



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

LAYANE MARQUES DE SOUZA

**O MODELO DE ESTUDO DE USUÁRIOS DE CAROL KUHLTHAU E SUA
APLICABILIDADE NO ARQUIVO DA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO –
FCJA**

**JOÃO PESSOA
2019**

LAYANE MARQUES DE SOUZA

**O MODELO DE ESTUDO DE USUÁRIOS DE CAROL KUHLTHAU E SUA
APLICABILIDADE NO ARQUIVO DA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO –
FCJA**

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador: Prof. Me. Henrique Elias Cabral França.

JOÃO PESSOA
2019

É expressamente proibido 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 do trabalho.

S729m Souza, Layane Marques de.

O modelo de estudo de usuários de Carol Kuhlthau e sua aplicabilidade no arquivo da Fundação Casa de José Américo - FCJA [manuscrito] / Layane Marques de Souza. - 2019.

36 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2019.

"Orientação : Prof. Me. Henrique Elias Cabral França, Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."

1. Usuários da informação e arquivos. 2. Modelo Information Search Process (ISP) de Carol Kuhlthau. 3. Fundação Casa de José Américo - FCJA. I. Título

21. ed. CDD 025.58

LAYANE MARQUES DE SOUZA

O MODELO DE ESTUDO DE USUÁRIOS DE CAROL KUHLTHAU E SUA
APLICABILIDADE NO ARQUIVO DA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO –
FCJA

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado
em Arquivologia da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Arquivologia.

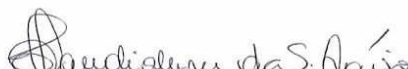
Orientador: Prof. Me. Henrique Elias Cabral
França.

Aprovada em: 29/02/2019.

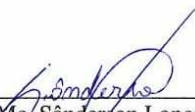
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Henrique Elias Cabral França (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Ma. Claudialyne da Silva Araújo
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Sânderson Lopes Dorneles
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Ao ser que transbordou em mim um amor maior que a luz do sol. A minha filha Yara Marques Londres, e a nova semente de esperança e amor que germina em meu ventre.

DEDICO.

In memoriam

Manoel Marques de Souza

Maria Carmelita de Jesus

José Severiano da Silva

Júlio Marques de Souza

Vera Lúcia Pereira

Briggida Rosely de Azevedo Lourenço

Maria José Cordeiro de Lima

AGRADECIMENTOS

À Universidade Estadual da Paraíba - UEPB onde pude encontrar as pedras para construir meu caminho, pelas diversas oportunidades e pelas passagens memoráveis.

À Coordenação do Curso de Bacharelado em Arquivologia da UEPB e a Secretaria pela grandiosa contribuição e incentivo ao nosso desenvolvimento.

Ao Centro Acadêmico de Arquivologia da UEPB – CAARQ/UEPB pela oportunidade de contribuir para sua formação e identidade. Aos professores do curso por compartilharem conosco seus estudos, conhecimentos e por nos instigarem. Aos meus colegas de curso pela convivência. Uma família fora de casa.

As minhas chefes de estágio tanto do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba - TJPB como do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba – TRE/PB, Rubenita Ribeiro e Lúcia Vieira, que durante esta trajetória contribuíram para meu crescimento e desenvolvimento acadêmico e profissional, concedendo-me autonomia para exercer minhas atividades e liberdade de tomar iniciativas. Agradeço todo o carinho e confiança depositados em mim. Também tenho gratidão aos colegas de estágio do curso e de outros cursos, bem como minha admiração pelos profissionais com quem trabalhei nos dois estágios. Meus agradecimentos também são depositados às duas instituições pela honra em ser estagiária de seus estabelecimentos.

À Fundação Casa de José Américo, pelas portas abertas durante todo o processo de minha pesquisa, desde que fiz os primeiros estudos de usuários em 2014 até o presente ano, por toda atenção e presteza no fornecimento de informações. Em agradecimento especial à Diretora do Departamento de Documentação e Arquivo, a professora Lúcia Guerra por toda sua colaboração e aos funcionários que entrevistei por toda solicitude prestadas, obrigada!

Ao meu orientador de pesquisa científica Márcio Adriano dos Santos Dias pela vasta serenidade e sabedoria, pelos conselhos valiosos, meu imenso carinho e gratidão.

Ao meu orientador Henrique França por construir comigo utopias, por acreditar em mim, e pela sapiência com que conduziu nossa pesquisa. Obrigada por não desistir, por insistir e trilhar essa caminhada junto comigo. A você meu eterno agradecimento e carinho.

Aos meus familiares presentes neste plano ou em outros.

Meus avós maternos e meu avô paterno (*in memoriam*), por tanto amor e virtude.

A minha avó paterna e meu Pai, meu carinho e respeito.

As minhas Tias e Tios pelo carinho e delicadeza comigo. Em especial Tia Dalva e Tio Nilton por me darem a oportunidade de convivência e pelo apoio, minha gratidão. A meus primos queridos, Tamires, Mariane, Fernanda, Beatriz, Nilton Júnior, agradeço o incentivo.

A minha mãe Geralda Severo por tanto sacrifício na vida para que eu pudesse ter dias melhores e ter a oportunidade de estudar, meus caminhos foram trilhados por meio de seus suplícios, mesmo assim estive comigo desde sempre e depositando sua confiança em mim. Meu amor e eterna gratidão!

As minhas professoras Silvana Almeida e Ednalva Pereira de Tavares pelos créditos em mim depositados e por seu apoio em momentos cruciais, meu carinho.

A minha companheira Adriana Barbosa pela disponibilidade em dialogar apesar dos atropelos de nossas rotinas. Por sua objetividade e amizade que se transformou e só brotou ótimos frutos. A você meu eterno carinho e agradecimento. És a irmã que não tive. E a sua mãe Dona Maria José minha gratidão por tudo, uma grande mulher.

A minha estimada e querida Vera Lúcia (*in memoriam*), sua amizade verdadeira resplandeceu meu coração. Saudades eternas.

A Silvino, genitor do maior tesouro que eu poderia ter na vida. Por estar comigo em momentos tão pedregulhos e árduos. Agradeço por todo seu apoio e amizade. Tantos sacrifícios e preocupações pairavam sobre nós, desde os riscos da gravidez, das viagens diárias para Recife, da redistribuição para João Pessoa e do crescimento e desenvolvimento saudável e feliz de Yara. E, graças a sua amizade e paciência estamos juntos acompanhando de perto nossa filha crescer todos os dias. Obrigada por me acompanhar em todas estas etapas com serenidade. Sua companhia foi essencial para que este trabalho tivesse êxito. Pelo fortuito mais precioso e pleno, nossa Yara.

E minha maior gratidão é para o amor maior que pude conhecer no universo e na vida, capaz de preencher todo vazio em mim, de me transformar em um ser humano melhor e feliz. Através de ti aprendi a ser tolerante e objetiva e também a enxergar a vida com poesia, conheci toda a ternura do mundo em um único olhar. Hoje todos os dias de minha existência são justificados com sua presença. A minha Yayá, todo o meu amor, carinho, dedicação e gratidão por fazer de mim um ser humano regozijante!

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	08
2	TRAJETÓRIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	10
3	ESTUDOS DE USUÁRIOS DE ARQUIVOS.....	13
4	MODELO DE ESTUDO DE USUÁRIOS <i>INFORMATION SEARCH</i>	16
	<i>PROCESS</i> (ISP) DE CAROL KUHLETHAU.....	
4.1	FASES DO ISP.....	18
4.1.1.	Início.....	18
4.1.12	Seleção	18
4.1.3	Exploração.....	18
4.1.4	Formulação.....	19
4.1.5	Coleta.....	19
4.1.6	Apresentação.....	19
5	PERCURSO METODOLÓGICO.....	21
6	RESULTADOS E DISCUSSÕES	23
6.1	PERFIL DOS USUÁRIOS EXTERNOS.....	24
6.1	PERFIL DOS USUÁRIOS INTERNOS.....	27
6.3	ANÁLISE DE USUÁRIOS INTERNOS À LUZ DO MODELO ISP DE	28
	CAROL	
	KUHLETHAU.....	
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
	REFERÊNCIAS	34

O MODELO DE ESTUDO DE USUÁRIOS DE CAROL KUHALTHAU E SUA APLICABILIDADE NO ARQUIVO DA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO - FCJA

Layane Marques de Souza¹

RESUMO

Os estudos de usuários da informação têm sido utilizados nas diversas áreas do conhecimento há pelo menos 70 anos. Porém, apesar da notória importância, sua utilização no universo da Arquivologia apresenta um histórico de carência, chegando inclusive à dificuldade de estabelecer um modelo peculiar para os arquivos. Diante dessa inquietação, este trabalho se propõe experimentar o modelo originalmente consolidado na Biblioteconomia – o *Information Search Process* (ISP) de Carol Kuhlthau – em um ambiente de arquivo, localizado na cidade de João Pessoa, Paraíba – a saber, a Fundação Casa de José Américo. A metodologia de Kuhlthau caracteriza-se por analisar o comportamento do usuário nos campos emocional, cognitivo e físico, estudados a partir do desdobramento de seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação, Coleta e Apresentação. Para isso foram utilizados a observação direta e aplicação de entrevista com usuários internos. No percurso da pesquisa notou-se, por um lado, caminhos de desconexões e por outro de viabilidade diante de grupos internos e externos do arquivo estudado. Os resultados apontam para a identificação de limites na experimentação do ISP com foco na Arquivologia, assim como a importância da experimentação, reforçando a necessidade de estudos de usuários em arquivos e o desenvolvimento de metodologias nesta instância que privilegie diretamente a seara arquivística e seu contexto.

