



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

PRISCILA ZELO PATRICIO DE FRANÇA

**(DIS) FUNÇÕES ENTRE TEORIA E PRÁTICA:
NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE SUJEITOS
SOCIAIS EM CAMPO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL**

**João Pessoa – PB
2010**

PRISCILA ZELO PATRICIO DE FRANÇA

**(DIS) FUNÇÕES ENTRE TEORIA E PRÁTICA:
NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE SUJEITOS
SOCIAIS EM CAMPO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento as exigências para obtenção do Grau de Bacharel.

Orientador: Dr. José Washington de Moraes Medeiros

**João Pessoa – PB
2010**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CAMPUS V – UEPB

F814d França, Priscila Zelo Patrício de.
(Dis)Funções entre teoria e prática: necessidades
informacionais de sujeitos sociais em campo de estágio
profissional / Priscila Zelo Patrício de França. – 2010.
102f. : il. color.

Digitado.

Trabalho Acadêmico Orientado (Graduação em
Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2010.

“Orientação: Prof. Dr. José Washington de Morais
Medeiros”.

1. Estudo de Usuário. 2. Estágio Obrigatório. 3.
Necessidades Informacionais. I. Título.

21. ed. CDD 025.58

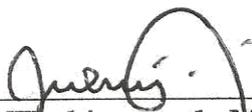
PRISCILA ZELO PATRICIO DE FRANÇA

**(DIS) FUNÇÕES ENTRE TEORIA E PRÁTICA:
NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE SUJEITOS
SOCIAIS EM CAMPO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL**

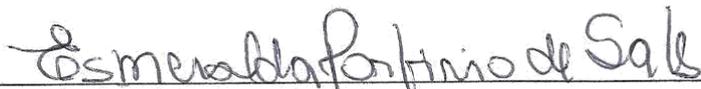
Trabalho de Conclusão de Curso – TCC
apresentado ao Curso de Graduação em
Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e
Sócias Aplicadas da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento as exigências para
obtenção do Grau de Bacharel.

Aprovado em 14 de dezembro de 2010

BANCA EXAMINADORA:



Profº Dr. José Washington de Moraes Medeiros
Orientador - UEPB



Profª Ms Esmeralda Porfírio de Sales
Membro - UEPB



Profª Ms Manuela Eugênio Maia
Membro - UEPB

**À minha mãe, Rosa Zelo;
À meu pai, Severino de França;
À minha irmã, Paloma Zelo;
À Gabrielle Zelo, sobrinha;
DEDICO!**



Entrega do prêmio de Melhor Monografia

Esta monografia recebeu o “Prêmio MONOARQ” de Melhor Monografia do Brasil no ano de 2012, pelas mãos da professora Dr.^a Anna Carla Almeida Queiroz da UNIRIO, no XVI Encontro de Estudantes de Arquivologia - ENEARQ que realizou-se em Vitória - Espírito Santo nos dias 16 à 21 de Julho de 2012.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por ter dando forças de chegar até aqui. Ele conduziu-me para o curso dos meus sonhos, fez-me acreditar que o meu momento de brilhar estava próximo. Qual não foi a minha alegria quando recebi a notícia de que estava entrando em uma universidade que iria mudar a minha vida completamente. Deus ajudou-me a construir meu caminho, dia após dia levando-me aprendizados eternos. Ele me fez crer que todo posso naquele que me fortalecer. E a prova disso é a conclusão de mais esta etapa na minha vida.

À minha mãe, Rosa que estava ao meu lado nos momentos onde eu não acreditava mais. Os seus olhos foram as portas de minha esperança. As palavras que saíram de sua boca me orientavam, mostrando o caminho correto. Quando sorrir me consola. A sua força interior me dava força de seguir em frente e realizar os meus sonhos. Fico feliz em ser sua filha e poder neste momento proporcionar esta alegria.

Ao meu pai, Severino este homem que eu admiro tanto, com todas as suas virtudes e limitações. Um olhar de menino, sempre pronto e atento para ajudar no que for. Mostrando-me sempre o caminho da vida, o caminho que está por vir. Este contador de histórias, que traz em seu coração tantas memórias, espalha no meu caminho muitas esperanças, certezas e confianças. Homem de muita fé, que me conforta com seus abraços cheios de amor.

À minha irmã Paloma, que está sempre ao meu lado, que me acompanha em todos os momentos, que me ajudou diretamente com a conclusão deste trabalho. Gratidão é pouco por tudo que ela me fez e faz. Ela acreditou em mim, quando achei difícil acreditar. Dizia-me coisas que eu precisava ouvir, e não o que eu queria que ela dissesse. A sua luz ilumina a minha vida, os seus dons me encantam.

À Gabrielle (sobrinha) que é o sol que ilumina a minha manhã. A luz que entra no meu quarto me fazendo ver que eu não estou só. Todos os dias eu agradeço a Deus por você ser minha sobrinha, minha pequena, a qual me dá muita, mais muita alegria.

À Fernando (tio), Vera (tia), Ceíça (prima) e Nanda (prima). Ter um amigo é maravilhoso e ter uma segunda família é melhor ainda, é como sentir pela manhã o sol brilhar. É assim que me sinto quando estou com eles. Eu me sinto muito bem quando estou perto de cada um deles. Eles acrescentam em minha vida conhecimento e esperança, orando e dizendo que posso, basta acreditar.

À Ingrid, Margareth, Priscila Motta e Camila ArcoVerde (amigas da UFPB). É um privilégio quando temos ao nosso lado pessoas tão maravilhosas quanto essas. Nunca terei como agradecer pelo apoio e aprendizado que vocês me ofereceram nos momentos onde mais precisei. Vocês vieram nas horas mais difíceis, iluminado e aliviando o meu fardo. Jamais esquecerei tudo o que fizeram por mim.

À minha amiga Laila Leandro. Não tenho palavras para agradecer o tudo que ela fez por mim. Hoje eu digo a todos que é maravilhoso termos amigos em quem podemos confiar. Ela me apoiou e me acolheu com tanto carinho que eu posso dizer a vocês, um carinho de mãe. Até o término desse trabalho passamos por momentos muito difíceis. Momentos que a força de Deus de uma amizade sincera ajudou superar. Sou grata a Deus por ter colocado Laila em minha vida e no momento mais crucial da minha vida deu-me o maior apoio, falando palavras de conforto e dizendo que vou conseguir. Eu sei que posso contar com ela para tudo. Muito obrigada Laila!

À minha amiga Danielle Cristina. Encontrei nesta amizade o céu. Ela surgiu para me ajudar e fazer da minha vida uma glória eterna. Já sinto saudade do sorriso, das doces palavras. Das nossas apostas, brincadeiras, planos e confidências. Tivemos momentos em que sorriamos muitos e também tivemos momentos em que choramos muito, mas um simples e sincero abraço bem apertado fazia nos sentir melhor. Saudade até dos poucos desentendimentos, das broncas que levávamos dos professores quando falávamos demais. Saudade que levo eternizada em meu coração, com tanto carinho guardo as lembranças e os aprendizados que tivemos ao longo desses quatro anos. Temos uma pela outra um amor especial que nem a distância irá apagar.

À Keyssa Barbosa, você é muito especial para mim. Você que um dia conheci dentro do ônibus a caminho da universidade, chegou de repente em minha vida mais trouxe mudanças que marcaram. Uma amizade sempre presente, que alegrou meus dias com doces melodias, que escuto para recordar dos bons momentos que estivemos juntas seja dentro ou fora da universidade. Ela me fez acreditar neste sentimento tão verdadeiro e real que é a amizade. Ela me fez e faz sentir algo bom, um sentimento fraternal. Você marcou a minha vida, você faz parte da minha história.

Ao meu querido professor Dr. José Washington de Moraes Medeiros, com toda a sua paciência para a construção desta monografia. Estava sempre comigo, nos momentos importantes. Ele me apoiou e me acolheu como orientanda. Sei que passamos por momentos difíceis, onde apreendemos um com o outro o que temos de melhor. Sou grata a Deus por ter colocado você em minha vida. Apreendi muito no tempo que passamos juntos, você realmente quer o melhor para seus educando. À minha sincera admiração.

À Jaqueline (aluna do curso de Arquivologia) pela atenção e dedicação. No momento onde mais precisei me deu apoio me ajudou a concluir as análises desse trabalho.

Aos professores da UEPB, agradeço a Deus a cada momento que passei com vocês. Por ter conhecido as melhores pessoas e por me fazer sonhar a cada aula que passamos juntos e a cada momento eternizados. Agradeço a Deus por ser a pessoa mais feliz do mundo, pois tenho vocês ao meu lado. Por isso agradeço a vocês, meus amores, que estiveram comigo quando eu mais precisei e neste momento se alegra por mais esta etapa que concluiu em minha vida.

Aos professores da UFPB, quero muito agradecer por tudo que vocês me proporcionaram com sua atenção, carinho e amizade.

À Suzana Mueller, José Maria Jardim, Sofia Galvão Baptista, Guilhermes Reis e Katia Isabelli, quero agradecer pela atenção que esses mestres me ofereceram. Mesmo estando longe, trocávamos conhecimento, realizando a cada contato o meu sonho de conclusão neste curso.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho, aos funcionários da UFPB que com toda a sua dedicação e carinho contribuíram para a minha formação.

Agradeço a todos que contribuíram para a conclusão deste trabalho.

RESUMO

A formação profissional é algo primordial nos dias de hoje, e a universidade tem um papel importante nesse processo. Na academia uma das atividades de destaque para a formação profissional é o Estágio. Esta etapa da formação do aluno é fundamental para que vivencie as práticas de sua formação em tempo real. Sendo assim, esta pesquisa objetivou analisar as necessidades de informação dos estagiários em processo de Estágio Supervisionado do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, partindo do seguinte questionamento: como compreender as necessidades informacionais dos sujeitos em campo de estágio profissional? Com base neste questionamento, a hipótese sustentou que as necessidades informacionais sobre as práticas arquivísticas não são atendidas. Para os procedimentos metodológicos, este estudo fundamentou-se na abordagem qualitativa e quantitativa, caracterizando-se como descritivo e exploratório.

Palavras-chave: Estudos de Usuários. Estágio Obrigatório. Necessidades Informacionais. Práticas Arquivísticas.

ABSTRACT

Vocational training is something very important today, and the university has an important role in this process. At the academy one of the activities focus on vocational training is the internship. This stage of the student to experience that is fundamental to the practices of their training in real time. Thus, this study aimed to analyze the information needs of trainees in the process of supervised training course in Archive at the State University of Paraíba, based on the following question: how to understand the informational needs of the individuals in the field of professional training? Based on this questioning, the hypothesis held that the informational needs of the archival practices are not met. For the procedures, this study was based on qualitative and quantitative approach, characterized as descriptive and exploratory.

