funcionário do Banco do Brasil, de um processo que transitou em 1972. P10: Localizar um processo de uma senhora (reclamante) em que ela tinha que informar perante a previdência social de um tempo de recolhimento para fim de aposentadoria.		
	10-As informações que necessitavas poderiam ser encontradas em outro lugar?		
	SITUAÇÃO 	P1;P4; P8: Sim. P2; P5; P6; P7; P9; P10: Não. P3: Não sei.	
		11-Tiveste dificuldade em conseguir a informação desejada? Conte-me quanto tempo levaste para adquiri-la?	
		SITUAÇÃO 	P1; P2: Não. P3: Não, meia hora. P4: Não. 10 minutos aproximadamente. P5: Sim. Cerca de vinte minutos P6: Não. Imediatamente. P7: Sim. Uma semana no máximo. P8: Sim. Duas semanas para localizar a informação. P9: Sim. Pois a busca foi exaustiva. Levei uma semana para localizar a informação, pois ela estava fora da caixa-arquivo. P 10: Não foi resolvido em 48h.

**12 - Quais foram os passos que precisaste dar até conseguir essa informação.
Passo 1, passo 2, passo 3,...Fim.**

SITUAÇÃO



<p>P1: Passo 1: Pegar o processo em papel físico, Passo 2: Marcar as peças que a pessoa estava precisando, Fim: Oriento a fazer cópia do processo original e mostro onde tira a xerox, pois as peças originais não são levadas.</p>
<p>P2: Passo 1: Acesso o computador do Arquivo Passo 2: Acesso o Sistema Mentor fornecido pelo arquivo Fim: Fiz a busca da informação (relatório)</p>
<p>P3: Passo 1: Consulta direto nas instantes.</p>
<p>P4: Passo 1: Verificação no sistema mentor do RH.</p>
<p>P5: Passo 1: Localizar o processo Passo 2: Retirar as peças importantes do processo Fim: Digitalizar o processo</p>
<p>P6: Na medida em que não sou usuário externo, mas trabalho diretamente com as informações de que necessito, não há necessidade de informação, exceto quando se trata de dados disponíveis em outros setores do Tribunal.</p>
<p>P7: Passo 1: Falar diretamente com o servidor do Arquivo Passo 2: Entrega ao servidor a lista de processos Passo 3: Com prazo de 1 dia para tirar xerox do processo Fim: Devolve o documento original.</p>
<p>P8: Passo 1: Preparo a lista de processo requerida pelo meu cliente, Passo 2: Faço a solicitação diretamente ao servidor do Arquivo, Fim: Tirar cópia do documento que preciso, e devolvo o original.</p>
<p>P9: Passo 1: Busquei a caixa-arquivo e o ano que o processo foi arquivado, Passo 2: A busca continua fora das caixas arquivo, pois o mesmo se encontrava fora delas, Passo 3: O processo foi encontrado de forma exaustiva junto com o documentos administrativos, Fim: Por fim, a sua localização foi complexa pelo fato que os documentos antigos não tinha a sua guarda no arquivo em caixa, e sim o mesmo encontrava-se solto e junto com outros documentos administrativos, encontrei por acaso. O usuário só faltou me beijar.</p>
<p>P 10: Passo 1: Entramos no banco de dados do TRT Passo 2: Localizar o processo pelo número, o ano, e a vara, Fim: E expedimos a certidão tal qual a senhora recolheu.</p>

Através da Tabela 3 foi possível identificar uma situação em comum que seria a busca da informação onde a única opção da localização da informação para suas respostas seria o arquivo do TRT. Visto também que uns levaram mais tempo do que os outros para receber ou localizar a informação. Mas isso se deve ao fato do tempo de serviço deles no Arquivo, pois estão mais habituados a localizar os processos. É por meio de consulta a literatura da área, que podemos constatar a relação existente entre necessidades informacionais e satisfação de usuários, pois como afirma Silva (2012, p. 112) “a satisfação dos usuários só pode ser efetivamente concretizada quando do conhecimento e contemplação das necessidades de informação”. Dessa forma, os resultados, descritos a seguir na 9ª questão, permitiram avaliar a satisfação do núcleo de usuários pesquisado, quanto aos aspectos propostos nos objetivos de pesquisa, implicando na compreensão do consequente atendimento das necessidades dos mesmos.

Como já tratado nos capítulos anteriores a situação se constitui como o processo de maior abrangência, pois sempre está mudando com o tempo. Através das falas dos pesquisados percebemos que dentro de seus contextos temporais e espaciais emerge a necessidade de informação. Pois, mesmo sendo um documento de mesma natureza, para cada sujeito a informação é utilizada de uma forma. E de acordo com Araújo, Pereira e Fernandes (2009), a informação, em parte, é construída pelos usuários através de suas experiências sociais, culturais, políticas e econômicas e só se torna significativa através destes contextos. E conforme Choo (2003, p.68, 69) embora um documento ou registro possa ser definido ou representado em referência a algo ou a algum assunto, o usuário encerra esse conteúdo objetivo num envelope interpretativo, de modo que a informação torna-se significativa, e é esse pacote de conteúdo mais interpretação que os usuários julgam valioso e útil. Assim, o valor da informação está no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação, e esta pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos. Sendo assim, o indivíduo tem o poder de torna-la significativa na situação em que está inserido. Fato este que, é na *Situação* onde surge o problema informacional, e conseqüentemente, é onde o sentido é construído, e são eles mesmos que dão sentido a informação.