Palavras-Chave: Usuários da Informação e Arquivos. Modelo *Information Search Process* (ISP) de Carol Kuhlthau. Fundação Casa de José Américo – FCJA.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Esta pesquisa trata da experimentação do modelo *Information Search Process* (ISP) de Carol Collier Kuhlthau (1985) com usuários do Arquivo dos Governadores da Fundação Casa de José Américo, na cidade de João Pessoa, Paraíba.

A metodologia de estudos de usuários que Carol Kuhlthau desenvolveu objetiva analisar o comportamento do usuário durante o processo de busca de informação em três

¹ Aluna de Graduação em Arquivologia na Universidade Estadual da Paraíba – Campus V.
E-mail: layane.uepb@gmail.com

campos de experiência – o emocional, o cognitivo e o físico –, representados a partir do desdobramento de seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação, Coleta e Apresentação.

Ratificando com as ideias do modelo ISP, Choo (2003, p. 66) destaca que “[...] a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais”.

Tendo em vista os estudos bibliográficos referentes ao modelo ISP e, trazendo essa abordagem aos usuários de arquivos, o problema que se coloca para o desenrolar de nossa pesquisa é: como se dá o processo de busca de informação em um arquivo utilizando o modelo de estudo de usuários de Carol Kuhlthau?

Na pesquisa nosso objetivo geral foi de: experimentar o modelo *Information Search Process* (ISP), de Carol Kuhlthau como proposta de estudo de usuários no âmbito dos arquivos a partir da Fundação Casa de José Américo – FCJA. Para alcançar o objetivo geral, traçamos três objetivos específicos: a) apresentar o modelo de estudo de usuários *Information Search Process* (ISP) de Carol Kuhlthau; b) Traçar o perfil dos usuários do Arquivo da Fundação Casa de José Américo; e c) Analisar o comportamento dos usuários do Arquivo da Fundação Casa de José Américo nos campos emocional, cognitivo e físico e dos seis estágios do *Information Search Process* (ISP) de Carol Kuhlthau.

A escolha do modelo de estudo de usuários ISP de Carol Kuhlthau deu-se devido à insipiência quanto às investigações teóricas e práticas no campo da Arquivologia. Em uma busca flutuante realizada no site do Portal de Periódicos da CAPES², ligada ao Ministério da Educação – MEC foram encontradas apenas sete abordagens que mencionaram o modelo supracitado³, entretanto as pesquisas só utilizavam o modelo de forma referencial, e apenas um deles envolviam pesquisas específicas no campo arquivístico.

Os estudos de usuários eram inicialmente voltados para o uso quantitativo de suas buscas, conseguinte passaram a avaliar sua relação com os sistemas de busca e nas últimas décadas os estudos centraram-se nos usuários e em sua satisfação durante a demanda e no pós-uso da informação⁴. Por isso, a relevância de estudar o processo de busca da informação

²Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

<<http://www-periodicos-capes-gov-br.ez15.periodicos.capes.gov.br/>>

³ Utilizamos as palavras arquivos no primeiro campo de busca e Carol Kuhlthau no segundo, e só localizamos sete referências.

⁴ Ávila é um dos autores que enfatizam a relevância do pós-uso da informação na arquivologia: “[...] evidencia-se a importância da identificação do uso, mas é preciso ir além e levantar as necessidades de

na perspectiva de avaliar a satisfação dos usuários de arquivo e como se dá este processo por meio do modelo de estudo ISP, levando em conta os aspectos físicos do ambiente, o cognitivo e emocional dos pesquisadores.

A contribuição para a comunidade acadêmica se dá pelo fato de que os estudos de usuários no Brasil ainda são escassas e recentes⁵, e o ISP é uma tentativa, principalmente porque centra o olhar para a satisfação dos indivíduos durante o processo de busca da informação. Assim a Arquivologia terá suporte no campo de estudos de usuários com a aplicação de um modelo que poderá servir de manancial para a área.

Com os estudos realizados através do modelo de Kuhlthau, a sociedade que usufrui dos documentos de arquivo como fontes poderá ser beneficiada à medida que as instituições apreendem o nível de satisfação de seus usuários com seus serviços e captem o que sentem ao buscar informação, cumprindo assim a razão de ser dos arquivos, que é de servir à sociedade por meio do acesso à informação, como bem desperta Bellotto: “O importante é estar atento a que a finalidade dos arquivos não é outra senão a de oferecer serviços à sociedade, materializados nas informações prestadas às entidades, aos cidadãos, aos estudiosos.”. (BELLOTTO, 2014.p. 10).

Nossa proposta de trabalho parte do pressuposto da inexistência de um modelo de usuários concebido pela Arquivologia e das poucas produções científicas sobre os usuários dos arquivos, cuja temática ainda é pouco explorada. A partir daí desenvolvemos nossa pesquisa visando a aplicação de um modelo de estudo de usuários, oriundo da Biblioteconomia, mas que será nosso protótipo quanto à análise do comportamento dos usuários nos campos físico, emocional e cognitivo em seara arquivística.

2 TRAJETÓRIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A informação é o alicerce da história da humanidade e influi no processo de construção social, econômico, cultural, etc., e é através de sua aquisição que os homens se

informação dos usuários. Isso porque os usos para os quais as fontes de informação são necessárias e suas consequências são aspectos que afetam diretamente as necessidades informacionais. Portanto, torna-se fundamental detectar o impacto dos documentos de arquivo nos processos de trabalho da organização.”. (ÁVILA, 2011, p. 135).

⁵ “Dentro da perspectiva da evolução histórica dos estudos de usuários pode-se observar, sobretudo na literatura nacional, uma relativa carência de pesquisas principalmente de caráter exploratório-qualitativo, que perscrutem, de forma sistêmica, as décadas de 90 a primeira década do século XXI.”. (RIBEIRO, COSTA, 2011, p. 09)

transformam e podem transformar o contexto em que vivem. Os indivíduos que utilizam informação para suprir alguma necessidade com seu uso são os usuários da informação ou sujeitos informacionais, como são considerados atualmente.

Figueiredo (1999, p.19) aponta usuários da informação como “indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas. Assim, um indivíduo pode precisar de conhecimento: prático, profissional e intelectual.”

Os estudos de usuários dizem respeito às pesquisas feitas para averiguação do uso da informação e de sua frequência, das fontes utilizadas, da funcionalidade e usabilidade de sistemas de informação, das necessidades dos indivíduos em matéria de informação, para analisar comportamentos informacionais, bem como para verificar a satisfação quanto ao atendimento das demandas dos requisitantes e o reflexo do uso das informações na sociedade.

Sua gênese está na Biblioteconomia, quando surgiram as primeiras preocupações a respeito do uso da informação nas bibliotecas. Ribeiro e Costa (2011, p. 02) apontam que “Durante a década de 20 e 30, vários tipos de *surveys* (levantamentos estatísticos) eram realizados em bibliotecas [...]”, com o interesse em dados estatísticos de frequência, empréstimos e perfil dos usuários. Surgiram assim, no início do século XX com a intenção de obter dados sobre a satisfação em usuários de bibliotecas, posteriormente em museus, e por fim, nos arquivos.

[...] os estudos de usuários de bibliotecas ou de visitantes de museus (aos quais se somariam depois os estudos de usuários de arquivos) nasceram, pois, como ferramenta de produção de diagnóstico para o planejamento e a otimização dos serviços e processos. Aos poucos, contudo, foram se convertendo em subáreas com relativa autonomia. (ARAÚJO, 2014. p. 58).

O interesse pelos usuários da informação é identificado por alguns autores no início do século XX quando os primeiros estudos de usuários começaram a ser realizados. O marco inicial no campo de estudos de usuários da informação foi a Conferência Royal Society, em 1948, na Inglaterra. As pesquisas apresentadas na época sofreram forte influência das ciências puras, quando eram direcionados para as necessidades de informação de cientistas e engenheiros. Após a II Guerra Mundial sua influência foi da área da comunicação. Nos períodos que compreende as décadas de 1940 a 1980 o marketing, a psicologia e a administração, cujas tendências teóricas eram comportamentais, também tiveram sua contribuição nas pesquisas com usuários (RIBEIRO, COSTA, 2011 p. 06-07).