Keywords: User Studies. Internship Required. Informational Needs. Archival Practices.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Trinômio do <i>Sense-Making</i>	37
FIGURA 2 - Novos Caminhos.....	37
FIGURA 3 - Atributo do Comportamento de Busca e Uso da Informação.....	39
FIGURA 4 - Matriz X Ação.....	40
FIGURA 5 - Modelo de Uso da Informação.....	63

LISTAS DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 -	Gênero.....	77
GRÁFICO 2 -	Faixa Etária.....	78
GRÁFICO 3 -	Estado Civil.....	79
GRÁFICO 4 -	O Ciclo Vital dos documentos em que os Alunos participam no Estágio Supervisionado.....	80
GRÁFICO 5 -	Bem Recebidos pelo (s) Colaboradores (s) do Arquivo.....	81
GRÁFICO 6 -	Alunos que Estagiaram antes do Estágio Supervisionado.....	82
GRÁFICO 7 -	O Estágio Obrigatório se dar em qual Área.....	83
GRÁFICO 8 -	Conhecimento das Referências apontadas pela Ementa do Componente Curricular do Estágio Supervisionado.....	84
GRÁFICO 9 -	A Experiência e o Conhecimento adquirido pelo Aluno no Campo de Estágio Supervisionado.....	85
GRÁFICO 10 -	Dificuldades em Conseguir Informações para a Solução das Práticas Arquivísticas no Estágio Supervisionado.....	87
GRÁFICO 11 -	Avaliação do Processo de Orientação ao qual o aluno está Vinculado para o Estágio Supervisionado.....	91
GRÁFICO 12 -	O desempenho do Estagiário no Estágio Supervisionado.....	92
GRÁFICO 13 -	A Busca de Informações para aprimorar as Práticas Arquivísticas desenvolvidas no Estágio Supervisionado.....	93
GRÁFICO 14 -	Os Canais Utilizados para a Busca de Informações para suprir as Necessidades no Estágio Supervisionado.....	94
GRÁFICO 15-	A Satisfação do Estagiário quando Acessa e Usa a Informação.....	96
GRÁFICO 16 -	Avaliação sobre as Informações Acessadas e Utilizadas para redefinir as Competências nas Práticas exercidas no Estágio Supervisionado.....	97

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 -	Situação-Movimento-Parada.....	41
QUADRO 2 -	Estrutura Teórica de Busca e Uso da Informação.....	51
QUADRO 3-	Modelo de Criação de Significado (categorias de situação e uso da informação.....	53
QUADRO 4 -	Referências da Ementa do Curso.....	75
QUADRO 5 -	Soluções de Problemas Práticos.....	88
QUADRO 6 -	Soluções de Problemas Práticos.....	89
QUADRO 7 -	Soluções de Problemas Práticos.....	90
QUADRO 8 -	Soluções de Problemas Práticos.....	95

LISTA DE SIGLAS

CCBSA -	Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas
CES -	Centro de Educação e Saúde
CNE –	Conselho Nacional de Educação
CONSEPE –	Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão
CONSUNI –	Conselho Universitário
FURG –	Fundação Universidade do Rio Grande
EUA –	Estados Unidos da América
LDB –	Leis de Diretrizes e Bases
MTE –	Ministério do Trabalho e Emprego
PPGA –	Programa de Pós Graduação em Administração
PPP –	Projeto Político Pedagógico
RAMP –	<i>Records and Archives Management Programme</i>
UEL –	Universidade Estadual de Londrina
UEPB –	Universidade Estadual da Paraíba
UESP –	Universidade do Estado de São Paulo
UFAM –	Universidade Federal do Amazonas
UFBA –	Universidade Federal da Bahia
UFES –	Universidade Federal do Espírito Santo
UFF –	Universidade Federal Fluminense
UFMG –	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPB –	Universidade Federal da Paraíba
UFRGS –	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSC –	Universidade Federal de Santa Catarina
UFSM –	Universidade Federal de Santa Maria
UnB –	Universidade de Brasília
UNESP –	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
UNI-RIO –	Universidade do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	20
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	20
2.2	PROBLEMATIZAÇÃO.....	21
2.3	OBJETIVOS.....	22
2.3.1	Objetivo Geral	22
2.3.2	Objetivos Específicos	22
2.4	UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	22
2.5	CAMPO EMPÍRICO.....	23
2.6	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	24
3	O PERCURSO HISTÓRICO DOS ESTUDOS DOS USUÁRIOS	25
3.1	A PERSPECTIVA DA TRADIÇÃO: A ABORDAGEM CLÁSSICA.....	25
3.2	A FASE DOS ESTUDOS QUANTITATIVOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	27
3.3	A PERSPECTIVA DA ATUALIDADE: A ABORDAGEM MODERNA.....	29
4	O CARATER COMPLEXO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	34
4.1	O <i>SENSE-MAKING</i>	34
4.2	AS MULTIFACES DO USO DA INFORMAÇÃO – NECESSIDADE, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO.....	42
4.3	CONTRIBUIÇÕES DO CHOO PARA O ESTUDO DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	47
4.4	NECESSIDADE, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO.....	56
5	ENTRE A TEORIA E A PRÁTICA: O ESTÁGIO EM ARQUIVOLOGIA	65
5.1	LEI DE DIRETRIZES DA EDUCAÇÃO – LDB.....	65
5.2	A LEI DE ESTÁGIO – O QUE O ALUNO PRECISA SABER.....	66
5.3	O ESTÁGIO OBRIGATÓRIO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA: DISCUTINDO O PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO.....	70
6	ANALISANDO AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS ESTAGIÁRIOS DE ARQUIVOLOGIA: ENTRE A TEORIA E A PRÁTICA	76
6.1	APRESENTANDO O PERFIL DO ESTAGIÁRIO.....	76
6.2	VERIFICANDO AS PRÁTICAS QUE CULMINAM EM PROBLEMAS NO FAZER ARQUIVÍSTICO.....	84
6.3	DESCREVENDO AS LACUNAS/ USO DE INFORMAÇÃO.....	93
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	98
	REFERÊNCIAS	101
	APÊNDICE	104

1 INTRODUÇÃO

Formação e profissionalização são pontos que caminham juntos de alguém que busca capacitar-se para a realização de uma tarefa específica no mercado de trabalho. Os efeitos práticos das ações competentes são relacionados diretamente ao nível de formação intelectual de um sujeito profissional.

No contexto da sociedade da informação, a formação e a profissionalização de sujeitos para atuarem com a produção, organização e disseminação da informação torna-se algo central. Cada vez mais, órgãos que lidam com a informação ganham respaldo social, principalmente porque cresce cada vez mais as necessidades e as buscas de recursos informacionais por parte de usuários diversificados.

Para sanar esses percalços surge o Curso de Arquivologia. Uma área do conhecimento que vem crescendo ao longo dos tempos, trazendo uma maneira inovadora de olhar o documento, a informação e o usuário que necessita desta. Usuário este que tem sido pouco analisado pelos estudiosos da Ciência da Informação, lugar onde está inserido o Curso de Arquivologia.

Até meados dos anos 1970, a Arquivologia era considerada uma disciplina auxiliar da administração e da história por alguns estudiosos representativos desse segmento. Este trabalho vem mostrar que a ciência da informação, especificamente a Arquivologia, estuda, além do documento e sua gestão, o usuário da informação e suas necessidades informacionais.

Muitos autores abordam conceitos de arquivo como:

Ciência que estuda os princípios e os procedimentos metodológicos empregados na conservação dos documentos de arquivo, permitindo assegurar a preservação dos direitos, dos interessados, do saber e da memória das pessoas físicas e morais. (DELMAS, 2001 *apud* FONSECA, 2005, p.10).

Outros enfatizam que a:

Arquivologia ou ciência da administração dos documentos e arquivos é um campo do saber cujos objetivos de estudo são: os documentos de arquivo; os arquivos e os sistemas de arquivo; os arquivistas e as associações de arquivistas. (VASQUEZ,[?] *apud* FONSECA, 2005, p.10).

Complementando esse entendimento, alguns autores enfatizam que a Arquivologia é uma disciplina auxiliar da administração e da história, que se refere à criação histórica, organização e função dos arquivos e seus fundamentos legais ou jurídicos. Já para outros autores o termo arquivística é entendido como a disciplina que estuda os princípios teóricos e práticos do funcionamento dos arquivos e do tratamento dos seus fundos.

E desta disciplina deriva o profissional Arquivista, a que segundo Silva (2006, p.23):

Está confiada à missão precípua de compreender, amparar e desenvolver a vocação da cultura, do conhecimento, da informação e da memória pública, privada, individual ou social. Realizam, dessa forma, o mais perfeito processo de civilização, que é o de revelar a vocação de um povo através de sua tradição, de sua memória, mas, principalmente, da possibilidade de acesso à informação arquivística para a consolidação da cidadania, dos direitos e da democracia. E assim satisfazer tal vocação mediante esse fio condutor.

Cabe as universidades oferecerem um melhor ensino aos seus estudantes, proporcionado qualidade de informação e preenchimento da lacuna por eles levantada. Esses estudantes se tornam usuários do processo. Eles necessitam da informação. Os próprios sistemas não oferecem, dificultando a busca de seus usuários potenciais na relação teoria e prática.

Analisar essa situação envolve, portanto, uma discussão sobre a emergência da sociedade da informação e, ao mesmo tempo, a formação qualificada desses profissionais para atenderem as demandas desse novo mercado. As universidades possuem um papel fundamental na formação desses profissionais. Tanto os alunos quanto os professores são primordiais na construção do conhecimento. E esse conhecimento adquirido neste processo, poderá formar arquivistas pesquisadores, arquivistas gestores da informação lutando assim contra as necessidades expostas por seus usuários.

O estagiário parece ser visto como um funcionário “quebra-galho”. Os colaboradores não conseguem ver que este aluno será um dia um futuro profissional, mais naquele momento ele necessita de informações que completem a sua formação. O estágio pode proporcionar este conhecimento independentemente de ser obrigatório ou não obrigatório, o que eles querem é relacionar teoria e prática, para poder visualizar a Arquivística em ação.

Para entender este processo, é necessário fazer um estudo dos usuários e identificar as suas necessidades informacionais. Na arquivologia há poucos estudos relacionados com Estudos de Usuários como afirma Jardim & Fonseca (2004). Cientistas da informação não visualizam este indivíduo dentro dos sistemas de informação, concluindo que só as Bibliotecas necessitam desses estudos.

O Estudo de Usuários realizado foi com os alunos que se encontram em Estágio Supervisionado manhã (6º período) e noite (7º período) no semestre 2010.2, pois estão em período de estágio. Buscou responder a seguinte questão: como compreender as necessidades informacionais dos sujeitos em campo de estágio profissional? Com base neste questionamento, a hipótese sustentou que as necessidades informacionais sobre as práticas arquivísticas não são atendidas.

Foi analisado como é feito este processo dentro dos sistemas e no nosso caso dentro do processo de estágio supervisionado contribuindo para a formação do aluno.

Portanto, este trabalho mostrou para a sociedade e academia um profissional em potencial, um profissional que durante seu processo de estágio sofreu várias intervenções, mas conseguiu suprir as suas necessidades informacionais, vendo que estava com uma SITUAÇÃO, foi atrás de ESTRATÉGIAS DE BUSCA para preencher a LACUNA e poder USAR a informação que irá lhe atender sobre as práticas arquivísticas. O que nós queremos é melhorar o processo de estágio, transformá-lo em um ambiente mais prático onde o aluno poderá de forma objetiva atender as suas necessidades informacionais.

Com relação à estrutura do trabalho, este se divide em capítulos, os quais vão desde a Introdução até as Considerações Finais. O trabalho está construído da seguinte forma:

O capítulo dois, apresenta as estratégias de busca referente à metodologia adotada e utilizada para alcançar os objetivos. Esta trajetória nos levou a coleta e análise dos dados.

O terceiro capítulo apresenta o Percurso Histórico dos Estudos dos Usuários, as perspectivas da tradição com a abordagem clássica e a perspectiva da atualidade com a abordagem moderna e também trazendo a fase dos estudos quantitativos sobre estudos de usuários.

O quarto capítulo, apresenta o Caráter Complexo das Necessidades de Informação. Para a discussão trouxemos o estudo do *Sense-Making* de Dervin as multifacetadas do uso da informação no que tange necessidade, busca e uso da informação, abordado pelo renomado Choo.

O quinto capítulo apresenta um Percurso Histórico da LDB e suas contribuições para o ensino universitário. Dentro da LDB iremos tratar apenas do Capítulo IV que decorre sobre a Educação Superior com o Art. 43. É apresentado também a Lei de Estágio e o que o aluno precisa saber para compreender este processo e a Ementa do Estágio Supervisionado dentro do Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba.

O sexto capítulo, apresenta a Análise dos Dados, como transqueveu todo o processo e os resultados obtidos através da pesquisa. Esta análise foi obtida através de um questionário misto onde elencamos as principais necessidades informacionais para pesquisa, utilizando das respostas para entender o processo de estágio supervisionado e as necessidades que os alunos obtiveram sobre as práticas arquivísticas.

O sétimo capítulo, apresenta as Considerações Finais, contemplando os resultados e as esperanças de um estágio que atenda a todos em suas necessidades.

Encontra-se no Apêndice, o questionário que foi aplicado aos alunos para o a busca dos resultados.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa está fundamentada na abordagem qualitativa e quantitativa. Segundo Haguett, (1995, p.63 *apud* VALENTIM, 2005, p. 19), “a abordagem qualitativa fornece uma compreensão profunda de certos fenômenos sócias apoiados no pressuposto da maior relevância do aspecto subjetivo da ação social faça à configuração das estruturas sociais, seja a incapacidade da estatística de dar conta dos fenômenos complexos e dos fenômenos únicos”. A abordagem qualitativa é um método que enfatiza as especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser.

Ela ainda aborda esta pesquisa em três momentos e um deles se refere “à simples observação usada como indicador do funcionamento complexo de estruturas e organizações complexas que são difíceis de submeter à observação direta” (LAZARSELF; HAGUETTE 1995, p.64 *apud* VALENTIM, 2005, p.19). Já na abordagem quantitativa entende-se como aquela investigação que se apoia predominantemente em dados estatísticos.