As situações vivenciadas desses sujeitos nos remete a fala de Miranda (2006) quando aponta que:

O desenvolvimento de competências específicas relacionadas ao trabalho informacional pode fazer parte de um esforço para proporcionar ao usuário os recursos necessários para lidar com a informação que lhe faz falta e para resolver seus problemas informacionais.

Baseado nessa assertiva pode-se, portanto, chegar a uma conclusão de entendimento da situação desses usuários de arquivo. Primeiro, os sujeitos tem em comum a mesma situação, que é aquele momento de encontrar um documento que atenderá as suas necessidades de informação possivelmente encontradas apenas no Arquivo do TRT. Segundo é a de detectar o documento que poderá auxiliá-los em seu trabalho. O fato de eles estarem partindo de um ponto comum que é a de detectar o documento auxiliador em seu trabalho temos a conclusão desses contextos/situação em comum. Logo, a necessidade de informação do usuário vem em razão da informação poder os auxiliar em seus trabalhos.

Por isso, que há a necessidade de organizar a massa documental que vem se acumulando ao longo do tempo, urge então a adoção de políticas públicas que objetivem a gestão do acervo arquivístico de modo racional, criteriosa e pautada em procedimentos, normas e técnicas adequadas que visem atender essa demanda informacional. Assim, apoiada na administração do TRT, a equipe do Serviço de Informação e Documentação assumiu o desafio de implantar uma política de recolhimento, guarda, preservação, avaliação, e recuperação de documentos, em conformidade com o que preceitua a Lei nº 8.159/91, e ainda, em obediência ao Provimento nº. 10/2002, do Tribunal Superior do Trabalho.

Em suma, a observação sobre o processo de busca da informação, aonde decorre a situação, a análise demonstrou que na busca para resolver uma situação a grande maioria dos usuários do Arquivo busca informação com frequência a mais de três anos, tendo sua necessidade atendida quando procura as informações no Arquivo do TRT. Embora quando perguntados se tiveram dificuldade para obtê-la 50% consideraram difícil e demorada, mas os outros 50% não tiveram dificuldade para a localização, pois logo foi atendido. Esses dados mostrou que os passos utilizados seguem algumas regras como listar as informações, passar para o encarregado de encontrar o documento ou localização no sistema. No entanto, esses passos que cada um seguiu, na pesquisa demonstrou-se ser satisfatório, pois embora no caminho ocorressem dificuldades para obter a informação, porém todos obtiveram êxito.

E fazendo já uma ponte deste item para os próximos assim nos embasa Choo (2003, p.84) quando fala que:

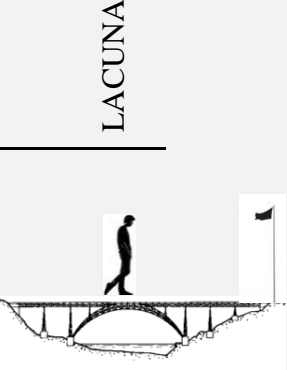
Durante a busca de informação, manifestam-se alguns comportamentos típicos, entre os quais identificar e selecionar as fontes; extrair a informação; avaliar a informação; e estender, modificar ou repetir a busca. O uso da informação é a seleção de mensagens relevantes no espaço mais amplo da informação, de modo que isso gere uma mudança no estado do conhecimento do indivíduo ou em sua capacidade de agir.

6.3 Formas de acesso (lacunas) à informação

Passamos neste item para a **terceira parte do questionário** onde identificaremos as formas de acesso à informação demandada, aonde surgem às lacunas.

Por isso, que os procedimentos adotados para o processo de tratamento da informação, organização de documentos, e critérios de avaliação do acervo, são itens fundamentais que garantem aos arquivos um papel importante no registro da memória individual e coletiva. Mas, na medida em que se colocam como resultados das ações e experiências humanas e apontam a constituição de um patrimônio de potencial para as empresas e/ou instituições, e conseqüentemente, para a história é de grande valor cultural para uma sociedade. Pensando nisso, propomos entender quais são as formas de acesso que os usuários da informação têm, ou que eles mesmos fazem para buscar a informação, ou quais são as possíveis lacunas do usuário quando se faz a busca ou o uso dela. Por isso, no tocante a essas questões elaboramos a 13ª pergunta na intenção de identificarmos como o Usuário traz respostas a suas lacunas, ou dá um significado a elas. Utilizamos aqui o seguinte questionamento:

TABELA 4- Categorias das falas (Lacuna)

13 - Você tinha alguma pergunta em mente? Quais eram elas?	
LACUNA 	P 1- Não.
	P 2- Não.
	P 3- Não.
	P 4- Sim. Data da ultima concessão das férias.
	P 5- Sim. Localizar o processo de acordo com a vara e o ano.
	P 6- Sim. Contextualização no tempo e no espaço (quando foi produzido)
	P 7- Não.
	P 8- Não.
	P 9- Sim. O número, o ano, e a vara.
	P10- Sim. Localizar pelo numero do processo.