Mas, a partir da década de 1980 os estudos de usuários tiveram suas maiores contribuições e vários métodos e modelos foram desenvolvidos por diversos pesquisadores mundo afora e aplicados pela Biblioteconomia e Ciência da Informação – CI com a orientação centrada no usuário da informação, e não apenas nos sistemas de informação como no começo das pesquisas.

No quadro abaixo temos um panorama dos principais estudos de usuários e seu período, compreendendo as abordagens teóricas tradicional (métodos quantitativos e centrados nos sistemas), alternativa (qualitativa e centrada nos usuários e no comportamento dos mesmos, também chamada de abordagem cognitiva) e a abordagem social ou sociocultural (qualiquantitativa onde o foco é no usuário, no uso e pós uso da informação).

Quadro 01 – Modelos de Estudos de Usuários da Informação

ABORDAGENS	PERÍODO	PRINCIPAIS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Tradicional	Até a década de 1970	<ul style="list-style-type: none"> ● Surveys (1920-1930) – Levantamentos estatísticos; ● Shannon; Wiener (1940) – Cibernética, orientados para sistemas de informação; ● Fundação da Graduate Library School (1930-1940), Chicago; ● Conferência Royal Society (1948) – Inglaterra, marco inicial dos estudos de usuários; ● Pesquisas com cientistas e técnicos, para recuperação da informação (1950-1970); ● Brenda Dervin (1972) – Sense Making (Construção de Sentidos) ● Metacognição (Flavell; Wellman, 1977); ● Quebra de paradigma – da abordagem tradicional para a abordagem alternativa.
Alternativa	Década de 1980	<ul style="list-style-type: none"> ● Belkin (1980) – Anomalous State of Knowledge (ASK); ● Thomas Wilson (1981-1996) – Padrões de Comportamento Informacional; ● Robert Taylor (1982-1986) – Valor Agregado (transformar dados em informação); ● David Ellis (1989) - Modelo de Busca de Informação; ● Brenda Dervin (1998) – Sense Making (Lacunas Informacionais); ● Kuhlthau (1991-1999) – Information Search Process (ISP).

Sociocultural	A partir da década de 1990	<ul style="list-style-type: none"> ● Wilson (1999-200) – Comportamento Informacional ● Choo (1998-2003-2006) – Uso da Informação (Necessidade, Busca e Uso); ● Metacognição (Flavell; Ribeiro, 2003); ● Perspetiva de Pianovski e Alcará (2013) – Busca e Uso da Informação; ● Práticas Informacionais – Abordado por Araújo; ● Os mesmos modelos surgidos a partir da década de 1990 ainda são preponderantes para aplicação e estudo de usuários, com o surgimento de poucos métodos, avanço nas teorias e com a diferença da mudança de paradigmas.
---------------	----------------------------	--

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado em Choo (2003), Araújo (2014).

Os estudos de usuários da informação percorreram duas fases importantes, a primeira até a década de 1980 com os estudos quantitativos, centrados nos sistemas e nos dados sobre solicitações de informação, frequência de usuários, etc. E a fase qualitativa a partir da década de 1980 com as pesquisas centradas nos usuários e as investigações voltadas para aspectos cognitivos de busca e comportamento de informação.

Posteriormente com o avanço tecnológico e social, aspetos socioculturais dos indivíduos, influência da informação na vida do homem, acesso à informação e a inserção das tecnologias da informação tem contribuído para que tais estudos se insiram cada vez mais nas Ciências da Informação, dentre elas a Arquivologia após anos de desdobramentos e desenvolvimento, mesmo que extemporaneamente compreendeu a necessidade dos estudos de usuários para seu campo de conhecimento e prática.

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS DE ARQUIVOS

Os cidadãos têm o direito de acesso à informação assegurada, de acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, pela Constituição Federal de 1988, pela Lei de Arquivos (Lei nº 8.159/1991) e pela Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). Como parte da sociedade, os indivíduos possuem a garantia de usufruir de forma ética e responsável das informações custodiadas pelos órgãos do poder público e por suas instituições, tornando-se coproprietários das informações a eles fornecidas. Corroborando com essa afirmação Schellenberg, ao afirmar que “A propriedade do povo deve ser fielmente

preservada pelos encarregados de sua custódia oficial de modo que possa ser usada pelas gerações presentes, bem como pelas futuras.”. (SCHELLENBERG, 2006, p. 353).

Como coproprietários das informações públicas, temos o direito de acesso às mesmas por meio de plataformas digitais ou de arquivos detentores da documentação. Tal acesso, com exceção das restrições⁶, deve ser viabilizado de forma a atender a demanda dos solicitantes. Para que um arquivo ofereça credibilidade e satisfação a seus usuários vários fatores poderão contribuir para este fim, como o atendimento, ambiente, agilidade, eficiência, o uso e compreensão da informação, a facilidade e simplicidade de sistemas informatizados, etc. São fatores físicos, cognitivos e emocionais tanto dos usuários internos como daqueles externos que contribuem para o *feedback* dos serviços de referência⁷ nos arquivos.

Diante disso, é importante ressaltar que “a função básica do arquivo é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda.” (PAES, 2004. p. 20). Elas são geridas, movimentadas, organizadas, utilizadas e principalmente fornecidas para o cumprimento das atividades de um órgão, entidade ou pessoa, mas é por meio das atividades dos sujeitos e para fim de acesso e uso que as mesmas servem à sociedade, ou seja, os arquivos são necessários à civilização, como bem nos aponta Bellotto quanto ao uso dos arquivos pela sociedade:

[...] a sociedade faz dos arquivos públicos usos multifacetados, utilizando os seus documentos como registros fidedignos, necessários à vida civil, pessoal e profissional de seus integrantes, assim como permitindo-lhes melhor compreender a identidade cultural de sua comunidade e a evolução da sua história e do desenvolvimento das relações entre o cidadão e o Estado. Estas relações são permeadas pela questão dos direitos e dos deveres de um para com o outro, relações que, na história, tiveram diferentes graus e matizes. (BELLOTTO, 2014. p. 3-4).

Por isso, os sujeitos são os principais agentes que dão razão e significado à existência dos arquivos, sejam eles públicos ou privados. Mediante as necessidades de criação, mas bem como de uso, os usuários de arquivos atendendo a uma necessidade de prova, testemunho,

⁶ Com a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e o Decreto Nº 7.724/2012 que regulamenta a lei supracitada o acesso tornou-se regra, e o sigilo, a exceção. Cabendo assim as entidades públicas assegurar tal direito e punir os infratores na forma da lei, podendo ainda qualquer cidadão solicitar informação sem haver exigência de justificativa. As informações podem ser classificadas como ostensivas ou sigilosas, no caso das sigilosas podem ser: reservadas, secretas e ultrassecretas, de acordo com seu teor visando manter a segurança do Estado e da sociedade.

⁷ “O serviço de referência (SR) é uma função essencial em toda unidade de informação (biblioteca, arquivo e museu), porque seu objetivo principal é fornecer a informação aos usuários, de modo a solucionar suas necessidades informacionais. As ações-chave nesse serviço são: informar, instruir/formar e guiar/orientar de maneira personalizada.” (PINTO, 2016. p. 241).

cunho histórico ou de interesse particular, fazem uso dos documentos de arquivos e demandam acesso à informação para que suas necessidades sejam satisfeitas.

E para atender às necessidades dos usuários da informação nos arquivos, além de recuperar e disponibilizar estas informações, é basilar que atentemos para o valor que os indivíduos exercem em tal atividade e de que forma ele interage durante o processo de busca de informação, sabendo assim que o olhar que direcionamos ao outro reflete no modo como o compreendemos. Esse processo interfere na dinâmica de interação entre o usuário, o arquivo e o profissional que lhe atende, podendo os mesmos sofrerem interferências satisfatórias ou insatisfatórias. Nesse sentido, podemos acompanhar o juízo de Ávila quando o mesmo reverbera que:

a busca por uma relação efetivamente dialógica entre arquivistas e usuários dá ao primeiro a possibilidade de atuação como um mediador da informação, viabilizando um processo de comunicação eficiente e a satisfação da necessidade informacional do receptor da mensagem. Além disso, indica que o tratamento da informação orgânica arquivística é um processo meio no atendimento a essas demandas, e não um fim em si próprio. (ÁVILA, 2011. p. 21).

Diante dessa realidade de colocar o usuário no centro do processo de informação, é notória que a Arquivologia ainda precisa discutir, experimentar e criar mecanismos para a integração do usuário/arquivista/arquivo, como bem nos alerta Jardim: “Torna-se assim fundamental aprofundar, no âmbito da Arquivologia, do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico” (2004, p. 02).