Nas ciências sociais, os estudos orientados pela doutrina positivista são influenciados inicialmente pela abordagem das ciências naturais, que postulam a existência de uma realidade externa que pode ser examinada com objetividade, pelo estabelecimento de relações causa-efeito, a partir da aplicação de métodos quantitativos de investigação, que permitem chegar a verdades universais. Sob esta ótica os resultados da pesquisa são reprodutíveis e generalizáveis (HAYATI *et al.* , 2006 *apud* TERENCE; FILHO). Sendo assim, este trabalho vem analisar as (dis) funções entre teoria e prática: necessidades informacionais de sujeitos sociais em campo de estágio profissional.

Com base na abordagem utilizada, a pesquisa caracteriza-se pelo tipo descritiva e exploratória. O tipo de pesquisa que se tipifica como descritiva, tem por premissa buscar a resolução de problemas melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas, através de entrevistas com peritos para a padronização de técnicas e validação de conteúdo (THOMAS; NELSON; SILVERMAN, 2007). A pesquisa descritiva usa padrões textuais como, por exemplo, questionários para identificação do conhecimento.

A pesquisa descritiva tem por finalidade observar, registrar e analisar os fenômenos sem, entretanto, entrar no mérito de seu conteúdo. Na pesquisa descritiva, não há interferência do investigador, que apenas procura perceber, com o necessário cuidado, a frequência com que o

fenômeno acontece. É importante que se faça uma análise completa desses questionários para que se chegue a uma conclusão.

Sendo assim, Velentim (2008 p.23) afirma que:

“A pesquisa descritiva observa, registra, correlaciona e descreve fatos ou fenômenos de uma determinada realidade sem manipulá-los. Procura conhecer e entender as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos que ocorrem na sociedade. Caracteriza-se pela seleção de amostras aleatórias de grandes ou pequenas populações sujeitas à pesquisa, visando obter conhecimentos empíricos atuais. Este tipo de pesquisa leva a possibilidade de generalização sobre a realidade pesquisada. Os métodos utilizados na pesquisa descritiva, geralmente, permite ao pesquisador investigar apenas um percentual da população alvo desejada, isto é, existem casos que não há necessidade de pesquisar a população alvo na sua totalidade”.

Já na abordagem exploratória, Rodrigues (2007) diz que a pesquisa tem a finalidade de descortinar o tema, reunir informações gerais a respeito do objeto. Não pretende resolver problemas. Não se propõe explicar fenômenos. Não se destina a compreender a intimidade das subjetividades. Nem mesmo pretende descrever detalhes intrincados de fenômenos complexos. Mais sim esclarecer do que se trata reconhecer a natureza do fenômeno, situá-lo no tempo e no espaço, e inventariar suas manifestações variadas. Sendo assim iremos descrever as necessidades informacionais que esses usuários possuem do processo estagiário, reunindo informações gerais sobre o objeto de estudo.

2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

A idéia deste trabalho partiu do estágio obrigatório, em agosto de 2009. Durante o processo de estágio, passamos por algumas necessidades informacionais sobre as práticas arquivísticas. Não sabíamos exatamente qual caminho seguir dentro do arquivo. Devido a esta situação nos vimos de ante uma lacuna informacional. Precisávamos de informação mais não tínhamos uma orientação plausível, que atendessem naquele momento a nossa lacuna.

Este trabalho nos representa uma fonte de informação, um reflexo de como estar o Estágio Supervisionado e quais partes podemos melhorar.

Para a Arquivologia, este trabalho vem somar aos já existentes sobre a temática Estudos de Usuários. Estamos mostrando neste trabalho as diversas facetas que a temática nos possibilita trabalhar. Trouxemos para este trabalho autores renomados na Biblioteconomia como, Lancaster (1979), Dervin (1983 -1994), Cunha (1982), Choo (2003), Kuhlthau, Taylor (1984), Elis (1989), Ferreira (1997), Baptista (2007), Bettioli (1990), Fonseca (2005; 2008), Jardim (2008), Figueiredo

(1983), Le Coadic (1997), Wilson (2000), Lima (1992), entre outros que também nos ajudam direta ou indiretamente com seus conceitos a compreensão do Usuário.

Ao término desse trabalho, a sociedade receberá uma pesquisa que ajudará a entender este futuro profissional nas suas necessidades de informação. O propósito é contribuir e atender a esta lacuna que se firmou por uma simples vivência no estágio supervisionado, partindo do seguinte questionamento, como compreender as necessidades informacionais dos sujeitos em campo de estágio profissional? Para então responder a hipótese de que as necessidades informacionais não atendem a satisfação dos estagiários sobre a aplicação das práticas arquivísticas.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Objetivo Geral

Analisar as necessidades informacionais dos estagiários do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Apresentar o perfil do estagiário;
- Verificar as situações práticas que culminam em problemas no fazer arquivístico;
- Descrever as lacunas que demandam comportamento informacional por parte dos estagiários;
- Discutir as múltiplas dimensões do uso da informação.

2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Em termos estatísticos, define-se população - ou "*universo*" de dados - como sendo o conjunto dos elementos que tem alguma característica em comum, que possa ser contada, medida, pesada ou ordenada de algum modo e que sirva de base para as propriedades a serem investigadas. A amostra, por sua vez, é um subconjunto da população em estudo. Essa representatividade da amostra, que é uma propriedade altamente desejada em estatística, ocorre quando ela apresenta as mesmas características gerais da população da qual foi extraída. Segundo Minayo (2002), a pesquisa qualitativa não se baseia no critério numérico para garantir sua

representatividade. A amostragem boa é aquela que possibilita abranger a totalidade do problema investigado em suas múltiplas dimensões. O trabalho pretende analisar as necessidades informacionais de sujeitos sociais em campo de estágio profissional. O questionário foi encaminhado aos alunos do 6º período – manhã com trinta e dois discentes e 7º período – noite, com trinta e quatro discentes que estão na disciplina de Estágio Supervisionado totalizando sessenta e seis matriculados. O universo é composto por sessenta e seis alunos. Entretanto, o questionário foi aplicado a quarenta e quatro alunos que se encontram em Estágio Supervisionado, que contabiliza 66,66% do universo, localizados na Universidade Estadual da Paraíba, Campus V – Ministro Alcides Carneiro, localizado na cidade de João Pessoa – Paraíba, na Rua Walfredo Lea, bairro Tambiá.

2.5 CAMPO EMPÍRICO

A UEPB nos apresenta uma história de muitas lutas e conquistas. Desde sua criação percebemos a busca pela autonomia e a vontade de trazer um ensino de qualidade para os docentes que diferencia-se dos demais ensinos do país. Esta por sua vez nasceu há 44 anos, no dia 15 de março de 1966, pela Lei Municipal nº 23, como Universidade Regional do Nordeste (URNe), tudo devido ao grupo de notáveis campinenses que obstinados.

No século XXI, foi coroada com o processo de consolidação, representado pela expansão e pela conquista da Autonomia Financeira da Instituição. A Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) possui 8 campi, assim distribuídos: campus I – Campina Grande; campus II – Lagoa Seca; campus III – Guarabira; campus IV – Catolé do Rocha; campus V – João Pessoa; campus VI – Monteiro; campus VII – Patos. Um total de 42 cursos, desses 25 são no Campus I, um no Campus II, cinco no Campus III, dois no Campus IV, três no Campus V, três no Campus VI e três no Campus VII e campus VIII – Araruna.

Segundo o site da UEPB (2010):

A missão é formar cidadãos, mediante a produção e a socialização do conhecimento, contribuindo para o desenvolvimento educacional e sócio-cultural da Região Nordeste, particularmente do Estado da Paraíba, em sintonia com o Plano de Desenvolvimento Sustentável Estadual.

O nosso estudo norteou no Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - CCBSA com o Curso de Arquivologia, que desde a sua fundação em 29 de agosto de 2006, vem desempenhando importante papel de comprometimento e seriedade com o desenvolvimento cognitivo-profissional dos estudantes, voltado para o ensino, a pesquisa e a extensão. O Curso de

Arquivologia faz parte da estrutura organizacional do Campus V - Ministro Alcides Carneiro da Universidade Estadual da Paraíba, localizado na cidade de João Pessoa - PB.

2.6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Segundo Amaro *et. al.* (2009, p. 03)

Um questionário é um instrumento de investigação que visa recolher informações baseando-se, geralmente, na inquirição de um grupo representativo da população em estudo. Para tal, coloca-se uma série de questões que abrangem um tema de interesse para os investigadores, não havendo interação direta entre estes e os inquiridos.

Existem dois tipos de questionários: os de respostas abertas e os de respostas fechadas. No que tange ao questionário aberto, o pesquisado se permite construir suas respostas com suas palavras, deixando-o livre para se expressar-se. Já o questionário fechado é aquele onde o pesquisado seleciona a resposta, expressando aquela que mais se adequa a sua opinião. E podemos encontrar também o questionário misto, que é aquele instrumento que permite ao pesquisado expressar tanto pela escolha quanto pela escrita.

Este trabalho utilizou o questionário misto, dividido em três partes. A primeira parte é composta pelo perfil, a segunda parte é composta pelas situações-problemas e na terceira e última parte é composta pelas lacunas e uso informacional. Este questionário foi aplicado aos alunos quem estão em processo de Estágio Supervisionado, que se encontra no (6º período) manhã e (7º período) noite.

3 O PERCURSO HISTÓRICO DOS ESTUDOS DOS USUÁRIOS

3.1 A PERSPECTIVA DA TRADIÇÃO: A ABORDAGEM CLÁSSICA

O termo “estudo de usuário” vem sendo pesquisado por mais de 40 anos, precisamente desde 1948 (FERREIRA, 1983, p. 45). Durante essas décadas “os seus objetivos foram coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como atender melhor o fluxo da transferência da informação” (BAPTISTA; CUNHA, 2007 p.170).

No Brasil, os estudos relacionados aos usuários vêm acompanhando o histórico das pesquisas realizadas em outros países, como Estados Unidos e Inglaterra. Figueiredo (1994 *apud* BAPTISTA; CUNHA 2007, p.171) foi quem registrou as primeiras iniciativas nessa área, entre outros autores.

Temos vivenciado nos últimos anos em diversos níveis e realidades sociais, vários aspectos resultantes da ampliação do uso das tecnologias da informação e da comunicação. Esse processo vem moldando novas dimensões às relações políticas, econômicas, culturais entre indivíduos, grupos sociais e Estados. As emergências de práticas inéditas de produção, transferência e uso da informação abrem possibilidades ilimitadas para seu uso e oferta, envolvendo um conjunto cada vez mais amplo e "anônimo" de indivíduos (JARDIM; FONSECA, 2004, p.01)

Em outros momentos, alguns aspectos desse cenário, mostram-se distintos como:

O conceito de "lugar" torna-se secundário para o profissional da informação e para os usuários; onde a informação encontrada não é o mais importante e sim o acesso à informação; a ênfase na gestão da informação desloca-se do acervo para o acesso, do estoque para o fluxo da informação, dos sistemas para as redes; instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras; sob a banalização das tecnologias da informação, os usuários (aos menos os não excluídos do acesso às tecnologias da informação), produzem novas demandas aos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços; e emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos. etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação. (JARDIM; FONSECA, 2004, p.01)

De acordo com alguns autores Jardim e Fonseca (2004, p.01) “sugerem que não há necessidade de nos movermos em direção a um paradigma da pós-custódia arquivística, nem de um modelo “*arquivos direcionados para os arquivistas*” e sim dos “*arquivos direcionados para os usuários*”. É evidente que os arquivistas não servem somente aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos

usuários”. Jardim e Fonseca (2004, p.01) nos apresentam uma fala de Ketellar (1996) no ultimo Congresso Internacional de Arquivos que:

Aqui estamos nós, 2500 arquivistas juntos, conversando uma semana inteira sobre a nossa profissão. Mas onde estão os usuários, nossa razão de ser? Eles estão do lado de fora, num mundo que nós não podemos ver porque não há janelas, não há janelas neste salão, não há janelas nos depósitos arquivísticos, não há janelas em nosso pensamento profissional.

Esta citação nos mostra a preocupação que os gestores da informação levantaram sobre os usuários. Não adiante estarmos conversando sobre como irá funcionar os arquivos se os responsáveis de seu uso e os detentores das repostas para um bom funcionamento estiverem do “lado de fora” dos muros arquivísticos. Esta intervenção nos representa um convite para uma nova Arquivologia. Esta por sua vez estará centrada em atender os usuários com suas necessidades. Ketellar faz com que nos aprofundemos na teoria e na prática sobre as questões que envolvem os usuários da informação, como sujeitos que estão inseridos dentro dos processos das práticas arquivísticas.