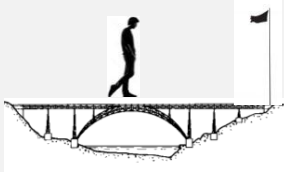
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Com os resultados dessa tabela temos o empate dos resultados, ou seja, 50% das pessoas pesquisadas tem algo em mente quando sai em busca da informação, mas também

50% responderam que não tem. Essa questão é um ponto chave, já que as estratégias utilizadas aqui decidirão se o usuário terá ou não sucesso na busca, ou pelo menos na primeira tentativa dela.

E, quanto às lacunas podemos considerar que quando se refere à localização desse material, que por acaso não vai ser encontrado no local onde deveria estar separado, um exemplo disso é a questão 14 ilustrada na tabela a seguir:

TABELA 5- Categorias das falas (Identificação da Lacuna)

14 - Você tinha alguma pergunta em mente? Quais eram elas?	
LACUNA 	P 1- O processo.
	P 2- Relatórios anuais.
	P 3- Qual setor tinha produzido o documento.
	P 4- Data da ultima concessão das férias.
	P 5- Localizar o processo de acordo com a vara e o ano.
	P 6- Documentos já eliminados pelo TRT.
	P 7- Encontrar o processo com urgência.
	P 8- O processo do meu cliente.
	P 9- O processo do servidor do Banco do Brasil para reconhecimento de tempo de serviço.
	P10- Encontrar os processos com os documentos do reclamante.

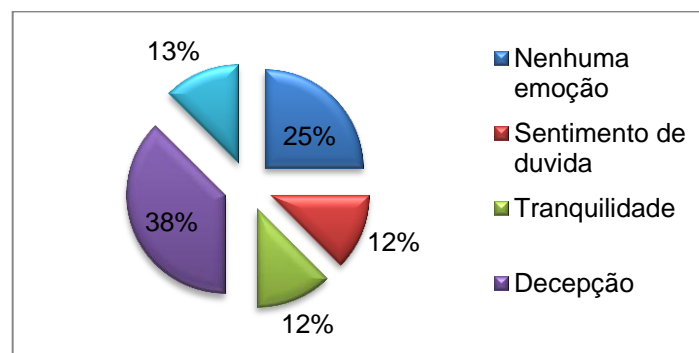
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A partir das falas destes usuários, percebe-se a grande importância em se ter o acervo documental organizado, em todos os sentidos, para atendê-los, sejam eles usuários externos ou internos tendo em vista as suas necessidades informacionais. Observemos, principalmente, a fala do P7 onde este nos esclarece que precisava da informação com urgência. Sendo assim, a informação pode ser pensada enquanto processo de representação visando à transmissão (comunicação) do sentido. Pois se em determinado Arquivo, a massa documental está organizado, com fácil acesso a informação a procura dessas documentações conseguiria atender de forma ágil a demanda do cliente. Para que haja a transferência de informação, faz-se necessário recorrer à organização e à representação do conhecimento. Acerca da transferência de informação, González de Gómez (1993, p. 217) afirma que esta é

um “conjunto de ações sociais com que os grupos e as instituições organizam e programam a comunicação da informação, através de procedimentos seletivos que regulam sua geração, distribuição e uso”.

Ainda com relação lacuna, o usuário, depara-se com uma série delas, que não entende ou entende apenas em parte. E isso levanta comportamentos, que podem ser sentimentos de frustração, decepção, angustia tranquilidade, dúvida, ou nenhuma emoção. No que se refere à questão 15, trata a quando indagado a emoção ao se deparar com esta lacuna, foi possível identificar algumas formas divergentes de agir, ilustrada abaixo:

Gráfico 2:Quais foram suas emoções ou sentimentos em relação a esta lacuna?



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Com base no resultado obtido, em relação ao sentimento na presença de uma lacuna a decorrência de dados foi equilibrada. O sentimento de decepção prevaleceu em maior número, porém por outro lado houve aqueles em que mesmo por se deparem em uma situação incomum não esboçou nenhuma emoção, pois como o documento é objeto do trabalho cotidiano nos arquivos assim como de outros estabelecimentos, cada um tratando-o em suas especificidades e segundo seus próprios objetivos que legitimam sua função social. Porém, é neste momento em que ele está tentando chegar a compreensão dos vazios. A lacuna representa a oportunidade de uma informação auxiliar o usuário a continuar se movendo.

Concluímos assim das lacunas (dúvidas) da amostra dos usuários do Arquivo que, ocorreram vários tipos de condutas informacionais. Sendo 38% aos que se sentiram decepcionados, 25% aos de nenhuma emoção, 12% aos que se sentiram tranquilos e ou com dúvidas, 13% angustiados. Ante isso, os usuários recorrem ao Arquivo do TRT em busca de informações a preencher suas lacunas.