A exiguidade de estudos próprios que nos auxiliem na compreensão dos procedimentos que influenciam a satisfação dos usuários desde o momento em que necessitam da informação até nos reflexos que o uso da informação podem propiciar à sociedade ainda é notória. Jardim vai além da falta de discussão sobre o tema:

A ausência do tema se reproduz também nos principais manuais da área, ao contrário do que ocorre em obras deste mesmo teor na área de Documentação e Biblioteconomia, nas quais verifica-se freqüentemente um capítulo voltado para as necessidades informacionais e estudos de usuários. (2004, p. 05).

Apesar dos avanços dos estudos de usuários da informação na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, a Arquivologia demorou mais de seis décadas para voltar-se para a temática. Mesmo assim, a literatura arquivística sobre estudo de usuários parece ser

embrionária. Costa et al, nos chama a atenção para essa questão ao enunciar que: “no que tange aos estudos de usuários, não se contempla uma literatura que investigue este tema do ponto de vista prático e teórico.” (2010, p.135).

Temos, portanto, alguns desafios a serem discutidos e repensados nesse sentido, o desafio metodológico e a ausência de abordagem específica para o Arquivo traz duas perspectivas: 1) a “ponte” entre arquivos e usuários precisa ser fortalecida cada vez mais e 2) é preciso pensar caminhos em busca de respostas metodológicas. Esse problema metodológico que encaramos é destaque nas palavras de Kurtz (1990, p.38):

O problema do arquivista no sentido de entender o usuário, parece ser a falta de uma metodologia apropriada para conhecer sua clientela, suas necessidades de informação e o uso que fazem da informação. É preciso desenvolver uma metodologia que ligue os objetivos básicos dos programas de estudo de usuário a uma maneira prática e segura de coleta e registro da informação sobre os usuários. (*apud* ÁVILA, 2011, p. 85).

Como a Arquivologia não possui modelos procedentes de seu berço cabe-nos aceitar o desafio da propositura de caminhos. Experimentar um modelo estabelecido em uma área correlata (Biblioteconomia) em arquivos implica levantar, a partir da pesquisa, pontos positivos e negativos dessa empreitada. Não se quer, com isso, estabelecer um novo paradigma para a área, mas fazer correlações possíveis entre caminhos já trilhados e passos ainda iniciais de pesquisa em Arquivologia. Para isso optamos pelo uso do modelo de estudos de usuários de Carol Kuhlthau em um arquivo.

4 MODELO DE ESTUDO DE USUÁRIOS *INFORMATION SEARCH PROCESS* (ISP) DE CAROL KUHLTHAU

Os estudos de usuários da informação tiveram contribuições de vários pesquisadores mundo afora e também no Brasil. Na década de 1980 os estudos eram orientados para a biblioteca, mas também surgiram os estudos orientados para os usuários e precisamente os estudos sobre o comportamento informacional, e uma das grandes colaborações ocorreram por meio da escritora, pesquisadora e professora estadunidense Carol Collier Kuhlthau. Araújo destaca que “A partir de uma série de pesquisas empíricas, a autora empreendeu diversos estudos sobre como os estudantes buscam e usam recursos disponíveis na biblioteca, bem como as habilidades e barreiras que interferem nesse processo.” (ARAÚJO, 2014, p. 65).

Kuhlthau desenvolveu o modelo *Information Search Process* (ISP), um dos trabalhos pioneiros no que se refere a perspectiva dos usuários durante o processo de busca da informação para compreensão de seu comportamento.

O modelo ISP pode ser entendido como um processo em que o usuário constrói atividades para dar significado à informação e conseqüentemente ampliar o seu conhecimento sobre um problema a ser solucionado ou alguma questão particular. Sendo assim, a partir do modelo é possível construir significado e sentido para a informação por meio do conhecimento prévio do indivíduo. O processo de busca de informação envolve a experiência do usuário, compondo-se a ele os sentimentos, pensamentos e ações, isto é as necessidades cognitivas e emotivas, que para Bonal-Zazo:

El paradigma *cognitivo* se orienta al análisis de los procesos humanos de adquisición, comprensión, procesamiento y organización de la información es decir a la forma en que las personas procesan la información que reciben. La finalidad que persigue es estudiar cómo se comportan los usuarios en los procesos de búsqueda de la información, con el fin de diseñar sistemas de recuperación adaptados a esos requisitos. (BONAL-ZAZO, 2012, p.83)

As emoções e a cognição podem gerar incertezas e até ser desfavoráveis para o processo de busca de informação, pois desempenham papel substancial durante esse regime, dirigindo a atenção para novas informações e agregando valor a experiências existentes no usuário. Choo salienta que:

Os estudos sobre o uso de informação reconhecem que as necessidades de informação são ao mesmo tempo emocionais e cognitivas, de modo que as reações emocionais quase sempre orientam a busca de informação, canalizando a atenção, revelando dúvidas e incertezas, indicando gostos e aversões, motivando o esforço. (CHOO, 2003, p. 89)

Em consonância com as afirmativas de Bonal-Zazo e Choo, o método ISP é focalizado no indivíduo/usuário e analisa os sentimentos dos mesmos nas etapas que compõem o processo de busca da informação. Kuhlthau desenvolveu o método a partir da contribuição das teorias de Kelly (Personal Construct Theory – Teoria da Construção Pessoal), Belkin (Anomalous State of Knowledge - ASK, estado Anômalo do Conhecimento) e Taylor (Valor Agregado), (ABE; CUNHA, 2011, p.101). Essas influências se concentram na abordagem alternativa, ou seja, orientada para o usuário, analisando seu comportamento durante a busca de informação, para assim explicar aspectos cognitivos e afetivos envolvidos na busca de

informação, utilizando os conceitos de necessidade de informação e explicar o processo cognitivo em situações de busca por meio de estágios.

Dividido em seis estágios que procuram investigar o “sentir” do usuário na busca por informação, indo desde a sua necessidade até sua satisfação ou insatisfação como resultado. Suas pesquisas incluem também educação, aspectos cognitivos e afetivos envolvidos no processo de busca da informação focada no usuário. Isso se dá por meio de uma análise linear, numa sequência ordenada de seis fase, envolvendo os aspectos cognitivos, emocional e físico, ou seja, pensamentos, sentimentos e ações/tarefas. A seguir, a apresentação de cada estágio e sua caracterização.

4.1 FASES DO ISP

4.1.1 Início

O processo de busca informacional tem início através de uma tentativa de satisfação e reconhecimento de uma necessidade de informação. É nesta fase que o usuário busca informação por tópicos de acesso de acordo com seu interesse de pesquisa, para isso, é necessária a relação do usuário com um profissional especializado.

4.1.2 Seleção

Nesse estágio o reconhecimento e identificação de métodos para localização de informações são comuns.. O usuário poderá começar a adquirir um sentimento de otimismo diante da busca e suas dúvidas podem começar a diminuir de acordo com a evolução, de acordo com o interesse voltado para pesquisa.

4.1.3 Exploração

É um processo de exaustão e expansão da busca para compreensão da pesquisa, onde o usuário busca por informações pertinentes a sua área de interesse, porém durante esse processo as dúvidas e confusões poderão aumentar pela quantidade de informações encontradas.

4.1.4 Formulação

Nessa fase o usuário diminui suas incertezas, é o momento de metamorfose do processo de busca de informação, onde a confiança e compreensão se elevam e seu foco na pesquisa é delimitado agregando novas informações e analisando se são pertinentes ou não a sua pesquisa.

4.1.5 Coleta

A característica desse estágio é a interação usuário/sistema. O foco da pesquisa já foi definido, selecionado, organizado e o usuário reúne apenas informações relevantes ao seu tópico de interesse e sua confiança cresce.

4.1.6 Apresentação

O último estágio é conclusivo, nele o usuário finaliza sua busca e os resultados obtidos em sua pesquisa são apresentados. De acordo com o resultado o usuário poderá sentir-se confortável ou desconfortável, satisfeito ou insatisfeito e os resultados poderão lhe trazer compreensão das questões investigadas.

No quadro a seguir podemos observar de forma sistematizada e objetiva os estágios do modelo ISP de acordo com cada etapa proposta por Kuhlthau, e de acordo com os três campos de experiência do usuário: o emocional (sentimentos), o cognitivo (pensamentos) e o físico (ação). Vejamos as características que podem ser apresentadas nas etapas do estágio do modelo ISP:

Quadro 02 – Modelo de Estudo de Usuários *Information Search Processing* (ISP) de Carol Kuhlthau

ESTÁGIOS	SENTIMENTOS	PENSAMENTOS	TAREFAS/AÇÕES
Iniciação	Insegurança Apreensão	Reconhecer a necessidade de informação	Discutir temas com outras pessoas
Seleção	Otimismo Prontidão/Proatividade	Escolher um tema geral para satisfazer a necessidade	Procurar informações secundárias do tema geral
Exploração	Confusão Dúvida Frustração	Tornar-se informado e orientado	Procurar informações secundárias do tema geral

Formulação	Confiança Clareza	Direcionar a busca	Estabelecer um foco ou perspectiva
Coleta	Confiança Interesse (Senso de direção)	Interagir com sistemas e serviços de informações	Reunir informações pertinentes ao foco
Apresentação	Alívio Satisfação Desapontamento	Compreender as questões investigadas	Completar a busca de informação
<i>Etapas</i>	<i>Emocional</i>	<i>Cognitivo</i>	<i>Físico</i>

Fonte: Adaptado de Choo (2003) e Kuhlthau (1991).