Na Mesa Redonda Nacional de Arquivos realizada em julho 1999, nos mostrou a necessidade de uma discussão sistematizada sobre o uso e os usuários dos arquivos, Jardim (1999, *apud* JARDIM; FONSECA, 2004, p.01-02), nos afirma que:

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

O que será estudado será um modelo baseado sobre o usuário da informação e não apenas um modelo baseado sobre os usos da informação. Tálamos (1996 *apud* JARDIM; FONCESA, 2004, p.02) “nos fala que a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos”.

Jardim e Fonseca (2004, p.22) explicam que “um serviço de informação orientado ao usuário implica em se considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação. Assim, um serviço de informação centrado

no usuário explicita institucionalmente seus objetivos de atender às necessidades de informação deste. A tomada de decisões relativas a planejamento e à gestão é orientada sob esta perspectiva”.

3.2 A FASE DOS ESTUDOS QUANTITATIVOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS

Baptista e Cunha em seu trabalho *Estudos de Usuários: visão global dos métodos de coleta de dados – Perspectiva em Ciência da Informação* (2007, p.171) discutem o estudo quantitativo em estudos de usuários. Este estudo caracteriza-se tanto na fase de coleta de dados quanto no seu tratamento, pelo simples fato de utilizar técnicas estatísticas. Durante as décadas de 60 à 80 este estudo teve um papel preponderante e o seu objetivo era garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, resultando em um aumento de confiabilidade quanto às inferências dos resultados encontrados. Na década de 1960, os estudos de usuários estavam voltados em identificar a frequência de uso de um determinado material e outros comportamentos puramente quantitativos em detalhes dos tipos de comportamentos informacionais. Cunha (1982, p.06) passa a idéia da natureza das pesquisas realizadas na década de 1960:

[...] é possível observar estudos relacionados a essa área desde a década de 60, quando as pesquisas estavam voltadas especificamente mais à investigação de técnicas e organização bibliográficas do que ao usuário. Com o passar do tempo, os estudos mudaram o seu enfoque e adotou um direcionamento mais voltado ao usuário, o que permitiu analisar e avaliar o acompanhamento dos usuários perante uma necessidade específica.

As pesquisas eram realizadas de forma que o usuário era o último a ser beneficiado. Tentar estudar este fato novo era algo nunca visto antes. Pensava-se que estudar o funcionamento do local de pesquisa era suficiente para atender as necessidades e esqueciam-se do usuário. Usuário é todo aquele que faz da busca da informação um instrumento para suprir as suas necessidades informacionais.

Na década de 70, os estudos tiveram a preocupação de identificar como a informação era obtida e usada. Figueiredo (1994a *apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 171) afirma, reportando-se a diversos autores, “que o uso da informação dependia da facilidade de acesso e que, nem sempre, a informação utilizada era a melhor”.

Kuehl (1972 *apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 172) aponta o “valor da informação dentro da perspectiva da utilidade, mostrando que o usuário está disposto a descartar ou desprezar o produto de informação em relação aos seguintes parâmetros: forma (linguagem e volume de informação), tempo (recebido depois de percebida a necessidade e recebido depois que era necessário), lugar (acesso físico inacessível ou tempo ou custo de acesso excessivo) e

posse (uso não correto, canal de comunicação fechado ou falta de credenciamento para obter a informação)”. Esses parâmetros idealizados irão beneficiar o usuário. A busca pela informação requer tempo e esforço. Quanto mais fácil o uso, melhor para o usuário.

E, finalmente, na década de 80 aparece a preocupação com o sistema automático (automação). Pinheiro (1982 *apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 172) afirma que o estudo de usuários “teria como objetivo possibilitar o planejamento de serviços ou sistemas de informação que fossem capazes de satisfazer as necessidades, mas os resultados obtidos não foram os almejados, principalmente devido à complexidade de se determinar o comportamento e as necessidades de informação dos usuários”.

Planejar o ambiente, projetar esse ambiente é a base para entender e atender ao usuário de forma eficiente e eficaz. Para que isso tenha proveito é necessário também o planejamento sobre o perfil do usuário.

Estudar os usuários representa uma parte significativa da literatura da Documentação e da Ciência da Informação. Entretanto, os estudos que estão sendo realizados sobre a temática Estudos de Usuários sugerem crítica à abordagem clássica. O foco principal anteriormente era voltado para a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação, e não para a identificação das necessidades informacionais dos usuários. Como afirma Le Coadic (1997 *apud* JARDIM; FONSECA, 2004, p.02):

A maioria dos estudos ditos de usos e usuários da informação (*information users*) são na verdade mais freqüentemente estudos de usos dos sistemas de informação através dos usuários e não estudos dos usuários através dos usos dos sistemas de informação.

Nos estudos clássicos de usuários, Jardim e Fonseca (2004, p.02) nos apresenta um modelo que era orientado ao serviço de informação, “as perguntas eram dirigidas com o propósito de observar a relação usuário-serviço, colocando em geral algumas perguntas do tipo *que? Ou seja, que sistema, que pessoas, que serviços, que produtos?* As diferentes respostas desse comportamento informacional dos usuários eram explicados nos dados como: idade, sexo, educação, profissão, atividades, entre outros. Para esses estudos os métodos eram quantitativos”.

Já na abordagem alternativa, como veremos adiante, a orientação para os usuários passa a ser *como*. Le Coadic (1997 *apud* JARDIM; FONSECA, 2004, p.02) nos apresenta algumas orientações para o entendimento do usuário: “*Como define-se sua necessidade de informação?; Como você se apresenta ao serviço de informação?; Como você usa o serviço de informação?*”. Busca-se entender os usos da informação e como é disponibilizado, enfatizando a importância de conhecer quais informações devem estar disponíveis. O foco é identificar as necessidades de informação do usuário. Le Coadic (1997 *apud* JARDIM; FONSECA, 2004, p.02) apresenta quatro campos de

pesquisa que se relacionam nos estudos: “o estudo dos usos da informação e dos sistemas de informação; o estudo dos usuários da informação e dos sistemas de informação; o estudo das necessidades de informação; e o estudo das interações informacionais, reveladoras das necessidades de informação”.

3.3 A PERSPECTIVA DA ATUALIDADE: A ABORDAGEM MODERNA

Passada a fase quantitativa e entrando na fase qualitativa notamos que os estudiosos do comportamento da busca pela informação percebem que a pesquisa quantitativa não ajudou na identificação das necessidades individuais e na implantação de sistemas de informação adequadas a essas necessidades. Wilson (2000, p.31) faz um breve comentário na percepção dos pesquisadores sobre a natureza social da Ciência da Informação com a ajuda de teorias das Ciências Sociais. Foi a partir deste estudo que o comportamento da busca da informação passou a ser estudado com apoio das teorias da Sociologia e Antropologia. Ele sintetiza as vantagens que a pesquisa qualitativa possui na compreensão do processo de busca da informação para o usuário:

[...] tem-se um melhor entendimento do usuário para a projeção de serviços de informação mais efetivo e um melhor entendimento para a criação de teorias sobre comportamento e uso da informação. (WILSON, 2000, p.31)

Tem como foco as causas das reações dos usuários da informação e na solução do problema informacional. A qualitativa tem a tendência de aplicar um enfoque com mais preferência do que o método quantitativo. Ela dá mais atenção ao comportamento humano.

Já Westbrook (1994 *apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007 p. 173) “fala que a ação de coletar dados para um estudo qualitativo envolve mais do que a obtenção de informações sobre as unidades de informação. Nós pesquisadores temos que começar um processo que envolve movimentos renovados e cíclicos entre a coleta de dados e a sua análise. Por ser uma análise este processo requer constantes julgamentos analíticos”.

Para esta fase, temos como representantes Baptita e Cunha (2007, p.173), Taylor (1982), Dervin (1983), Kuhlthau (1999) e Dias (2006). Eles utilizaram vários instrumentos de coleta de dados na possibilidade do entendimento das resoluções do usuário na busca da informação que pode ser ampliada.

Desse modo, a abordagem de Taylor (1982, p.32 *apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.174) “discute a questão da busca da informação pelo usuário e o processo de transformação dos dados em informação útil, ao que dá o nome de “informação com valor agregado”. Este processo de análise de julgamento pode se transformar em dado, uma informação útil. Essa informação

quando empregada esclarece, informa e contribui no crescimento pessoal e cultural afetando, assim, as decisões e ações do usuário em um sistema de informação”.

Já no modelo de Kuhlthau (1999) aponta-se as seguintes etapas: início, seleção, exploração e formulação. A primeira etapa (início) acontece quando o usuário sente a falta de uma informação para a solução de um problema. Na fase seguinte (seleção), o usuário seleciona a informação mais relevante para resolver seu problema, nesta formulação, os sentimentos de incerteza diminuem e a compreensão aumenta, ficando mais clara a resposta para questão inicial. Sendo assim, Campelo e Abreu (2005 *apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.174) usaram este modelo para dizer que os:

Usuários competentes em informação estão preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso de biblioteca ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa.

Montar um modelo de entendimento que atenda as necessidades informacionais dos usuários traz para a arquivologia um conhecimento riquíssimo, visto que o usuário que utiliza a instituição é uma “caixa de surpresa”. Em uma biblioteca é fácil identificar o perfil do usuário, principalmente no âmbito universitário, mas o usuário que frequenta a instituição, muitas vezes, não consegue transpor em palavras o que precisa. Pelo simples fato de que uma busca de informação tem que ser planejada, contemplando todas as fases propostas pelo modelo de Kuhlthau (1999 *apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.08).

Dentro dos estudos qualitativos temos o tão conhecido *Sense Making* de Brenda Dervin que promove uma forma de pensar a diversidade, complexidade e a incompletude (DERVIN 1998 *apud* BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.08). Para isto, ela se utiliza de uma metáfora que é de um homem que atravessa pelo tempo e espaço e caminhando com poucas informações encontra lacunas e dessas lacunas ele constrói pontes, avaliando informação e se movendo.

Ferreira (1997, p.11) diz que a abordagem qualitativa tem a preocupação de atender o usuário em sua necessidade seja ela relativo ao conhecimento, afetivas, psicológicas e fisiológicas. Ela dá exemplos das supostas questões que podem surgir no processo: “como o indivíduo interpreta e transpõe este momento? ; quais estratégias usadas para solucionar a situação na qual se defrontou com a lacuna? ; como interpreta esse problema e as possibilidades de resolvê-lo? ; como se move taticamente para isso? ; e como reinicia sua jornada?”. Com base nessas perguntas, podemos analisar como o usuário adquiriu a necessidade informacional e qual (is) caminho (s) precisou percorrer para que a sua lacuna fosse preenchida.

Por fim, temos a usabilidade que procura soluções para sistemas de informação automatizados, seja em páginas da *Web* e outros estilos de interação viam sistemas amigáveis.

Estes estudos têm crescido. Este termo substituiu *user friendly* que possuía conotações subjetivas. A usabilidade se molda ao usuário com termos de esforço mental, atitude, a forma como eles interagem com o produto e sua aceitação (BEVAN; MACLEOD, 1994). Para Dias (2005, p.04) um sistema, com base nos critérios da usabilidade, deve:

[...] ser de fácil uso; o acesso às informações deve ser eficiente e deve requerer um mínimo de tempo e esforço dos usuários finais. Os sistemas de informações deve ser projetado de tal forma que os erros sejam minimizados e próximos de zero. O uso do sistema deve requerer pouco ou nenhum treinamento oferecendo interface intuitiva, permitindo a auto-aprendizagem. O aspecto subjetivo da interface é igualmente importante determinando a usabilidade do sistema. A interface deve ser satisfatória para o usuário e o seu uso deve ser prazeroso, isto deve resultar em uma percepção favorável do sistema, pelo seu usuário.

O usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação, e sim como objeto do acesso à informação, só que nem sempre é apresentado assim. Alguns estudos apontam uma escassa produção de conhecimento sobre usos e usuários de arquivo. Aqui no Brasil, pesquisas realizadas por Jardim e Fonseca (2004) nos mostram que, nos anos 90, 109 artigos entre comunicações e relatos de experiência publicados têm como tema central os usos e usuários dos arquivos.

Este tema não tem ênfase nos principais manuais da área, algo que acontece, ao contrário, quando falamos de áreas como Documentação e Biblioteconomia veteranas em estudos de usuários e necessidades informacionais. A nossa terminologia nem sempre contempla o termo usuário dificultando o seu estudo e identificação desse sujeito no processo.