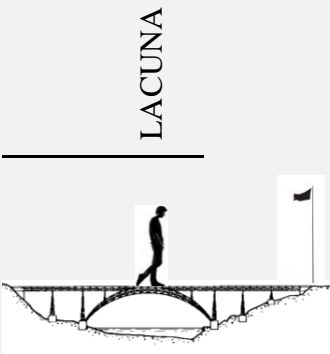
6.4 O comportamento de uso (respostas) da informação

A avaliação é uma técnica importante para as unidades de informação, por meio dela é possível identificar, mensurar e diagnosticar possíveis inconsistências/falhas nos produtos e serviços ofertados. “Bibliotecas trabalham com produtos e serviços informacionais, resultado de um conjunto de atividades, que devem existir a fim de agregar valores estes, objetivando a satisfação contínua do cliente” (RADOS; VALERIM; BLATTMAN, 1999, p. 11).

Sendo assim, nesta **quarta parte do questionário** descrevemos o comportamento de uso da informação, e, além disso, as respostas achadas pelo usuário a satisfazer as situações e as lacunas.

Pois, no tocante a questão 16, foi colocada aos usuários se eles encontraram respostas mediante aquela situação. Representação em tabela abaixo:

TABELA 6- Categorias das falas (Respostas às Lacunas)

16 - Você encontrou as respostas à essas questões ou você obteve informação suficiente para transpor essa lacuna? Como?	
	P 1- Sim.
	P 2- Sim.
	P 3- Sim, procurei as informações.
	P 4- Sim.
	P 5- Sim.
	P 6- Sim. Acessando material arquivado.
	P 7- Sim.
	P 8- Sim.
	P 9- Sim. O usuário estava em busca da informação para fazer prova junto ao INSS para sua aposentadoria.
	P 10- Sim. Ela saiu satisfeita, agradecida e teceu vários elogios à justiça do trabalho.

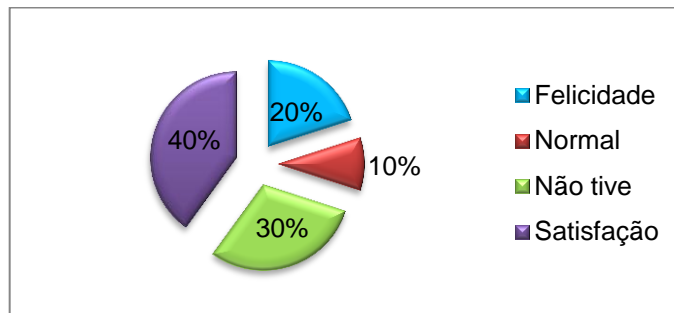
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Então, se pode ver que mesmo na lacuna encontrada, ou seja, na dificuldade deparada, todos sem exceção encontrou uma forma de sobressair ante aquela situação, procurando alternativas para solucionar o problema. E como ressalta Lancaster (1996, p. 1) “a avaliação é um componente essencial da administração [...] os resultados da avaliação podem

ajudar o administrador a alocar recursos de modo mais eficiente”. Pelo exposto, concebe-se que a avaliação deve compor as ações de gestão do Arquivo, sobretudo por sua missão de prover informações aos usuários para o atendimento de suas demandas. Assim, os Arquivos devem atender aos usuários de forma que estes possam se sentir satisfeitos, pois a informação do Arquivo é imprescindível para que resolvam suas demandas.

Então através da questão 17, foi colocada a seguinte pergunta acerca das emoções dos usuários: a de, quais foram às emoções ou sentimentos, quando eles (os usuários) não conseguiram preencher a lacuna, ou caso conseguiram preenche-las quais foram as sensações sentidas. Esta questão está ilustrada através do gráfico3:

Gráfico 3: Quais foram as tuas emoções ou sentimentos ao encontrar as respostas às lacunas?

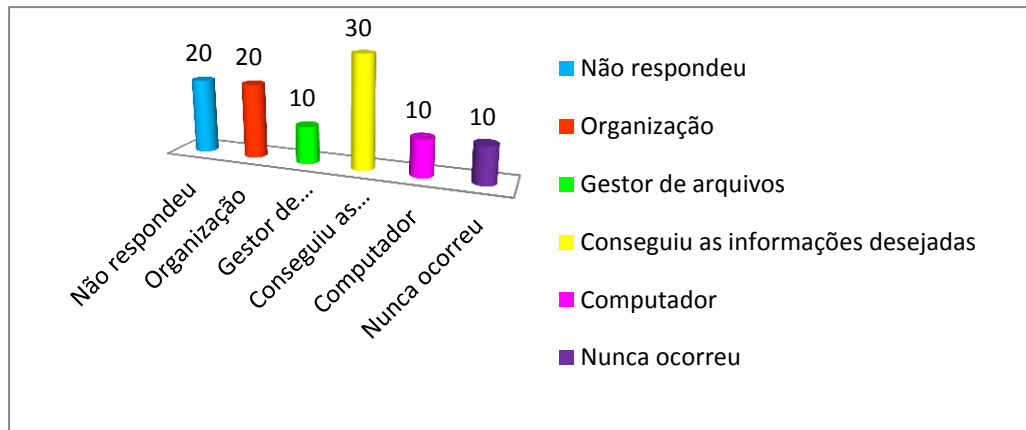


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Portanto, de acordo com a representação gráfica, nota-se que o sentimento de satisfação por ver seu trabalho cumprido fica em primeiro lugar, que segundo Costa e Ramalho (2009) “[...] o processo de satisfação individual desencadeia novas necessidades e novos processos individuais de busca pela continuidade da satisfação”. Assim, esta pode ser entendida como uma ação/atitude/avaliação positiva ou negativa realizada pelo usuário acerca de um produto ou serviço.