Kuhlthau, ao descrever o modelo ISP, ressalta sua ligação com as experiências dos usuários e que as mesmas devem ser compartilhadas. Ao se referir às etapas do modelo pondera que elas oferecem subsídios de comunicação com experiências dos indivíduos e que podem ser reconhecidas durante a busca de informação, como a autora mesmo enfatiza:

The model of the ISP offers an articulation of users common experiences which, when shared by the user, the intermediary, and the system, may provide a basis for interaction. The series of stages offers a way to communicate an approximation of experiences which users have readily acknowledge as accurately describing their process. (KUHALTHAU, 1991, p.370).

De acordo com o modelo desenvolvido por Kuhlthau, os seis estágios do ISP apresentam alguns sentimentos diante do processo de busca de informação, alguns negativos e outros positivos. Quanto aos sentimentos negativos a possibilidade de senti-los com mais veemência logo no início das buscas, pois os usuários ainda desconhecem o que os espera durante a busca, se terão êxito ou fracasso. Já quanto aos sentimentos positivos é possível que, de acordo com o andamento do processo o usuário sinta a medida que suas buscas tem andamento. Sendo assim, a predominância do sentimento de incerteza no processo de busca de informação é recorrente, podendo ocorrer em mais de um estágio do modelo. Outra característica é o fato de que nem sempre os estágios são cumpridos um a um, pode acontecer do usuário passar do estágio de seleção para formulação, por exemplo.

Trata-se portanto de um modelo comportamental que busca entender o usuário no centro do processo de informação como sujeito com conhecimento prévio cujas emoções, pensamentos e ações interferem na busca por informação para compreender como esse fenômeno se manifesta no sujeito e assim buscar soluções para minimizar problemas de busca de informações de usuários da informação.

5 PERCURSO METODOLÓGICO

Partindo da concepção de que método é um procedimento ou caminho para alcançar determinado fim e que a finalidade da ciência é a busca do conhecimento, podemos dizer que o método científico é um conjunto de procedimentos adotados com o propósito de atingir o conhecimento. (PRODANOV; FREITAS. 2013, p. 24)

É através dos métodos que organizamos o trabalho científico, delineamos os procedimentos e as técnicas utilizadas na pesquisa. Seguindo tais parâmetros, esta pesquisa busca experimentar a aplicação de um modelo de usuários em arquivos com o intuito de investigar como o fenômeno de processo de busca informacional se manifesta nos usuários internos do Arquivo dos Governadores da Fundação Casa de José Américo por meio dos estágios do modelo de estudos de usuários ISP de Carol Kuhlthau.

Quadro 03 –Caracterização da Pesquisa

TIPO DE PESQUISA			CARACTERÍSTICAS		
Natureza	Abordagem	Objetivos	Procedimentos	Instrumentos	Fontes
Aplicada	Qualiquantitativa	Exploratória e descritiva	Pesquisa de campo	Entrevista, observação e análise documental	Primária

Fonte: elaborado pelo autor

Trata-se de uma pesquisa cuja natureza é aplicada, pois tem proporções práticas e sua abordagem é qualiquantitativa, definida por Michel (2009, p. 39) como uma investigação que [...] “quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa.”.

No primeiro momento a pesquisa classifica-se como exploratória no sentido de fazer um levantamento bibliográfico acerca dos estudos de usuários da informação e de arquivos, assim como os modelos de estudos de usuários e posteriormente sobre o estudo de usuários ISP como modelo proposto para implantação em arquivos. Posteriormente caracteriza-se como descritiva, pois registra e descreve os fatos observados durante a coleta de dados.

Seguindo essas vertentes trabalhamos com as seguintes analogias:

- Usuários de arquivo: perfil dos usuários do arquivo;
- Modelo ISP: aplicação do modelo em um arquivo;

- Processo de busca de informação: análise do comportamento (fenômeno);
- Satisfação dos usuários: principal estágio do modelo ISP.

Como instrumento de coleta de dados, o primeiro a ser utilizado foi a análise documental por meio das fichas cadastrais dos usuários da instituição, ou seja, as fichas onde ficam registrados os dados e objetivos da pesquisa dos usuários externos. Posteriormente partimos para observação *in loco*, isto é, sistemática na busca de descrever fenômenos específicos, no caso o processo de busca informacional.

Nosso terceiro instrumento de coleta de dados foi a entrevista, o segundo método mais empregado para a coleta de dados em estudos de usuários por sua característica perceptiva.

a situação social em que se desenvolve a entrevista, é em si mesma, uma situação social em que entrevistador e entrevistado interagem, isto é, se influenciam um ao outro, não apenas através das palavras que pronunciam, mas também pela inflexão de voz, gestos, expressões fisionômicas, modo de olhar, aparência e demais atrações pessoais e manifestações de comportamento. (CUNHA, 1982. p.09. *Apud* NOGUEIRA, 1968, p. 29)

A entrevista é salutar no sentido de absorver cada expressão dos usuários internos do Arquivo dos Governadores da FCJA e ao mesmo tempo em que se sentisse à vontade para dialogar, se externar e para captar por meio de suas falas, gestos e expressões, sua condução e seu comportamento durante o processo de busca informacional na FCJA para satisfazerem as demandas de trabalho.

Quanto aos tipos de dados segundo as fontes, classifica-se como primários, pois foram colhidos diretamente na FCJA, por meio das entrevistas e observações acima supracitadas e mediante autorização da instituição e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, assegurados assim todos os direitos quanto ao uso de dados dos participantes e da instituição.

As fases percorridas por essa pesquisa foram as seguintes:

- Visita técnica à FCJA;
- Análise da ficha cadastral dos usuários externos para traçar seu perfil;
- Coleta de dados sobre a FCJA e o perfil dos profissionais do Arquivo dos Governadores;
- Entrevista com os usuários internos do arquivo com intuito de identificar os estágios apresentados pelo ISP e seu nível de satisfação com o serviço de informação.

O campo empírico de nossa pesquisa foi a Fundação Casa de José Américo de Almeida – FCJA. Trata-se de uma instituição governamental salvaguardada pelo poder público do Estado da Paraíba, localizada na cidade de João Pessoa. A FCJA foi por muitos anos a residência oficial do escritor, político e intelectual paraibano José Américo de Almeida.

Além de publicações de José Américo a Fundação mantém sob custódia os arquivos dos ex governadores da Paraíba e de outros intelectuais e políticos do Estado. Disponibiliza para consulta e pesquisa ao público em geral mais de 300 mil documentos, entre os quais estão manuscritos e impressos em geral, fotografias, peças de áudio e vídeo e ainda dispõe de uma hemeroteca com jornais do Estado da Paraíba.

O universo da pesquisa é composto pelos usuários do Arquivo dos Governadores⁸ da Fundação Casa de José Américo e nossa amostra é representada pelos usuários internos do Departamento de Documentação e Arquivo da FCJA.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A FCJA conta com usuários externos, que são aqueles que visitam a instituição e vão em busca de informações e documentos como fonte de suas pesquisas, e os internos (funcionários do Arquivo) que fazem uso dos mesmos para fins administrativos, culturais e educativos, assim eles organizam, tratam, recuperam e conservam a documentação ali presente, e utilizam os arquivos para suprir necessidades de trabalho e as demandas dos usuários externos.

Apresentaremos a seguir o perfil dos usuários externos e internos do Arquivo dos Governadores da FCJA e posteriormente a análise do comportamento do usuário interno à luz do modelo ISP de Kuhlthau.

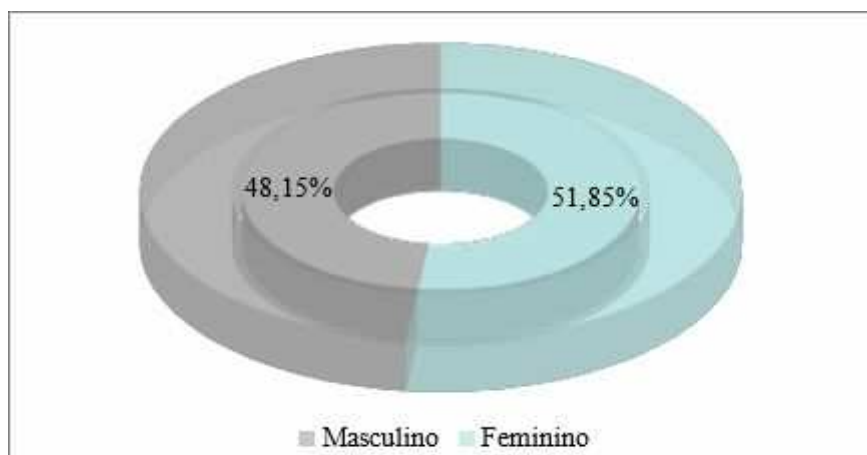
⁸ Foi criado após os primeiros anos da constituição da FCJA, idealizado pelo ex governador José Miranda Burity. Além do fundo arquivístico de José Américo foi agregado a ele o fundo documental do governo do Estado, após o mandato de cada governador paraibano e também de alguns intelectuais e políticos, bem como agrupou-se ao Arquivo a hemeroteca.