De maneira geral, os conceitos de "usuário" encontrados não se colocam distantes daquele difundido pelo Conselho Internacional de Arquivos: "*An individual who consults records (1)/ archives (1), usually in a search room. Also called reader, researcher, searcher*". Nesta perspectiva, o usuário é um indivíduo que busca a informação e, portanto, a comunicação arquivo-usuário só se manifesta quando este último, por alguma razão, provoca esse processo. Como afirma Dearstyne (1987, p. 82), "os serviços de referência arquivísticos são concebidos de maneira estreita, como 'um serviço passivo e reativo, só ativado quando chega uma carta, quando o telefone toca ou quando um pesquisador entra pela porta". (JARDIM; FONSECA, 2004, p. 04)

Taylor (1984) em um trabalho para o RAMP (*Records And Archives Management Program*) com o título *Los servicios de archivos y el concepto de usuari* traz um exemplo interessante de um estudo minucioso sobre onde podemos encontrar expressões como necessidades do usuário e informações desejadas. Podemos também nesse estudo encontrar como os instrumentos de pesquisa podem se tornar melhores e com uma qualidade de acesso aos diferentes tipos de suportes documentais normalmente custodiados por um arquivo.

Ele identifica diferentes níveis de necessidades nas três idades dos documentos pelo usuário. Como afirmam Jardim e Fonseca (2004, p. 04) que “considerando a data da produção deste material podemos observar uma ausência de uma proposta metodológica voltada para a obtenção de informações sobre o usuário. O arquivista e sua capacidade de interferir as necessidades do usuário ainda aparecem como o protagonista absoluto do processo de acesso à informação”.

Devemos começar a aprender de maneira sistemática e não por simples impressões como fazemos agora quem são nossos usuários [...] “temos de pensar a administração de arquivos como uma administração centrada no cliente e não nos materiais”. Na sua perspectiva, identificar não só o uso real bem como o uso potencial de arquivos (“comunidade de usuários”) é fundamental.: “as perguntas colocadas pelos usuários, os métodos que utilizam e inclusive os usos potenciais são tão importantes como o conhecimento sobre o que realmente se utiliza”. (FREEMAN; DOWLE *apud* JARDIM; FONSECA, 2004, p. 04)

Podemos observar o real interesse no usuário e o quanto ele é fundamental no processo de acesso à informação. Ele contém as repostas para um sistema que atenda a todos sem restrição, uma fonte que é voltada para o perfil da instituição. Isso prova que é o Arquivista que tem de se moldar ao usuário e não o usuário ao Arquivista. Jardim e Fonseca (2004, p.05) nos transcrevem trecho de um relatório do Comitê sobre Objetivos e Prioridades da Sociedade de Arquivistas Americanos, em 1986 diz o seguinte, “arquivistas tendem a pensar no seu trabalho na ordem em que ele é feito. Inevitavelmente, o uso vem por último. Desde que o uso dos documentos é o objetivo de todas as outras atividades arquivísticas, os arquivistas precisam reexaminar suas prioridades”.

Alguns aspectos foram destacados por Jardim e Fonseca (2004, p.06) “ao rever a literatura onde Kurtz recorre a autores como Conway, Freeman, Pugh, Joyce, Maher, que apresenta algumas iniciativas existentes na área sobre estudos de usuários: a importância do reconhecimento, pelos arquivistas, das necessidades informacionais dos usuários; a premência de se desenvolver metodologias para tal; e pouca ênfase da formação de arquivistas no estudo dos usuários e usos dos arquivos”.

Sendo a base o conceito de Transferência da Informação e Informação Arquivística, Marinha Júnior e Guimarães e Silva ([?] *apud* JARDIM; FONSECA, 2004, p.06) buscam elementos voltados para a criação de um modelo interativo de transferência da informação que acrescente maior qualidade aos processos informacionais alguns pressupostos estabelecidos pelos autores fornecem indicadores ao debate sobre usos e usuários dos arquivos:

- a) O uso efetivo da informação é probabilístico, imprevisível, especialmente no tocante à aceitação e à assimilação por parte do usuário;
- b) O usuário é sempre único em suas demandas, competências e habilidade, experiências, visões de mundo etc.;
- c) A transferência da informação não se refere unicamente à entrega da informação solicitada. Transferência da Informação é um conjunto de (...) práticas e ações de informação, institucionalizadas ou não, que interferem entre a produção de um recurso de conhecimento e sua transferência em informação, gerando um novo estado de conhecimento no receptor" (BELSIN *apud* GONZÁLEZ DE GOMEZ, 1990, p. 120);
- d) Os procedimentos técnicos apóiam-se em uma racionalidade que não acompanha as transformações do contexto no qual se inserem, necessitando de reavaliação e re-formulação. [...]
- e) Para agregar qualidade à informação ofertada, é preciso que as instituições forneçam ao usuário um espaço e condições propícias de interação, estabelecendo uma relação de alguém com alguém e não de alguém para alguém. (p.27) (JARDIM; FONSECA, 2004, p.06).

É preciso que se considere o arquivo como um serviço de informação. É como diz Jardim e Fonseca (2004, p.06):

“se esta discussão não for aprofundada e superada, os estudos de usuários em arquivos permanecerão limitados à reflexões sobre a melhoria dos métodos de arranjo, dos instrumentos de pesquisa e das condições legais de acesso aos documentos. Sem uma agenda nesta direção, as relações entre arquivistas e usuários tenderão a seguir carentes do diálogo a partir do qual podem ser ampliados o uso da informação arquivística. Os desafios neste sentido se colocam no plano da gestão arquivística, mas também na promoção da pesquisa e da formação profissional. A saudável renovação pela qual vem passando a Arquivologia como campo de conhecimento e território de práticas informacionais inovadoras envolve necessariamente um aprofundamento do tema “usos e usuários da informação”. Trata-se, enfim, da busca por uma relação efetivamente dialógica entre arquivistas e usuários. Até porque, como lembra Gilberto Velho, "o que sempre *vemos* e *encontramos* pode ser familiar, mas não é necessariamente *conhecido* e o que não *vemos* e *encontramos* pode ser exótico mas, até certo ponto, *conhecido*”.

São poucos os estudiosos que vêem usuários em arquivo. Temos ainda a noção de que o usuário é aquele ser que busca informação quando dela necessitar em lugares que são próprios para esta ação. Mas com esta percepção esquecemos um detalhe. Em uma instituição nós nos deparamos com documentos das três idades corrente, intermediário e permanente. Nessas fases a qualquer momento podemos precisar e pesquisar a documentação e nessa hora somos usuários desta informação, estamos usando para um fim. A renovação dos conceitos e as políticas de usuários são necessárias para que todos vejam o arquivo como uma fonte de informação insaciável, um local onde mesmo dentro das instituições o usuário interno (os colaboradores) pode fazer uso de sua informação.

4 O CARATER COMPLEXO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

4.1 O *SENSE-MAKING*

Em meados dos anos 80 uma nova abordagem vem suprir as lacunas encontradas: a abordagem alternativa, também conhecida como da percepção, ou a tão conhecida *Sense-Making* de Brenda Dervin.

Como vimos no capítulo anterior, a abordagem tradicional tem como foco o sistema de informação, procurando identificar a satisfação dos usuários dentro do sistema. Na abordagem alternativa o foco é o usuário da informação, procurando entender as necessidades de informação.

Este enfoque teve bastante repercussão na Ciência da Informação aonde Márdero (1998, p.01) dividiu em dois grupos: “os tradicionais que examinam os sistemas apenas com base em características grupais e demográficas de seus usuários e os alternativos que estudam as características e perspectivas individuais dos usuários”.

Como base nesta perspectiva Brenda Dervin (1989 *apud* MÁRDERO, 1998, p.01) nos apresenta, na “abordagem alternativa, o “*Sense-Making*”, o “dar sentido” ou respostas aos questionamentos dos usuários, sobre o que pretendem fazer, onde querem chegar, como e porque agir de uma forma e outra”. Esta abordagem traz um novo perfil de usuário, aquele ser que procura caminhos para sanar a sua lacuna. Ele questiona, opina, analisa e compreende a informação encontra e ver se esta será útil para o seu produto final. O “dar sentido” é fazer com que o ele busca tenha coerência em seu uso da informação. Eles vêem este obstáculo, mas sabem que iram conseguir buscar e usar a informação independente da lacuna que estejam.

Dervin visualiza informação como sendo o elemento capaz de fornecer somente descrição parcial da realidade, só se completando quando parte do quadro individual de referência, processo essencialmente interior. Não é algo que existe externamente por si só. Embora possa parecer redundante, esta pesquisadora coloca informação como sendo “aquilo que informa”, ou seja, algo que o individuo pode ativamente compreender, inteligentemente construir a realidade, e criativamente decidir sua utilidade em uma dada situação. É fazendo uso da informação que o individuo consegue transpor os vazios que aparece, no seu caminho (DERVIN, 1977, 1980, 1983 *apud* FERREIRA, 1997, p.10).

Dervin (1989, p.230 *apud* MÁRDERO, 1998, p.01) discute que “as categorias com as quais se tem tradicionalmente tratado de compreender como as pessoas usam a informação são insuficientes para cobrir os aspectos mais relevantes dos usuários, e em conseqüência evitam um acesso democrático às informações. O que ela propõe é um novo processo de comunicação”.

Aplicar essas questões dentro dos estudos de usuários pode ser a “porta de entrada” para o entendimento das necessidades dos usuários. É um ponto que temos que abordar muito devido à importância que este conhecimento tem para os estudos do usuário e para a prática dos profissionais da informação.

O objetivo é chegar a condições comuns para todos os usuários. Esta abordagem alternativa trata a informação como um sentido que só é integrada junto a um contexto.

A professora Dervin dividiu em seis grupos de pressupostos, as abordagens que nas áreas das ciências e das humanidades tem sido como foco de discussão a informação (MÁRDERO, 1998, p.01). O conhecimento da realidade, no mundo ocidental é influenciado pelas nossas perspectivas ontológicas que correspondem à natureza das coisas e dos seres humanos, e a epistemológicas, que corresponde às visões da natureza do conhecimento e padrões da avaliação do conhecimento informativo.

O modelo teórico do discurso do *sense-making* apresenta a metodologia como pressuposto sobre o fenômeno, entendendo a informação como o meio e não fim (MÁRDERO, 1998, p.02).

A estratégia do *sense-making*, parte do pressuposto de que nós humanos temos a capacidade de nos entender mutuamente mesmo que cada um de nós veja as coisas de pontos de vista diferentes. Para o *sense-making*, as pessoas procuram informação quando estão em um “*gap*” (lacuna) ou quando estão em uma situação de mudança ou caos, em outras palavras, quando não têm respostas claras ou estão tratando de “fazer sentido”.

Para vencer esse “*gap*,” as pessoas constroem “pontes”, quer dizer, buscam respostas na tentativa de resolver o problema. Como Márdero (1998, p.02) afirma mesmo os pontos de vista diferentes sobre as mesmas coisas precisam de um enorme componente de flexibilidade para ter uma resposta aceita mutuamente.

Dervin (1994) completa com uma metáfora que ajuda a compreender o processo de busca da informação. Ela configura a informação não mais como “tijolos” colocados uns sobre os outros, mas como “argila”, onde o usuário dará o formato que desejar ao uso da informação. Esta abordagem traz para os estudiosos uma visão mais ampla de como compreender o usuário de “dentro para fora”. Questionar, planejar, interpretar, criar, resolver, responder são verbos esquecidos pela abordagem tradicional e bem conjugados na abordagem alternativa.

Sabemos que a informação é produzida a cada instante e adaptar-se a ela é fundamental. Como os processos de busca mudam a cada instante, é necessário que o profissional da informação esteja pronto para atender os questionamentos dos usuários. Um profissional bem informado em seu tempo e espaço conseguirá passar para o usuário a informação desejada. Não basta só o usuário se esforçar em melhorar seu desempenho. O profissional se não fizer a sua

parte para a contribuição de um conceito que atenda aos seus entendimentos do que seja usuário dentro do centro de informação, não irá satisfazer as necessidades informacionais destes.

Dervin nos chama atenção para a flexibilidade dos novos meios de comunicação que ainda continuam a ser pouco explorados para o benefício dos usuários. Segundo Márdero (1998, p.02) “os novos sistemas expõem a informação em quantidade e velocidade inimagináveis. No ciberespaço, o uso da metodologia do *sense-making* pode ajudar a revelar o potencial da realidade dos usuários, que pela reprodução dos sistemas não centrados no usuário pode deixar ainda encoberta”.

Macmullin e Taylor (1984) já chamavam atenção para o fato de que a sociedade está, cada vez mais, dependente de informação. Entretanto, os sistemas que organizam e tornam acessíveis as informações e os conhecimentos acabam criando problemas críticos. Eles criam sistemas que, muitas vezes, não conseguem resolver e acaba o usuário sofrendo com essa falta de atenção.