O próximo ponto é referente à questão 18, sendo que também agora será representada através de gráfico exposto logo a seguir, foi indagado à temática que se caso não tivesse encontrado a resposta, qual alternativa não o auxiliou.

Gráfico 4: Se você não conseguiu uma resposta a sua questão, o que não lhe ajudou?

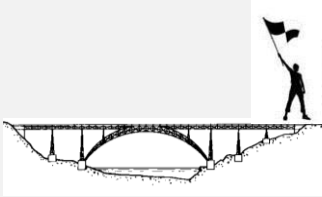


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Pega um pouco do eixo da questão anterior, pois mesmo aparecendo à dificuldade, o empecilho não os impediram de procurar e encontrar meios de atender as questões levadas pelos usuários, mesmo que demorasse um pouco, porém se esforçaram para alcançar seu objetivo. Diante do exposto, com apoio nas sugestões apresentadas pelos pesquisados, percebe-se que os mesmos possuem consciência das possíveis alternativas para a solução dos problemas vivenciados no arquivo judiciário, apontando a elaboração de uma Tabela de Temporalidade. Que, na verdade, seria a sugestão de implantar uma gestão documental e não somente a Tabela de Temporalidade, que é apenas um dos instrumentos da gestão documental (FONTES, 2010).

Já no que difere a questão 18 representada através da próxima tabela, foi indagado aos usuários do Arquivo das Varas de Trabalho de João Pessoa em como foi utilizado às respostas obtidas através do acervo. As respostas dadas pelos participantes do questionário serão demonstradas logo a seguir:

TABELA 7- Categorias das falas (Uso)

19 - Como você usou essas respostas?	
	P 1- Para um usuário que precisava se aposentar.
	P 2- Para usar em relatório anuais.
	P 3- Enviei ao solicitante.
	P 4- Planejamento de férias.
	P 5- Para digitalizar as informações.
	P 6-Elaboração de relatórios e anuais.
	P7- Usei para utilizar valores que estavam pendentes
	P 8- Tratar de valores.
	P 9- A informação prestada ao usuário para atender o um ponto do INSS.
	P 10- As informações foram usadas para a previdência para efeito da aposentadoria dela e levou em forma de certidão para o arquivo da previdência.

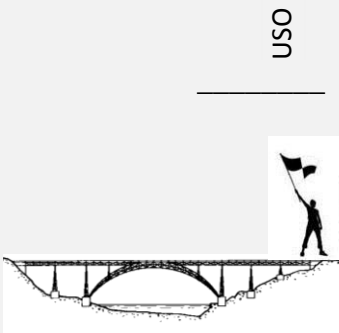
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Sendo assim, ficou nítido que todos fizeram uso das informações de acordo com as solicitações abrangidas, pois todas foram destinadas a um determinado fim que fosse para si mesmo ou para auxiliar o outro com algum problema referente ao caso, pois os documentos arquivados são utilizados para estes fins, como ressalta Barbosa, Ribeiro e Teixeira (2007).O grau de importância a eles atribuído pode ser medido pela necessidade primordial da informação em qualquer esfera de poder, seja como meio de prova, seja como fonte de conhecimento. É essa a finalidade dos arquivos: servir à administração, constituindo-se, no decorrer do tempo, em fonte do conhecimento da história.

Pois os documentos de arquivo são criados em virtude de necessidades concretas e surgem como resultado de uma dada atividade quer seja administrativa, legal, contábil, jurídica ou quaisquer outras. Com o advento das modernas tecnologias de controle e recuperação da informação, a visão do arquivo como instituição de guarda de documentos foi substituída por aquela que o situa enquanto gestor de sistema de informação, integrado a outros sistemas, com o objetivo maior de garantir o acesso do usuário às informações demandadas. Ou seja, o eixo foi deslocado da questão da guarda para a do acesso.

No tocante a ultima questão 19, foi analisado o que poderia ser realizado para a melhoria desse procedimento, que também foi detalhada em formato de tabela justificada logo a seguir:

TABELA 8- Categorias das falas (Sugestão dos usuários)

20 - O que você poderia ter feito para melhorar sua satisfação?	
	P1- Mais organização e investimento no Arquivo.
	P2- Melhorias na estrutura, por falta de recursos.
	P3 Estive satisfeito com a informação.
	P4- Estive satisfeito com a informação.
	P5- A organização dos processos em uma sala para facilitar a identificação.
	P6- Tornar mais imediata a busca através da disponibilização em banco de dados
	P7- Organização dos arquivos. Digitalizar as informações.
	P8- Organização e melhorias na estrutura.
	P9- Melhorar a estrutura física e de RH, do corpo de funcionário e dá mais atenção ao arquivo no tocante a recursos financeiros para atender a estrutura física dos arquivos.
	P10 - O tribunal tem feito todos os esforços dentro do possível para atender as necessidades.