6.1 PERFIL DOS USUÁRIOS EXTERNOS

Para delinear o perfil dos usuários que frequentam o Arquivo dos Governadores da FCJA, realizamos a coleta de dados diretamente na ficha cadastral dos visitantes do Arquivo. Vale ponderar que nem sempre as fichas são preenchidas completamente, contendo alguns campos em branco ou com repetições e em alguns casos, (como a ficha é entregue no momento que o usuário chega ao Arquivo) alguns usuários nem preenchem as fichas. A seguir, teremos o perfil dos usuários de acordo com as seguintes características: gênero, pesquisas realizadas, grau de instrução, instituição dos usuários, informações solicitadas e fontes de informações.

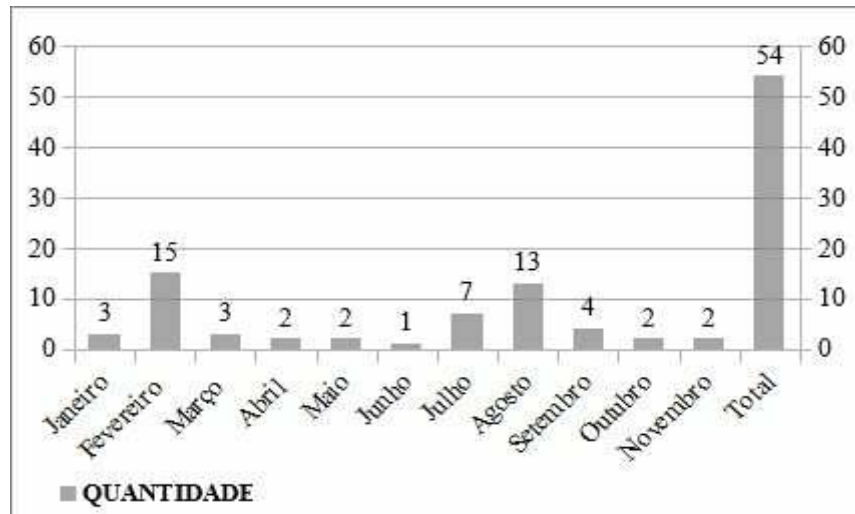
Quanto ao gênero dos usuários externos da FCJA, o gráfico abaixo apresenta que a maioria dos pesquisadores da instituição é do gênero feminino. Estes usuários correspondem 51,85%, enquanto que corresponde a 48,15% é do gênero masculino.

Gráfico 01 – Gênero dos Usuários



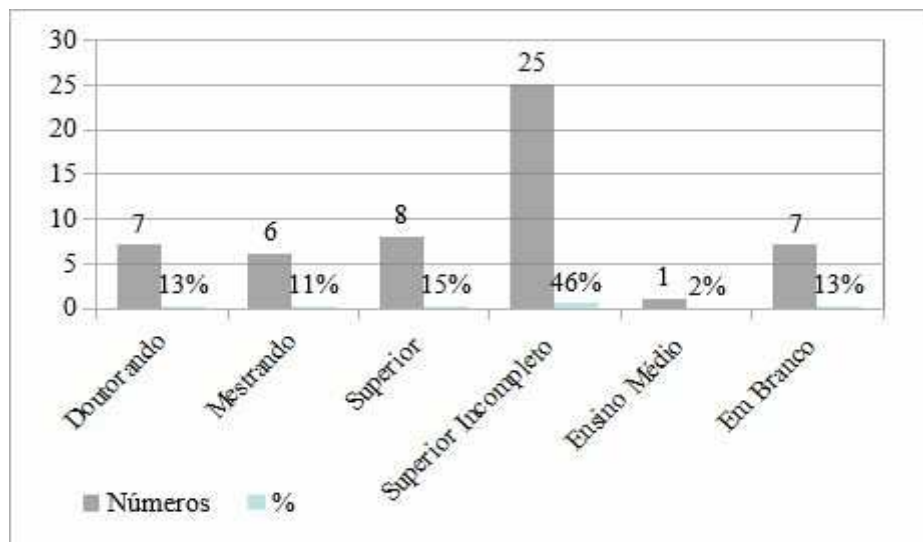
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No quadro seguinte estão relacionados os dados relativos às consultas feitas no Arquivo dos Governadores no que compreende os meses de janeiro a novembro do corrente ano. Foram cinquenta e quatro pesquisadores até o momento, e os picos com maior índice de usuários são nos meses de fevereiro (27,78%) e agosto (24,07%). Já os menores índices são no meses de Junho, com apenas uma consulta.

Gráfico 02 – Pesquisas Realizadas

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

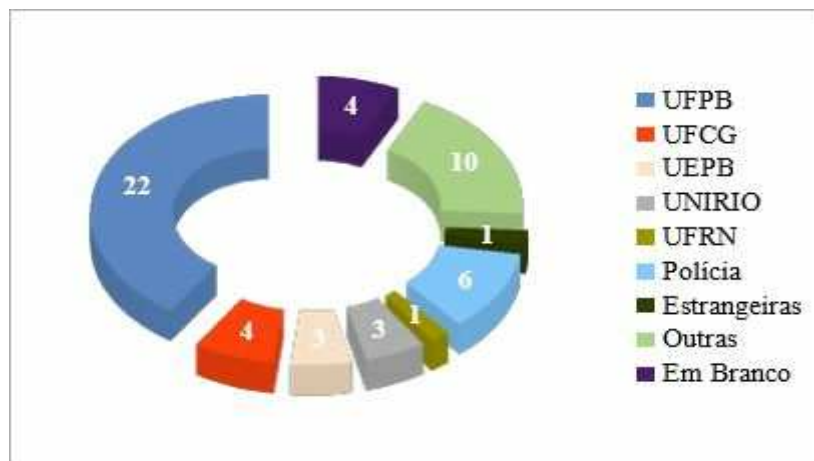
A seguir podemos conhecer o nível de instrução dos pesquisadores, em que a maioria deles possui ensino superior incompleto, e de acordo com os dados coletados estão cursando curso de graduação, são 46% do total de usuários. Enquanto apenas 2% possui ensino médio.

Gráfico 03 – Grau de Instrução

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Logo mais, estão os dados com as instituições nas quais os usuários atuam, seja como funcionário ou estudante. A maioria dos usuários, portanto, está vinculada à Universidade Federal da Paraíba – UFPB, seguido de membros da Polícia Militar e por estudantes da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. Alguns usuários não colocaram o nome da instituição deixando o campo em branco, e sete deles representam diversas instituições.

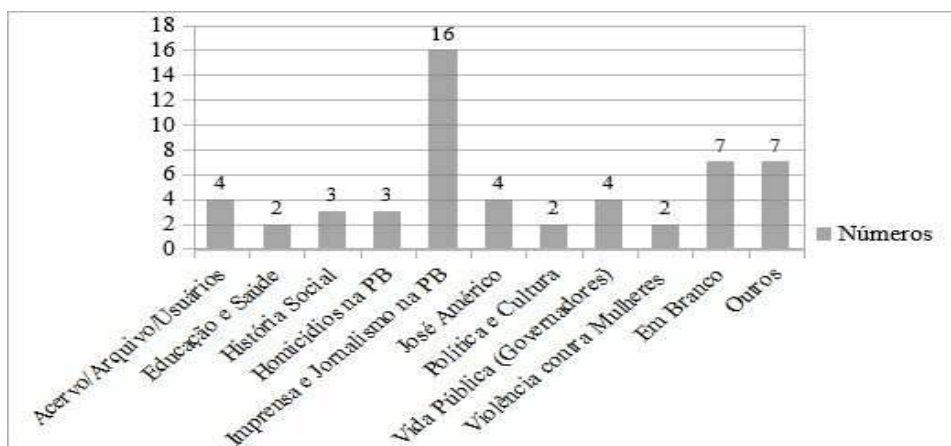
Gráfico 04 – Instituição dos Usuários



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com relação às informações mais solicitadas ao Arquivo dos Governadores da FCJA, o tema mais recorrente é sobre jornalismo paraibano, representando cerca de 29,63% das requisições, seguido de solicitações sobre a vida pública dos governadores, de José Américo de Almeida, etc. Além de temáticas da atualidade como a violência contra mulheres e homicídios na Paraíba.