Os comportamentos de usuários estão sendo estudados, segundo Dervin e Neilan (1986 *apud* FERREIRA, 1997, p.06) eles se caracterizam por: “observar o ser humano como sendo construtivo e ativo; considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente; visualizar holisticamente as experiências do indivíduo; focalizar os aspectos cognitivos envolvidos; analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; e empregar maior orientação qualitativa”.

As bases desta abordagem são: os processos de buscar compreender as “necessidades de informação” devem ser analisadas de forma individual; a informação necessária deve ser contextualizada na situação real onde ela surgiu; o uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo. Wilson (1981 *apud* Ferreira 1997, p.10) diz: [...] “necessidade de informação” como um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocações de recursos. Faibisoff e Ely; Rouse e Rouse (1984 *apud* Ferreira, 1997, p.10) complementam essa idéia [...] mencionando que necessidade de informação: busca e o uso não é um fim em si mesmo, e que informação é somente um meio para auxiliar os usuários a tomar decisão, solucionar problemas ou localizar recursos.

Dervin (1983), metaforicamente, representa o estado cognitivo do ser humano como em uma estrada, ou seja, no tempo e espaço. A posição atual do indivíduo, ao longo desta caminhada, é função de onde já esteve (experiências, ambientais etc.), de onde está (no presente) e para onde vai (futuro). Os usuários são inteligentes e criativos, capazes de compreender o sentido das coisas. Eles se incorporam de um conhecimento advindo do mundo exterior. Quando não tem dúvidas ou indecisões sobre as suas necessidades informacionais, os usuários seguem o seu caminho alcançando os seus objetivos.

Mas as lacunas são freqüentes. Metaforicamente, Dervin se utiliza da “ponte” para explicar quais serão as estratégias de construção para a busca da informação, isto é, o problema solucionado. Esta operação advém da idéia da descontinuidade. O usuário passa por diversas etapas de resgate da informação. A construção da “ponte” pode até ser a mesma, mas a forma como resgatará uma nova informação, mesmo sendo com o mesmo objetivo, será diferente porque as experiências de busca estão incorporadas á sua cognição. Eis algumas das formas de compreensão buscadas pelo *sense-making*:

- Como o individuo interpreta e transpõe este momento?
- Quais estratégias usadas para solucionar situação na qual se defrontou com a lacuna?
- Como interpreta esse problema e as possibilidades de resolvê-lo?
- Como se move taticamente para isso?
- Como reinicia sua jornada? (FERREIA, 1997, p.11)

A metáfora que gerou um modelo de Dervin de três pontas é construída com base no trinômio **situação-lacuna-uso**, vejamos:

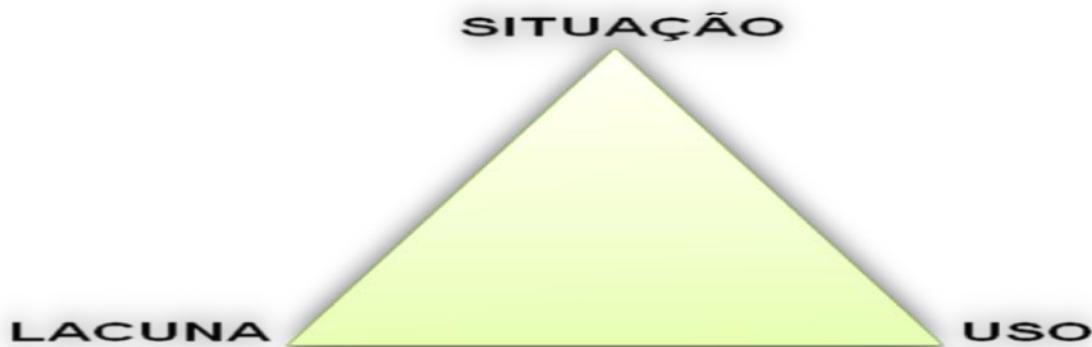


FIGURA 1: Trinômio do Sense-Making.

FONTE: DERVIN, 1992, p.69 *apud* FERREIRA, 1997, p.11.

Podemos observar nesta figura que o usuário passa no momento da busca por várias etapas, novos vazios, novas buscas, novos usos e assim por diante. Representando assim:

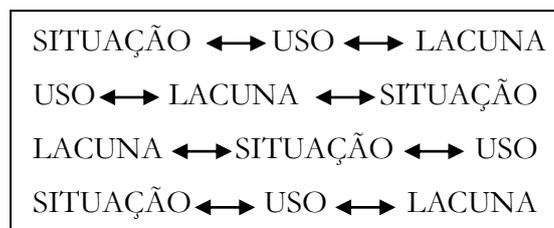


FIGURA 2: Novos Caminhos.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Situação é o componente mais abrangente deste modelo. Ele é temporal e espacial aonde surge a necessidade de informação, estabelecendo um período de busca e uso da informação a partir da compreensão do problema. Este componente pode surgir em várias etapas do processo de busca. Dervin e Nilan (1986, p.21 *apud* FERREIRA, 1997, p.12) “coloca uma situação de necessidade de informação como aquela em que o sendo interno individual tende a se esgotar, e a pessoa deve criar novo senso. Situação é algo que está sempre mudando com o tempo”.

No contexto de uma situação, o usuário pode encontrar várias lacunas. Segundo Belkin, *et. al.* (1982 *apud* FERREIRA, 1997, p.12) “podemos chamar de situação problema, estado anômalo de conhecimento”, “um estado de incerteza”, (KRIKELAS, 1983^a *apud* FERREIRA, 1997, p.12) “uma situação na qual o individuo está tentando chegar à compreensão de alguma coisa” (DERVIN, 1983^a *apud* FERREIRA, 1997, p.12). Lacuna representa uma oportunidade para que a informação possa auxiliar o usuário a continuar seu caminho ou não. Dependendo de sua situação ele possa deduzir que o melhor caminho seja parar pelos simples fato de que o profissional da informação não conseguiu atingir o atendimento desejado. Segundo Dervin (1983^a *apud* FERREIRA, 1997, p.12) o “uso, portanto, é o emprego dado ao conhecimento recém adquirido, traduzido na maioria dos estudos de usuários como a informação útil”.

Desta forma, ao se tentar estudar e compreender como determinada pessoa percebe sua condição, esta abordagem assume ser imprescindível avaliar esses três pontos básicos – situação-lacuna-uso – como uma base mínima para auto-orientação. Somente assim se estará respeitando o fato que pessoas percebem o mundo diferentemente (DERVIN, 1994 *apud* FERREIRA, 1997, p.12).

Para o atributo desta abordagem em estudos de comportamento de busca e uso da informação, aceitamos os seguintes atributos:





FIGURA 3: Atributo Padrões do Comportamento de Busca e Uso da Informação.
FONTE: Adaptado de Ferreira (1997, p.12).

Para esses atributos serem bem utilizados é necessário um respeito ao usuário, um entendimento a abordagem alternativa.

Segundo Ferreira (1997, p. 13) a idéia é “conduzir o usuário à reconstrução de um quadro referencial, observando o local e o tempo dos acontecimentos”. Alguns autores intitulam esse quadro de "matriz cognição x ação". Nela a seqüência de acontecimentos (intitulado eventos), que ocorrem em dada situação’.



FIGURA 4: Matriz Cognição X Ação.
FONTE: Adaptado de Ferreira (1997, p.13).

Na figura acima é discriminado os eventos que ocorrem em dada situação. Essas situações são operacionalizadas como contexto ou cenário no qual o usuário necessita da informação. Segundo Ferreira (1997, p.13) “os eventos são operacionalizados como cenas momentâneas da situação do usuário, similares às imagens congeladas de um filme: eles são etapas no cronograma. Lacunas são operacionalizadas como questões ou fatos vividos que os usuários concebem em um evento particular. Usos são operacionalizados como o modo com que as respostas a essas questões auxiliam, ou não a solução das necessidades de informação, em um dado evento de uma situação”.

Dervin procura identificar quais são os usuários em potencial do comportamento de busca e uso da informação sobre a visão do usuário prestando atenção em suas mudanças. Como afirma Márdero (1998, p.02) “o trabalho dos profissionais da informação é o de lidar com sistemas de informação que deveriam ter respostas para todas as necessidades dos usuários. Desta forma, duas perguntas básicas são formuladas dentro da metodologia do “dar sentido” quais são: qual é a lacuna que está querendo cobrir? E o que conduz a pessoa para esse ou aquele raciocínio?”. Essas perguntas ajudam a responder certas dificuldades dos profissionais da informação.

O reconhecimento da importância das questões surge depois de se ter comprovado que é necessário usar os fatos para organizar a realidade e dessa maneira, colocar a informação dentro do seu contexto. Os fatos devem estar sempre ligados a um contexto; se as pessoas olham para a informação através do seu contexto, a realidade pode ficar um pouco mais compreensível, no mínimo, no momento-espaco em que os fatos acontecem (MÁRDERO, 1998, p.02).

O profissional da informação tem que saber fazer a pergunta certa para que leve ao ponto central do assunto. No *sense-making* esta perspectiva aparece claramente como resposta.

Apresentaremos alguns momentos vividos pelo usuário e profissional da informação de Márdero (1998, p.02) intitulados como “situação-movimento-parada”, quais são:

USUÁRIO	PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO
<i>ESPERANDO</i>	<i>ENROLANDO</i>
<i>PASSANDO O TEMPO</i>	<i>OBSTACULIZANDO</i>
<i>PROBLEMATIZANDO</i>	<i>SENDO LEVADO</i>
<i>DECIDINDO</i>	<i>FRACASSANDO</i>
<i>PARALISANDO</i>	<i>MEXENDO</i>
<i>OBSERVANDO</i>	<i>DESFUTANDO</i>

QUADRO 1: Situação-movimento-parada.

FONTE: MÁRDERO, 1998, p.02.

A proposta do *sense-making* entende os processos de informação/comunicação tendo como elemento principal o movimento. As entidades e os estados tornam-se dinâmicos, transformando os substantivos que identificam essas entidades/estados em verbos que indicam algum tipo de movimento.

O modelo de Dervin permite a cada pessoa representar sua própria realidade. Na verdade, teoria “*Sense-making*” é um processo humano criativo de compreensão do mundo em um ponto particular no tempo e espaço limitado pela capacidade psicológica e, ainda dos acontecimentos presentes, passado e futuro de cada indivíduo. Focaliza um ponto no tempo em que a informação é necessária (FERREIRA, 1997, p.13).

A procura da “ponte” ou “*gap*” entre a situação e a ajuda significa olhar para a situação problemática como um momento de decisão. As repostas para as perguntas vão sempre expressar confusão, ideias, emoções, sentimentos, perguntas e conclusões. Diretamente, a narrativa não deve ser o fator que determine a nossa percepção das situações. Dervin nos mostra como as ações descritas poderão ter outras conexões, ajudando os usuários na construção de suas “pontes” ou ideia formadas.

As explanações acima apresentadas podem ser úteis no momento da coleta de dados com os usuários da informação. A atividade do pesquisador/profissional da informação nesse momento deve ser a de tentar identificar três partes do triângulo: a situação (o que está se manifestando), o “*gap*” (aquilo sobre o qual se deseja ter uma resposta) e a ajuda (o que você pode fazer).

O instrumento de ajuda básico para a pesquisa de usuário no *sense-making* é a entrevista do “micro-momento” (MÁRDERO, 1998, p.03 *apud* DERVIN, 1986).

Essa entrevista é formada por três passos que precisam estar sob o controle do entrevistador e do entrevistado: 1º narração de eventos ordenados no tempo ou sem ordenar, 2º expressão de confusões, idéias, emoções, sentimentos, perguntas e conclusões, 3º as respostas a perguntas tais como: o que ajudou

você nesse momento? – o que levou você a essa conclusão? – quais conexões você percebe? – como você quer ser ajudado agora? (MÁRDERO, 1998, p.03).

Portando, se no lugar de criticar ou corrigir, o entrevistador organizar a fala em triângulos (situação/*gap*/ajuda), obterá o registro para o desempenho de uma base de dados sobre as necessidades de informação de um determinado tipo de comunidade. A abordagem alternativa tem a sua importância pelo fato de encaminhar os estudos de usuário para uma compreensão mais humana nos sistemas de informação, colocando o usuário em primeiro lugar. Algumas de suas propostas fazem parte dos princípios teóricos da psicologia e da lingüística cognitiva. Ao trabalhar os sistemas de informação deixando-os mais flexíveis e aceitando suas diferenças, coloca o usuário no “centro das atenções” dentro de suas necessidades de informação.