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Todo esse aparato mostra-se que para haver esta melhoria necessitaria melhorarias na estrutura física, na digitalização dos documentos, como também uma reorganização dos mesmos, e também investir em buscas mais avançadas com sistema de banco de dados ágeis. Enfim mais organização e investimento no Arquivo, pois o acúmulo desses autos de processos e outros documentos no próprio setor de trabalho tornam o espaço físico do ambiente de trabalho insuficiente e conseqüentemente dificulta a busca e recuperação da informação de documentos que são de uso corrente.

A gestão documental deve ser um trabalho interdisciplinar, até porque identificar valores aos documentos e analisar seu ciclo de vida não é tarefa fácil. Com efeito, estabelecer um trabalho integrado e eficiente com vistas a

implantar-se uma política de preservação e conservação de acervos, requer o levantamento de necessidades imediatas. Esse é o propósito do Arquivo e Memorial do TRT: enquanto unidades de informação com atividades paralelas promoverão, com base em seus acervos, programas de fomento à pesquisa, numa interação permanente com o mundo do trabalho e com as organizações da sociedade civil. Indubitavelmente, toda a dimensão histórico-cultural, econômico-social e política da Justiça do Trabalho no Maranhão serão divulgadas. No acervo providencialmente organizado, muitas histórias serão contadas: histórias pitorescas, dramas, conflitos abertos e conversas conciliadoras virão a lume, que trarão também utensílios, objetos pessoais, documentos raros e representativos de épocas mais longínquas (BARBOSA; RIBEIRO; TEIXEIRA 2007, P.7).

Desta forma, não basta somente organizar a informação, é indispensável o estabelecimento de meios efetivos que transmitam a informação acumulada através dos tempos e que estão nos arquivos. Para isto há a necessidade de divulgar, por parte da instituição, o acervo, permitindo a todos os cidadãos, que dela necessitem, tenha um acesso rápido e eficiente às informações. Ou seja, preservar a memória é torná-la disponível e indispensável ao cidadão.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Tribunal Regional do Trabalho da Cidade de João Pessoa é uma fonte de informação de bastante relevância para a sociedade paraibana. Pois identificamos através da pesquisa feita no Arquivo e obtivemos o arremate, a partir da pergunta central que guiou esta verificação, foi a de que o público investigado está satisfeito com o acervo disponível e com os serviços prestados, o que traduz o atendimento de suas necessidades sob ambos os âmbitos. Entre outras conclusões importantes obtidas estão, quanto aos serviços, a constatação de que sua maioria é conhecida pelos usuários e que esses os utilizam mensalmente, sendo que a consulta local é a forma mais solicitada e, no que se refere ao acervo, verificou-se pluralidade na localização dos materiais desejados. Ainda assim, mesmo com as constatações obtidas e com os elogios ao ambiente e aos profissionais que trabalham na unidade, foram recebidas críticas e sugestões quanto ao empréstimo, atualização do acervo e aquisição.

O trabalho se fez interessante, também, por contribuir com a questão da literatura sobre arquivos judiciais, tema bastante árido no âmbito acadêmico e científico, encontrando-se pouquíssima literatura sobre o assunto. Como também se verificou a riqueza informacional da documentação existente nos arquivos judiciais da justiça paraibana, podendo oferecer aos pesquisadores das mais diversas áreas do conhecimento humano informações importantes sobre a instituição, o cotidiano das pessoas. A pesquisa realizada no TRT sobre os estudos de usuários se mostra relevante para que os profissionais da informação possam melhorar cada vez mais a recuperação dos documentos para um acesso mais eficiente das informações e para que as instituições possam conhecer mais de perto seus usuários e as suas reais necessidades. Para o arquivista esse assunto nos permite identificar as falhas no atendimento, traçar o perfil do usuário que vamos atender e para isso o diálogo do arquivista com o usuário da informação é importantíssima.

Desta forma, apresentam-se sugestões para melhorias dos produtos e serviços ofertados: primeiramente se faz necessário indicar a nova localização do Arquivo das Varas de João Pessoa, pois o mesmo, hoje, se encontra no prédio de uma antiga Delegacia. Uma sinalização do prédio do Arquivo facilitará o acesso dos usuários externos que precisam das informações que estão contidas nos documentos do TRT, que como já se viu, é de extrema importância para a sociedade paraibana. Em segundo lugar melhorias no espaço físico, bem como na tecnologia de informação e comunicação. Em terceiro lugar, a realização de programas de educação/treinamento de usuários para o público interno e externo com