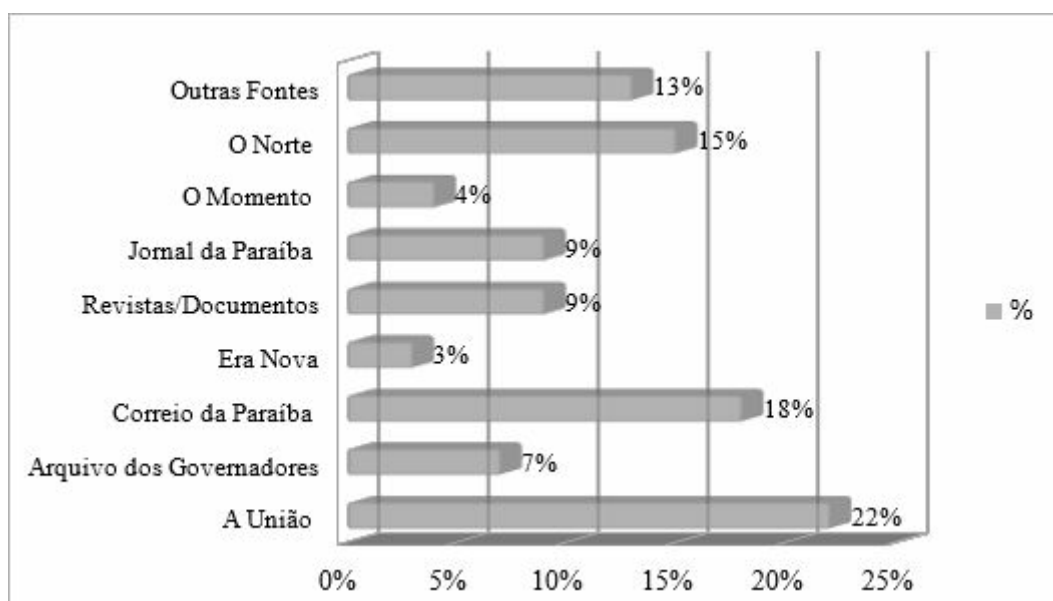
Gráfico 05 – Informações Solicitadas



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Com relação às fontes consultadas pelos usuários para realização de suas pesquisas, identificamos no gráfico abaixo que a fonte mais utilizada é a Hemeroteca⁹ por meio dos jornais apontados. O Jornal a União simboliza a fonte mais utilizada pelos usuários, com 22% de consultas. Consequente estão o Jornal Correio da Paraíba (18%) e O Norte (15%). O Arquivo dos governadores, que correspondem ao acervo provindo da Secretaria Estadual do Governo do Estado da Paraíba, que compreende a década de 1932 até o governo atual de Ricardo Vieira Coutinho - cujo mandato encerrou em dezembro de 2018 -, e os arquivos de José Américo de Almeida e de outras personalidades paraibanas, correspondem a 7% das consultas, além dos 13% denominados como outras fontes, especificadas pelos usuários e interpretadas na pesquisa de acordo com a temática pesquisada.

Gráfico 06 – Fontes de Informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

6.2 PERFIL DOS USUÁRIOS INTERNOS

⁹ Hemeroteca refere-se, basicamente, a qualquer coleção ou conjunto organizado de periódicos (jornais e/ou revistas).

O Departamento de Documentação e Arquivo (DDA) da FCJA é constituído por um quadro de pessoal representado pela Diretoria, por funcionários da instituição e prestadores de serviços, como exposto no quadro a seguir:

Quadro 04 – Perfil dos Usuários internos

QUADRO DE PESSOAL	QUANTITATIVO	FORMAÇÃO
Diretoria	01	História
Funcionários	01	Ensino Médio Completo
	01	Arquivologia e Administração
	01	Arquivologia e História
	01	Direito
	01	Letras
	02	Pedagogia
	01	Publicidade
	01	Psicologia
	01	Turismo
Prestadores de serviço	01	Ensino Médio
	01	Ensino Médio
	03	Arquivologia
	01	Biblioteconomia e Arquivologia (Cursando)
	01	Biblioteconomia e História
	01	Jornalismo
TOTAL	18	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

6.3 ANÁLISE DE USUÁRIOS INTERNOS À LUZ DO MODELO ISP DE CAROL KUHNLTHAU

Com relação à segunda parte de nossa análise quanto ao comportamento dos usuários durante o processo de busca de informação através do modelo de estudo de usuários ISP de Carol Kuhlthau, objetivando identificar como o fenômeno de busca de informação se apresenta, a nossa análise será baseada nas entrevistas realizadas com os usuários internos da FCJA e com a observação realizada no ambiente durante a coleta de dados.

O modelo de estudo de usuários ISP de Carol Kuhlthau é proveniente do berço da Biblioteconomia e suas investigações foram realizadas em bibliotecas escolares, e para obter dados para o modelo as pesquisas eram induzidas, ou seja, Kuhlthau obtinha resultados a partir de tarefas dirigidas aos alunos, cujo comportamento era observado desde o momento que as tarefas eram iniciadas até a conclusão das mesmas. Dessa forma seria possível analisar o comportamento dos usuários nos campos cognitivo, físico e emocional a partir dos seis estágios do modelo ISP.

No caso do arquivo da FCJA como protótipo e fonte para experimentação do modelo de Kuhlthau, observamos algumas diferenças e dificuldades ao se trabalhar com o modelo neste tipo de realidade:

- O tipo de usuário ou de arquivo pode influir nos resultados:
 - Se o usuário é frequentador regular no intuito de realizar uma pesquisa aprofundada;
 - Se o usuário vai apenas em busca de uma informação ou documento, e possivelmente retorna para aquisição do mesmo restringindo sua ida ao centro de informação posteriormente;
 - Se o usuário é adepto meramente de sistemas informatizados e não costuma visitar arquivos;
 - Ou se os arquivos disponibilizam informações por canais sistematizados e informatizados, esse tipo de modelo dificulta a observação e coleta de dados de acordo com parâmetros do ISP.

Como é notável, o modelo possui restrições que não favorecem sua aplicação para todos os tipos de arquivos e usuários. Mesmo assim, dificilmente um modelo de estudo de usuários, seja ele da Biblioteconomia, Museologia ou Arquivologia, atenderá todas as demandas e necessidades para análise do comportamento dos usuários e identificação de problemas, bem como para sanar todas as problemáticas desses centros de documentação no que se refere aos usuários.

Diante do desafio enfrentado submetemos o modelo de Kuhlthau para experimentação de sua aplicação com os usuários internos da FCJA, e nos deparamos com resultados que nos remetesse aos sentidos dos estágios e etapas apresentados pelo ISP.

O quadro a seguir traz uma análise dos dados obtidos por meio de observação e entrevistas com os usuários internos da Fundação Casa de José Américo - FCJA, apontando, de acordo com as fases e estágios do ISP, impressões ou declarações feitas por esse público investigado. Assim, da Iniciação à Apresentação, foram estabelecidos parâmetros com base em “sentimentos”, “pensamentos” e “tarefas/ações” observados ou declarados durante o levantamento dos dados.

Quadro 05 – Processo de Busca de Informação dos Usuários Internos da FCJA, com base nas etapas do ISP

ESTÁGIOS	SENTIMENTOS	PENSAMENTOS	TAREFAS/AÇÕES
Iniciação	Insegurança - quando não existe no acervo um instrumento de busca recuperação da informação	Reconhecimento da necessidade de informação para suprir suas demandas de trabalho e solicitações dos usuários externos	Discutem temas com colegas e profissionais quando solicitam auxílio ou quando não conseguem localizar os documentos
Seleção	Otimismo e prontidão observados na maioria dos usuários	Não há escolha de tema, pois a informação a ser encontrada já é definida no ato de solicitação. Mas, há necessidade de busca geral quando o instrumento não existe no arquivo, até que sua localização ser efetivada	Não procuram temas secundários, geralmente as solicitações são precisas
Exploração	Frustração - apenas quando os instrumentos são inexistentes ou desconhecidos pela maioria dos usuários internos	Orientam-se com demais colegas do Arquivo e nos instrumentos de recuperação de informação	Procuram informações secundárias quando não localizam os documentos
Formulação	Confiança na localização da informação	Direcionam a busca quando: encontram os instrumentos de recuperação da informação e ao se orientam com outros colegas	O foco é contínuo

Coleta	Senso de direção ao saber o uso do documento	Não interagem com sistemas, apenas com serviços de informações (inventários, catálogos)	Reúnem informações pertinentes a busca para sua rápida localização
Apresentação	Alívio e satisfação pois no arquivo o índice de localização é altíssimo	Reúnem informações quando solicitam ajuda de outros colegas ou coletam dados nos serviços de informações	Geralmente a busca é satisfatória, não havendo necessidade complemento

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Como é perceptível no quadro acima, podemos relacionar os estágios do modelo ISP de Kuhlthau com os sentimentos, pensamentos e ações emitidos e transmitidos pelos usuários internos da Fundação Casa de José Américo - FCJA.