4.2 AS MULTIFACES DO USO DA INFORMAÇÃO – NECESSIDADE, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

No início dos anos de 1960 tivemos muitas pesquisas sobre as necessidades de informação e sobre formação de hábitos de informação dos cientistas sociais. Na década de 70 ou posteriormente muitos trabalhos começaram a aparecer. Poucos eram os estudos que focava virtualmente as necessidades de informação de um público, mas na metade desta década cerca de meia dúzia de estudos já haviam sido realizados.

Ford é de opinião que estudos de usuários continuam a ser uma área difícil de ser definida, e indica que a sua definição poderá estar baseada em diversos aspectos, tais como: uso de bibliotecas ou outros sistemas de informação, materiais bibliográficos, acesso a catálogo ou outros instrumentos, busca de informação, formação de hábito de vários grupos de indivíduos e usos da documentação e da informação (FORD, 1977 *apud* BETTIOL, 1990, p.60).

Outros autores sugerem fazer uma ampla visão sobre o tema, para que as necessidades de informação devam estar associadas a outras necessidades básicas humanas. Bettiol (1990, p.59) apresenta uma divisão elaborada por psicólogos em três categorias quais sejam: “necessidades fisiológicas, afetivas e cognitivas”.

Dessa maneira, nos estudos de usuários estão identificadas as necessidades de informação. A razão de desenvolver sistema de transferência de informação é para melhor servir os usuários. Por outro, lado a metodologia utilizada nos estudos tem sido inadequada pelo simples fato de acobertarem as reais necessidades dificultando a descoberta, classificação e delimitação.

Como já vimos, não há muita literatura sobre estudos de usuários e suas necessidades de informação. As descobertas tem sido de difícil aplicação e a falta de uma teoria unificada, de uma

metodologia padronizada e de definições comuns dificultam o processo de estudos de usuários e suas práticas informacionais.

Vários são os autores que vêm tentando definir o termo Necessidade de Informação, tornando-o um dos assuntos mais complexos dos estudos de usuários. Os termos informação, uso, usos, usuários, canais e fontes de informação são usados de diferentes maneiras, como se fossem conceitos relativos à necessidades de informação, busca de informação e formação do hábito de uso da informação. Como afirmam Crawford (1978 *apud* BETTIOL 1990, p.61), Jarvelin e Repo (1982 *apud* BETTIOL, 1990, p.61), “o conceito de necessidades de informação é difícil de definir, isolar ou medir”.

Vários são os termos encontrados para definirem uma palavra ou jogo de palavras, mesmo que os termos sejam idênticos e os significados tornam-se diferentes. Cada pesquisador usa o termo de maneira diferente, de acordo com sua cognição. As necessidades, as demandas e os desejos são usados de forma semelhantes, portanto os termos não são idênticos. Rohde (1986 *apud* BETTIOL, 1990, p.61) complementa dizendo que “o conceito de necessidade de informação está encaixado nos estudos e de uso de fontes de informação que forma a mais extensa área de pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação, desde há quatro décadas passadas”.

Menzel (1964 *apud* BETTIOL, 1990, p.61) classificou as necessidades de informação encontradas na literatura como:

- a) Alguns autores distinguem necessidades de informação de acordo com a atividade na qual é utilizada a informação obtida: é feita, por exemplo, distinção entre leitura para preparação de uma conferência ou artigo, leitura para preparação de uma pesquisa atual ou planejada e leitura para preparação de interesse geral;
- b) Pelo conteúdo das mensagens transmitidas, uma freqüente classificação de necessidades de informação é a divisão em necessidades para resultados e dados, para métodos e procedimentos e para proposições teóricas;
- c) Uma outra maneira de distinguir as necessidades de informação dos cientistas é diferenciar a informação do próprio campo do cientista da informação e originá-la em outros campos.

Menzel (1964 *apud* BETTIOL, 1990, p.62) ainda cita três abordagens da informação, que foram apresentadas por Melvin Voight, correspondendo a três necessidades de informação, quais são: “a) uma abordagem corrente (*current approach*), da necessidade de se manter atualizado com o progresso corrente de um campo; b) uma abordagem de acompanhamento (*everyday approach*), originada da necessidade de informação específica diretamente ligada ao trabalho de pesquisa ou ao problema que se tem em mãos; c) uma abordagem exaustiva (*exhaustive approach*), destinada a satisfazer a necessidade de buscar e encontrar toda a informação relevante sobre o assunto”.

Paisley (1968 *apud* p.62) por sua vez, apresentou os fatores relevantes afetando as necessidades de informação:

- a) a coleção completa das fontes disponíveis de informação;
- b) os usos para os quais a informação será utilizada;
- c) o conhecimento, motivação, orientação profissional e outras características pessoais do usuário;
- d) os sistemas sociais, políticos, econômicos e outros que afetam enormemente o usuário e o seu trabalho;
- e) as conseqüências do uso da informação, isto é, produtividade. Line (1974 *apud* 1990 p.62) aponta que os estudos de usuários têm sido mais voltados às necessidades do que aos usos ou demandas.

Para isso Line utilizou-se desta conseqüência dos usos ou demandas para a discussão das seguintes definições:

- a) **Necessidades:** o que um indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, instrução, recreação. Pode haver um julgamento de valor implícito na maneira como o termo é utilizado. Necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola. O conceito da necessidade é inseparável dos valores da sociedade.
- b) **Desejo:** o termo desejo refere-se ao que o indivíduo gostaria de ter, o desejo pode ou não ser realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial;
- c) **Demanda:** é o que um indivíduo pede, ou mais precisamente um pedido para um item de informação desejado: acrescenta que uma demanda é um uso em potencial;
- d) **Uso:** é o que o indivíduo utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura causal ou acidental, isto é, uma informação conhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades (LINE, 1974 *apud* BETTIOL, 1990, p.62)

Brittain (1975) refere-se ao conceito de “necessidade” como algo abstrato, “uma” ou “alguma” combinando da seguinte maneira:

- a) necessidades expressas pelo usuário;
- b) aquelas que o usuário não pode expressar;
- c) as presentes, expressas ou não;
- d) necessidades futuras e potenciais (BRITAIN, 1975 *apud* BETTIOL, 1990, p.63).

Faibisoff e Ely (1976 *apud* BETTIOL, 1990, p.63) apresentam o seguinte ponto de vista:

“há pessoas que podem expressar demandas e há aquelas que têm desejo de informação, mas não são capazes de especificar o que é que elas necessitam. Há usuários que podem saber quais são as informações relevantes para o seu serviço. Num outro extremo está o indivíduo que faz poucas demandas, mas tem muitas necessidades. Esta pessoa pode ter uma necessidade sentida, mas

não expressa, por causa da inércia, ou porque não tem detalhes específicos suficientes sobre a necessidade para traduzi-la em demanda, ou pode ter uma necessidade não sentida. Necessidades reais podem passar sem serem expressas, se as consideram irrealistas”.

O usuário busca a informação que necessita e espera que a sua lacuna seja sanada. A demanda irá depender do que realmente este indivíduo deseja e como ele irá expressar isso para o profissional. Tanto o usuário potencial quanto o real movimentam os espaços de informação e devem ser tratadas como seres capazes de desenvolver estratégias de buscar o que procuram. Cabe ao profissional conhecer o perfil de seu usuário e partir daí construir mecanismos que facilitem a vida dele no espaço de informação.

Lipetz diz que avaliação e necessidade, embora sejam conceitos conhecidos, não são absolutamente simples. Um *valor*, uma *necessidade*, não é alguma noção que exista como absoluta, imutável, independente e que se mantém sozinha em um vácuo. Esclarece ele que, para ter um significado prático, um valor ou uma necessidade deve sempre envolver algum conhecimento ou entendimento de um contexto que responda às questões: quem, onde, quando e para qual finalidade? E conclui dizendo que qualquer determinação de valor ou necessidade que derivar de um dado estudo terá relação somente com o meio ambiente, o tempo e a clientela, ou com os objetivos da situação particular que foi estudada. Nunca poderá ter relevância ou aplicabilidade total a outra situação, porque duas organizações ou bibliotecas, ou situações humanas nunca são totalmente semelhantes. Sempre poderá haver um nível de semelhança, mas, novamente, a determinação desse nível é sempre imperfeita e subjetiva (LIPETZ, 1960 *apud* BETTIOL, 1990, p.64).

Grawford (1978 *apud* BETTIOL, 1990, p.65) revendo os estudos de usuários publicados datados de 1975/1977 notou que “há um consenso entre os referidos estudos de que necessidade de informação é um conceito difícil de definir, isolar e especialmente medir. A autora explica que o conceito se envolve em um processo cognitivo que poderá operar em diferentes níveis de consciência, deixando confuso até mesmo para o pesquisador. Sendo assim necessidade de informação, considerando como definição é a parte importante do processo criativo, quando o usuário, sob determinadas condições, é capaz de especificá-la colocando assim o seu problema a caminho de uma solução”.

Ele diz também que as demandas abordadas acima são necessidades expressas, e observou que nem todas as necessidades de informação dos usuários reais de um serviço de informação são convertidas em demandas, e que nem todas as demandas são representativas das necessidades que as geram. Eles supõem que serviço de informação pode oferecer o que desejam, ao invés de solicitarem o que realmente necessitam.

Lancaster (1979 *apud* BETTIOL, 1990, p.65) classificou as necessidades e demandas dos usuários de serviços de informação em duas grandes categorias: “a) necessidades de um item

conhecido (*Know item need*): e b) necessidade de assunto (*Subject need*). E definiu a primeira como sendo necessidade de localizar documentos de que se conhece o autor ou o título, e a segunda como necessidade de localizar documentos referentes a um determinado assunto ou que respondem a uma questão específica”.

Ele observou que a satisfação das necessidades comentadas está relacionada com a capacidade de informação de um serviço de informação e dividiu as necessidades de assunto em dois principais tipos:

- a) necessidade de informação para ajudar a solução de um determinado problema ou para facilitar a tomada de decisão;
- b) informação sobre novos progressos de um determinado campo de especialização. (LANCASTER, 1979 *apud* BETTIOL, 1990, p.65)

Wilson (1981 *apud* BETTIOL, 1990, p.65) finalmente, sugere que “seja reformulado o termo ***necessidade de informação para busca de informação e para a satisfação de necessidades***. Discutindo ainda sobre as necessidades de informação, faz distinção entre a pesquisa básica e a aplicada. Estudos sobre o comportamento de busca de informação são exemplos de pesquisas aplicadas. Inferências podem ser feitas sobre necessidades, apesar de que o propósito do estudo seja o de identificar outras variáveis relacionadas com o escopo do sistema. Entretanto, por que os usuários procuram a informação, como eles o fazem, é uma pesquisa básica, e os resultados de tal estudo podem ter aplicações práticas”.

Devadason e Lingam, em seu trabalho "*A methodology for the identification of information needs of users*", apresentado à 62ª Conferência da IFLA, em 1996 (*apud* JARDIM; FONSECA, 2004, p.02) afirmam que “os serviços de informação devem estar preparados para iluminar as necessidades de informação dos usuários, estabelecidas em 3 níveis: falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este é consciente e as expressa ; falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este é consciente, mas não as expressa; e falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este não tem consciência. São necessidades latentes”.

Ainda conforme Devadason e Lingam, (1996 *apud* JARDIM; FONSECA, 2004, p.02-03). as necessidades de informação do usuário:

“dependem de aspectos como: suas atividades profissionais; disciplina, campo ou área de interesse; disponibilidade de infra-estrutura informacional, necessidades de tomada de decisão e de procurar novas idéias, etc. Diversas variáveis podem afetar as necessidades de informação do usuário: o leque de fontes de informação disponíveis; os usos para os quais a informação será necessária; o "*background*", a motivação, a orientação profissional e outras características individuais do usuário; o ambiente social, político, econômico, legal e os sistemas regulamentares que envolvem o usuário; e as conseqüências do uso da informação”.

Todo usuário é influenciado pelo seu meio. Quando ele vai a procura da informação, tanto pode ser com uma gama de informação sobre um assunto e/ou vários assuntos para sanar uma lacuna, como também pode ir sem nada apenas com a sua cognição. Estas variáveis afetam o seu comportamento na busca pela informação e certos retornos como, atendimento, informação disponível entre outros pode acarretar um saldo negativo porque em um determinado momento o usuário sentiu a falta da informação e o profissional não soube construir junto com ele a “ponte” para o seu uso informacional. Faz-se necessário então um estudo detalhado sobre o espaço e usuário da informação, para que só assim ele saia satisfeito.

4.3 CONTRIBUIÇÕES DO CHOO PARA O ESTUDO DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Choo (2003) inicia sua abordagem com evidências de que para alguns cientistas a informação circula livremente, sem nenhum tipo de barreira. Mas para outros cientistas é necessário esperar muito pela publicação de algum instrumento de pesquisa através dos canais formais.