palestras, cursos de atualização, visitas dirigidas. Propõe-se também, o diálogo dos profissionais que trabalham no TRT com os estudiosos da área de Arquivologia para um melhor entendimento dos assuntos relacionados ao Arquivo e os seus usuários. Inclusive tendo em vista estudar acerca deste tema para tirar as barreiras que o cercam, ou aperfeiçoar as ferramentas que já utilizamos para atendê-lo dentro de suas necessidades. E em quarto lugar, a contratação de mais profissionais e estagiários da área de Arquivologia. O diálogo do arquivista com o usuário da informação é outro fator relevante porque com a faculdade que tem em termos de orientação neste assunto lhe compete a ajudar o sujeito a entender as demandas quando em suas necessidades informacionais. E esperamos com esse estudo ter trazido contribuições à área de arquivo como também ao curso de Arquivologia em si. Apesar das limitações impostas pelos entraves normais em qualquer estudo. A limitação encontrada para realizar este estudo, foi à dificuldade de aprofundamento do mesmo, pois foi realizado a partir de coletas de dados em meio a um questionário. Para explanação de estudos futuros, indicamos um maior aprofundamento nesse sentido.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PEREIRA, Giselle Alves; FERNANDES, Janaína Rozário. **A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil**. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 14, n.28, p. 57-72, 2009. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2009v14n28p57>>. Acesso: 07 de out. 2015.
- ÁVILA, Rodrigo Fortes de; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. **Revista da Associação Brasileira de Arquivologia**. Brasília-DF, v.4, nº1, p.41-53. jan./jun.2011.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de Usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciências da Informação**, v. 12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de Usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciências da Informação**, v. 12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007.
- BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidade de informação: uma revisão. **R. Biblioteconomia**. Brasília, v.18, n.1, p.59-69, jan./jun. 1990.
- BRASIL. **Lei nº 8.159**, de 8 de janeiro de 1991
. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 2 set.. 2015.
- CASSARES, Norma Cianflone. **Como Fazer Conservação Preventiva em Arquivos e Bibliotecas**. São Paulo: Arquivo do Estado e Imprensa Oficial, 2000. 80 p. – (Projeto Como fazer, 5).
- CHOO, Chun Wei. **A organização do Conhecimento**. São Paulo: Ed. SENAC, 2003.
- _____. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. In: _____. **Como ficamos sabendo** – Um modelo de uso da informação. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003. p. 63-120.
- COLOGNESE, S. A.; MÉLO, J. L. de. A técnica de entrevista na Pesquisa social. In: Pesquisa Social Empírica: métodos e técnicas. **Cadernos de Sociologia**, Porto Alegre, PPG S/UF RGS, v.9, 1998.
- COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Novas Perspectivas dos Estudos de Satisfação de Usuários. Enc. Bibli: **R. Eletr. Bibliotecon. Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 15, n. 30, p.57-73, 2010. Disponível em: <www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/11211>. Acesso: 23 de set. 2015.
- COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Data grama zero Revista de Ciência da Informação** – v.10 n.4. ago/2009.

COSTA, Pedro Badini da. **Arquivo, informação e cidadania: a importância do resgate da memória judicial como exercício da cidadania – o caso do projeto de organização do acervo arquivístico da Seção Judiciária do Rio de Janeiro do Tribunal Regional Federal – 2ª região.** Niterói, 2005.

CRUZ, Fernando William; CUNHA, Murilo Bastos da; FERNEDA, Edilson; ALONSO, Luiza Beth Nunes; VASCONCELOS, Ana Maria Nogales. **Um modelo para mapeamento de necessidades e usos de informação musical.** *Perspect. ciênc. inf.* vol.16 no. 2 **Belo Horizonte Apr./June 2011.** Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/963/932>> Acesso: 05 de dez. 2015.

ESPERIDIÃO, M.A.; TRAD, L.A.B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. (1997) “**Estudos de Necessidades de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making.** *ABEBD*, 1997. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>. Acesso: 11 de set. 2015.

_____. **Redes eletrônicas e necessidades de Informação: abordagem do Sense-Making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP.** Disponível em: <http://eprints.rclis.org/14209/1/Tese_Sueli_Mara_Soares_Pinto_Ferreira.pdf>. Acesso: 10 de out. 2015.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Aspectos especiais de estudos de usuários.** 1983.

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

FONTES, Patricio da Silva. **Arquivos Judiciários: Uma proposta de organização do acervo de caráter permanente.** Disponível em: <<http://tede.biblioteca.ufpb.br/bitstream/tede/3995/1/arquivototal.pdf>>. Acesso: 20 de nov. 2015.

FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo.** Brasília: ed. Liber, 2005.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio Século XXI Escolar: O minidicionário da língua portuguesa.** 4. Ed. Ver. Ampliada. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Eduardo de Castro. **A escrita na História da humanidade.** Disponível em: <www.recantodasletras.com.br/artigos/3781907>. Acesso: 28 de jul. 2015.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. A representação do conhecimento e o conhecimento da representação: algumas questões epistemológicas. **Ciência da Informação.** Brasília, v. 22, n. 3, p. 217-222, set./dez. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/1128>>. Acesso em: 02 de out. 2009

GUIMARÃES, Cayley; ARCE, Tacyana; MATTOS, Rosana Gonçalves. **Sense-Making: Por uma Construção do Aprendizado Tecnológico de Sistemas de Informação**. Disponível em: <http://www.senept.cefetmg.br/galerias/Anais_2010/Artigos/GT1/SENSE-MAKING.pdf>. Acesso: 15 de out. 2015.