O que nos chama atenção para o quadro é que os sentimentos de insegurança sempre surgem nos usuários internos quando não há no Arquivo em que buscam informação um instrumento de recuperação da informação, pois sem ele a busca pela informação será mais demorada e incerta. Mesmo assim, essa frustração é superada pela integração que existe entre os usuários para obtenção de dados/conteúdos adicionais que venham que auxiliem a busca e gere resultados satisfatórios.

A tarefa de absorver os sentidos dos estágios e os sentidos vivenciados por tais usuários não foi simples, mas diante do modelo, nos deparamos com etapas que estão presentes em um ambiente de arquivo, pois ali encontram-se sujeitos em busca de informação diariamente a que necessitam das mesmas para o cumprimento de atividades e para suprir necessidades informacionais de outros sujeitos, sejam outros usuários internos que precisem das informações para atividades administrativas ou os usuários externos que vão em busca de suprir necessidades informacionais, na maioria das vezes, para suas pesquisas acadêmicas, e em alguns casos para fins individuais.

Para Kuhlthau suas pesquisas envolvendo o ISP contribuíram para a abertura de caminhos e que o futuro traz perspectivas de pesquisas sob a experiência do usuário no processo de busca e uso de informação: “The future holds interesting prospects for research into the user’s experience in information seeking and use. The work on the ISP has opened paths to understanding learning and creativity in rich information environments. (KUHALTHAU, 2007. p. 09).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de usuários fortalece cada vez mais os campos da Ciência da Informação e da Arquivologia juntamente com a Biblioteconomia, pois buscam compreender os processos informativos sob o prisma dos sujeitos que vão em busca da informação e a utiliza de acordo com suas necessidades.

O fato de que os estudos de usuários são realizados há mais tempo em bibliotecas e centros de documentação, possibilita ao campo da Arquivologia uma grande contribuição para que possamos utilizar esses estudos como protótipos para nossa realidade, adaptando-os ou utilizando-os de arquétipo para o desenvolvimento de um modelo próprio que privilegie os métodos e abordagens já existentes contemplando o melhor dos estudos voltados ao uso, ao comportamento, ao pós-uso e ao contexto sociocultural em que a informação está inserida, tendo em vista o usuário como um sujeito informacional que agrega conhecimento ao conteúdo adquirido nos centros de informação (físicos ou digitais) e utiliza para o exercício da cidadania, a garantia de direitos e deveres e ao bem estar social de todos os indivíduos, sendo o usuário um sujeito ativo e participe dos benefícios que a informação propicia.

Para isso, os modelos de estudos de usuários desenvolvidos desde o início do século XX têm contribuindo com a inclusão de políticas de acesso e com a interdisciplinaridade que deu origem a novos paradigmas. Experimentar modelos consolidados em outras áreas da informação é um começo para o desenvolvimento de uma abordagem própria com a prática das experiências adquiridas com os modelos consolidados.

Mesmo que o modelo de Kuhlthau utilizado em nossa pesquisa seja fruto de observações e pesquisas realizadas em bibliotecas escolares, foi perceptível a possibilidade de adaptação do método ao arquivo. Ainda assim, para se fazer um estudo aprofundado com a utilização do modelo, com usuários externos, por exemplo, seria necessário muita atenção para o tipo de arquivo e usuários escolhidos.

Portanto, estudar e tecer análise sobre usuários ainda é um caminho a ser trilhado por pesquisadores, arquivistas e profissionais de arquivo, sendo necessário estabelecer intersecção entre o trabalho do Arquivista e os serviços de informação. Apesar dos avanços e do uso de modelos de estudos de usuários advindos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação a área precisa de metodologia própria para entender os processos de comportamento, busca e uso dos usuários, para assim alcançar o entendimento das necessidades dos usuários em

contexto arquivístico e buscar atender suas demandas informacionais e solucionar eventuais problemáticas que envolvam esses desdobramentos.

Pela incipiência dos estudos de usuários na Arquivologia e o fato de que a maioria das investigações atuais sobre a temática ainda sejam mais teóricas do que práticas, o modelo ISP nos serviu de manancial para a experimentação prática dos estudos de usuários em arquivos. Como bem falado por José Américo de Almeida: “Valem as reticências e as intenções”.

Sendo assim, nosso intuito foi o de agregar conhecimento através da aplicação de experiências e pretendemos que as pesquisas na temática evoluam e que a Arquivologia possa desenvolver métodos próprios para os estudos de usuários como fizeram nossas ciências irmãs que tanto nos inspiram e que nos servem como fontes até os dias atuais.

THE MODEL OF CAROL KUHALTHAU USER STUDY AND ITS APPLICABILITY IN THE ARCHIVE OF THE FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO - FCJA

ABSTRACT

The studies about information users have been used in several areas of knowledge for at least 70 years. However, despite the notorious importance, its utilization in the universe of Science Archive has a history of lack, even reaching the difficulty of establishing a peculiar model for archives. In the face of this concern, this paper intends to apply the model originally consolidated in Library Science - Information Search Process (ISP) by Carol Kuhlthau - in an archive environment, located in the city of João Pessoa, Paraíba - named, Fundação Casa de José Américo. The Kuhlthau methodology is characterized for analyzing the user's behavior in the emotional, cognitive and physical fields, studied from the development of six stages: Initiation, Selection, Exploration, Formulation, Collection and Presentation. For this was use the direct observation and interview with internal users. In the course of the research was noticed, on one hand, paths of disconnections and, on the other hand, the feasibility before internal and external groups of the studied archive. The results point to the identification of limits in the ISP experimentation with a focus on Science Archive, as well as the importance of experimentation, reinforcing the need for studies about archives users and the development of methodologies in this instance that directly privilege the archival field and its context.

Keywords: Information Users and Archives. *Information Search Process* (ISP) Model by Carol Kuhlthau. Fundação Casa de José Américo - FCJA.

REFERÊNCIAS

- ABE, Veridiana ; CUNHA, Miriam Vieira da. A busca de informação na Internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes de ensino médio. **TransInformação**, Campinas, 95-111, maio/ago., 2011. Obtido em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v23n2/a02v23n2.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2018.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da informação**: o diálogo possível. Brasília, DF: Briquet de Lemos. Associação Brasileira de Profissionais da Informação (ABRAINFO), 2014.
- ÁVILA, Rodrigo Fortes de. Além do que se vê : o uso e o pós-uso da informação orgânica arquivística. 2011. 264 f. **Dissertação** (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Obtido em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/9480>>. Acesso em: 12 nov. 2018.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **ARQUIVÍSTICA**: objetos, princípios e rumos. São Paulo. Associação de Arquivistas de São Paulo. 2002. p. 37.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. I CICLO DE PALESTRAS DA DIRETORIA DE ARQUIVOS INSTITUCIONAIS - DIARQ. 2014, Belo Horizonte. **O sentido dos arquivos**. Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd_14012774465385cc06bbb48--fala_bellotto.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2018.
- BONAL-ZAZO, José Luis. Paradigmas de investigación en archivística. *In* Estudos avançados em Arquivologia. VALENTIN, Marta Lúcia Pomin. (org.) Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. p.83). Obtido em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/estudos_avancados_arquivologia.pdf>. Acesso em 13 jan. 2019.
- COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 39, n. 2, fev. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n2/11.pdf>>. Acesso em: 07 dez. 2018.
- CHOO, Chun Wei. A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2003.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. Brasília: **R. Bibliotecon**. 1982. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf>. Acesso em 07 out. 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999. cap. 1, p. 11-54.

JARDIM, José Maria e FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero** – Revista de Ciência da Informação - v.5 n.5 out/04. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/7650>>. Acesso em: 04 jan. 2019.

KUHLTHAU, Carol Collier. Inside the Search Process: information seeking the user's perspective. *Journal of The American Society for Information Science*, New York, v.42, n.5, p.361-371, 1991. Disponível em:<https://ils.unc.edu/courses/2014_fall/inls151_003/Readings/Kuhlthau_Inside_Search_Process_1991.pdf> Acesso em: 18 dez. 2018.

KUHLTHAU, Carol Collier. Inside the Search Process: reflections on the user's perspective of information seeking. University of Kentucky April 2, 2007. Obtido em: <<http://wp.comminfo.rutgers.edu/ckuhlthau2/wp-content/uploads/sites/185/2016/01/Lazerow-07.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2019.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004. p. 20.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os Serviços de Referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. Biblioteca do Século XXI. Brasília : Ipea, 2016.. Obtido em: <http://ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21_cap10.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2018.

RIBEIRO, Luciane Meire; COSTA, Luzia Sigoli. **Estudos de uso e usuários da informação: uma análise do foco e dos tipos de grupos estudados historicamente e suas relações com as tendências atuais**. p. 01-12, 2011.

SHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 6ª edição. Rio Janeiro: Editora FGV, 2006. p. 353.