JARDIM, J. M.; FONSECA, Maria Odila. O estudo de usuários em Arquivos: em busca de um estudo da arte. **Data Grama Zero (Revista da Ciência da Informação)**. Rio de Janeiro: IBICT, v.5, n.5, out./04.

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, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEVIN, J. **Estatística aplicada a ciências humanas**. São Paulo: Harbra, 1985. p.392.

MARCONI, M. DE A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 1996. p.231.

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. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>>. Acesso: 11 de dez. 2015.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt. [RESENHA] **Estudo de usuário e necessidade de informação: das abordagens tradicionais as abordagens alternativas**. São Paulo: a autora, 1997. Disponível em: <<http://eudciufpe.wordpress.com/tag/sense-making/>>. Acesso: 17 de set. 2015.

OLIVEIRA, Aline Braga de; RODRIGUES, Georgetemedleg. As concepções da memória na Ciência da Informação no Brasil: estudo preliminar sobre a ocorrência do tema na produção científica. **Ponto de acesso**, Salvador, v.3, n.3, p. 216-239, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3613>>. Acesso em: 06 de out. 2015.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 6. Reimp. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 228 p.

PAIVA, Eliane Bezerra. Entre as normas e os desejos: a indexação de periódicos na Biblioteca Central da UFPB. **Dissertação** (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2002.

PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br>>. Acesso em: 21/01/2016.

RADOS, G. J. V.; VALERIM, P.; BLATTMAN, U. Valor agregado a produtos e serviços de informação. **Informativo CRB 14/ACB**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 11-12, jan./mar. 1999.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANZ CASADO, Elias. Manual de estudos de usuários. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirâmide, 1994.

SCHELLENBERG, Theodore Roosevelt. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 386 p.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, J. L. C. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação.

In CID: **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656/52727>>. Acesso em: 28/08/2015.

TRIBUNAIS REGIONAIS DO TRABALHO. Disponível em:<http://pt.wikipedia.org/wiki/Tribunal_Regional_do_Trabalho>. Acesso em: 22/10/2015.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO. Disponível em:<<http://www.trt13.jus.br/engine/principal.php>>. Acesso em: 21/10/2015.

APÊNDICE



APÊNDICE A

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHAREL EM ARQUIVOLOGIA



QUESTIONÁRIO

Este instrumento de coleta de dados faz parte da pesquisa intitulada: “NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – TRT, PB”. Os dados coletados farão parte do Trabalho Conclusão de Curso (TCC) para o término da graduação da aluna Mara Vanessa Barbosa de Oliveira. Pedimos, gentilmente, que respondam as informações solicitadas e, desde já, agradecemos pela colaboração. Orientadora: Prof.^a Ma. Esmeralda Porfírio de Sales.

PRIMEIRA PARTE: PERFIL DO USUÁRIO DO ARQUIVO

1 Gênero

- Feminino Masculino

2 Faixa Etária

- Entre 21 e 30 anos
 Entre 31 e 40 anos
 Entre 41 e 50 anos
 Entre 51 e 60 anos
 Mais de 61 anos

3 Categoria

- Pesquisador(a)
 Servidor da JT
 Servidor de outro órgão. Qual: _____
 Profissional Liberal. Qual: _____
 Outros _____

4 Vínculo

- Servidor Efetivo
 Servidor Cedido

5 Função

- Cargo em Comissão
 Função Comissionada
 Sem Função Comissionada

6 Formação Acadêmica e Cargo

SEGUNDA PARTE: PROCESSO DE BUSCA (SITUAÇÃO) DA INFORMAÇÃO

7 Há quanto tempo você é usuário do TRT?

- menos de 3 anos
 de 3 a 10 anos
 mais de 10 anos

8 Com que frequência visitas o Arquivo?

- Pela primeira vez
 Quando necessita de informações
 Diariamente
 Semanalmente
 Mensalmente

9 Tente lembrar uma situação recente em que precisaste de uma informação para realizar um trabalho e diga-me qual era essa informação?

10 As informações que necessitavas poderiam ser encontradas em outro lugar?

- Sim Não Não sei

11 Tiveste dificuldade em conseguir a informação desejada? Conte-me quanto tempo levaste para adquiri-la?

- Sim _____

- Não _____

12 Quais foram os passos que precisaste dar até conseguir essa informação.

Passo 1, passo 2, passo 3,...Fim.

TERCEIRA PARTE: FORMAS DE ACESSO (LACUNAS) À INFORMAÇÃO

13 Você tinha alguma pergunta em mente? Quais eram elas?

Sim Não

14 O que você estava tentando encontrar exatamente?

15 Quais foram as tuas emoções ou sentimentos em relação a essa lacuna?

QUARTA PARTE: O COMPORTAMENTO DE USO (RESPOSTAS) DA INFORMAÇÃO

16 Você encontrou as respostas às essas questões ou você obteve informação suficiente para transpor essa lacuna? Como?

Sim

Não

17quais foram as tuas emoções ou sentimentos ao não encontrar, ou encontrar respostas às lacunas?

18 Se você não conseguiu uma resposta a sua questão, o que não lhe ajudou?

19 Como você usou essas respostas?

20 O que poderia ser feito para melhorar sua satisfação?