Choo (2003) aponta com base em uma revisão de literatura, dois tipos de orientações: a orientação para o sistema enxerga a informação como algo de natureza externa, objetiva e independente dos usuários. Ela existe e cabe ao usuário buscá-la e usufruir - lá. Esta orientação é prestada especificamente no conteúdo, que deve ser registrada, tratada tecnicamente e armazenada. Conforme Choo (2003, p.68) demonstra:

[...] o termo sistemas tem um amplo alcance, já que inclui estruturas sociais, e comunidades destinadas a partilhar e disseminar informação, instrumentos, serviços e agências que facilitam o acesso à informação; assim como sistemas computadorizados que permitem que a informação seja procurada e armazenada.

Orientar o usuário é deslocar a informação para um lugar mentalmente construído por ele. A informação pode ser representada através de uma referência ou de um dado conjunto de assuntos. O usuário decodifica estes conteúdos de maneira que possa interpretá-las, dando à informação um caráter significativo, que possa ser valioso. Nota-se que uma mesma informação pode assumir interpretações distintas em função dos diferentes indivíduos e da maneira como assimilam.

A informação é avaliada e também utilizada para resolver um dado problema, funcionando como ferramenta na tomada de decisão. Segundo Choo (2003, p.70-71) “o pressuposto é que o estudo sobre a busca de informação amplie-se para uma análise de motivos

que geram necessidades de informação e como essas necessidades são preenchidas, representadas, definidas e vivenciadas”.

Assim, Choo (2003) defende que a necessidade de informação pode ser atendida sem que se perca a estrutura da organização. Estudos sobre sistemas e orientados para tarefas foram desenvolvido pelo departamento de Defesa dos Estados Unidos da América – EUA, realizando um estudo em 1964 com 1375 cientistas e engenheiros que foram selecionados dentre os 120.000 funcionários do órgão. Nesse momento os participantes da pesquisa foram convidados a participar deste trabalho lembrando as tarefas que haviam sido realizadas mais recentemente e a pontuar os fragmentos de informação necessários para realizar tais atividades. O estudo apontou que, para 52% dos pesquisadores, a primeira fonte de informação era através os próprios colegas. Havia também pouca diferença entre o nível de informação desejada e a efetivamente obtida.

Em 1960, no Reino Unido, foi realizado outro estudo sobre as demandas de informação das ciências sociais. Já neste estudo foi inserido cerca de 2.500 pesquisadores britânicos com a finalidade de mapear as necessidades no uso de referências, índices, *abstracts*, catálogos de bibliotecas, assim como a utilização de materiais bibliográficos e bibliotecas. Com base no estudo, foram apontadas falhas na prestação de serviços de informação, dentre as quais a ausência de resenha, traduções e serviços direcionados aos profissionais. Os recursos bibliográficos formais (serviços de resumo e indexação) não eram bem utilizados. Este fator já denota possivelmente e aponta para uma necessidade de divulgação destes serviços para que a comunidade acadêmica fosse motivada a utilizá-los.

Temos também os estudos integrativos e centrados em sistemas, que realizam pesquisas definindo um modelo amplo de busca de informação desenvolvido por Saracevic e colaboradores (1988 *apud* CHOO, 2003, p.75). O sentido é enumerar as etapas importantes que caracterizavam as atividades com a busca e o armazenamento de informações. O modelo proposto possui sete etapas (ALLEN, 1977 *apud* CHOO, 2003, p.75-76):

1. O usuário tem um problema a resolver (características do usuário, declaração do problema);
2. O usuário procura resolver o problema formulando uma pergunta e iniciado uma interação com um sistema de informação (declaração da pergunta, características da pergunta);
3. Interação de pré-investigação com um pesquisador intermediário, humano ou computador (características do pesquisador, análise da pergunta);
4. Formulação de uma busca (estratégia de busca, características da busca);
5. Atividade de busca e interações (busca);
6. Entrega das respostas ao usuário (itens armazenados, formatos despachados),
7. Avaliação das respostas pelo usuário (relevância, utilidade).

Através da análise, verificou-se que o contexto que leva à formulação de uma pergunta, bem com a intenção que se encontra por trás do uso de uma informação são fatores que devem ser examinados cuidadosamente. Este fato conduziu à relevância do refinamento das estratégias de busca. Por outro lado temos os estudos centrados no usuário e orientados para tarefas que aborda o projeto sobre troca de Informações Científicas em Psicologia, da *American Psychological Association do Garvey* (1979 *apud* CHOO, 2003, p. 77-78). Ao ser transferido para o Centro de Pesquisas em Comunicação Científica John Hopkins, incorporou em seus estudos uma perspectiva psicológica da comunicação científica que ressaltava:

[...] a interação entre os cientistas e seu ambiente (do qual os outros cientistas são um elemento importante). Cada cientista leva para cada situação um conjunto de atributos psicológicos (personalidade, capacidades, estilo, experiência, hábitos, etc.), que, combinados com as circunstâncias específicas do processo de pesquisa, dão ao cientista uma predisposição para perceber e detectar, assimilar, associar, etc. o que está acontecendo com sua pesquisa num dado momento. [...] seu estilo, sua subjetividade, sua tendência, tudo desempenha um papel na maneira como ele seleciona, retém e usa a informação obtida na pesquisa.

John Hopkins elucidou que o avanço e o desenvolvimento da ciência funcionavam como uma espécie de sistema social, onde seu crescimento dependia inexoravelmente das interações feitas pelas comunidades científicas. Choo e Auster (1993 *apud* CHOO, 2003, p.79) fizeram algumas observações que merecem destaque, fazendo uma síntese das contribuições práticas da pesquisa para a elaboração de uma construção teórica: “1) As necessidades e usos da informação devem ser medidas no contexto profissional, organizacional e social dos usuários, levando em conta os requisitos necessários para a produção de uma tarefa; 2) Os usuários obtêm informações através de diferentes fontes: formais e informais. Verifica-se que ambas muitas vezes têm igual peso numa escala de valores. O contato com colegas é tão imprescindível quanto a utilização de um banco de dados *on-line*, e 3) As pesquisas denunciaram que muitos usuários optam por fontes locais e acessíveis, o que nem sempre reflete a qualidade ideal”.

Belkin (1980 *apud* CHOO, 2003, p.80) “traz um bom exemplo de pesquisa realizada aos estudos integrativos centrados nos usuários. Usuários que se encontravam diante de um problema para resolver buscam informações percebendo que, neste trajeto, o seu estado de conhecimento não era adequado. As inadequações de um estado de conhecimento podem ser de vários tipos, como lapsos ou falhas, incertezas ou incoerências, que só têm em comum uma sensação de erro”. Belkin denomina este erro de estado anômalo do conhecimento; e revela que é papel dos sistemas de informação ajudar o usuário a delimitar as anomalias que o impedem de especificar uma necessidade.

Choo (2003, p.83) afirma que:

O estudo das necessidades e dos usos da informação é basicamente transdisciplinar. Está ligado a áreas como psicologia cognitiva, estudos de comunicação, difusão de inovações, economia, armazenamento de informações, teoria organizacional e antropologia social. Dessa maneira a diversidade encontrada exprime uma perspectiva unificadora, dando coerência ao grande volume de pesquisas sobre a busca e o uso da informação. Anos se passaram para que surgisse um consenso teórico sobre o que constitui os elementos definidores de uma análise dos usos e necessidades da informação. Enquanto a informação quase sempre tem uma manifestação física, como um documento ou registro, o contexto e o significado da informação se renovam a cada vez que ela chega a um usuário.

A informação é produzida pelo usuário, tendo como base a sua experiência passada e as exigências de determinada situação na qual a informação deve ser usada. Para isso um modelo de uso da informação deve conter a experiência humana, como: “pensamentos, sentimentos, ações, e o ambiente onde ele se manifesta.

Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil (CHOO, 2004, p. 83).

Para tanto, os comportamentos individuais de cada usuário em relação à informação podem apresentar uma variedade infinita, podendo também encontrar as camadas cognitivas, emocionais e situacionais que envolvem a busca e o uso da informação. Rumo a um modelo multifacetado de uso da informação Choo (2003, p. 83-84), nos apresenta três estágios. O primeiro corresponde ao ambiente onde a informação é buscada, preocupados tanto com o ambiente interno de processamento da informação, que está dentro do indivíduo, quanto com o ambiente externo onde a informação é usada, que faz parte do meio profissional ou social do indivíduo. O ambiente de processamento da informação é constituído pelas necessidades cognitivas e reações emocionais do indivíduo, enquanto o ambiente de uso da informação inclui atributos como a estrutura organizacional e culturas do trabalho. O segundo examina três grupos de comportamentos em relação à informação: clarificação das necessidades de informação, busca da informação e uso da informação. Partimos do pressuposto de que a busca e o uso da informação têm um propósito, ou seja, o indivíduo requer informação para sair de seu estado atual para um estado desejado.

A busca de informação é, então o processo pelo qual o indivíduo procura informações de modo a mudar seu estado de conhecimento. Durante a busca de informação, manifestam-se alguns comportamentos típicos, entre os quais identificar e selecionar as fontes; articular um questionário, uma pergunta ou um tópico; 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 de conhecimento do indivíduo ou em sua capacidade de agir (CHOO, 2003, p. 84).

A terceira e última faz parte de interações entre os ambientes de processamento e uso da informação, e cada um dos comportamentos em relação à informação. Segundo Choo (2003, p. 84) “essa abordagem, em geral, é apresentada com efeitos específicos das interações que variam de acordo com o indivíduo e com a situação problemática”. Ela se tornará a base para analisar os meios estratégicos pelos quais os membros de uma organização buscam e usam a informação. Este quadro é apenas lustrativo.

Ambiente Comportamento	Ambiente de processamento da informação		Ambiente de uso da informação
	Necessidades cognitivas	Reações emocionais	Dimensões situacionais
Necessidades de informação			
Busca de informação			
Uso da informação			

QUADRO 2: Estrutura teórica de busca e uso da informação.
FONTE: (CHOO, 2003, p.84).

Choo (2003, p. 85) apresenta-nos três subseções do uso da informação, as dimensões cognitivas, emocionais e situacionais. Nesta etapa, ele aborda três autores que exploram e estudam os estudos de usuários. Brenda Dervin, que defende a abordagem cognitiva de criação de significados; Carol Kuhlthau que defende as reações emocionais que acompanha o processo de busca da informação; e Robert Taylor, que defende as dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada.

Para a criação de significados, o usuário se desloca no tempo e espaço por meio de experiências. Sendo assim cada deslocamento representa uma nova etapa, criando significados para o ambiente no qual se insere. Dervin (1992 *apud* CHOO, 2003 p. 86) traduz um dado deslocamento como “vazio cognitivo” que impede que o indivíduo se desloque num movimento progressivo. Como Brenda e Clark (1987 *apud* CHOO, 2003, p. 86) afirmam, neste momento “a busca e o uso da informação são analisados em termos do triângulo situação-vazio-uso

exemplificados pelas perguntas: 1) o que, em sua situação, o está bloqueando? O que está faltando em sua situação?; 2) quais são as dúvidas ou confusões?; 3) que tipo de ajuda você espera receber?. Os estudos de campo que aplicaram a abordagem de criação de significado mostraram que as estratégias de definir e transpor o vazio cognitivo são mais responsáveis pelo comportamento do indivíduo em relação à informação do que fatores como características do sistema, conteúdo da mensagem ou dados demográficos do usuário”.

Por mais de duas décadas, 40 estudos de diferentes formas sobre a criação de significados foram conduzidos em diversas instituições. Um exemplo disso foi um grupo de categorias rotuladas de paradas de situação que foi desenvolvida para descrever a maneira pela qual as pessoas vêem o caminho à sua frente sendo bloqueado. Choo (adaptadas de Dervin) inclui nessa categoria as seguintes situações:

- Parada de decisão: na qual a pessoa vê dois ou mais caminhos à frente;
- Parada de barreira: na qual a pessoa vê uma estrada à sua frente, mas algo ou alguém bloqueia sua passagem;
- Parada rotatória: na qual a pessoa não vê nenhum caminho à sua frente;
- Parada de inundação: na qual a pessoa sente que a estrada desapareceu de repente;
- Parada problemática: na qual a pessoa sente-se arrastada por uma estrada que não escolheu;
- Outras categorias dependem de a pessoa julgar o entorno do ponto de vista perceptivo (quanta neblina há na estrada), situacional (quantas interseções tem a estrada) e social (quantas pessoas viajam na mesma estrada) (CHOO, 2003, p. 87-88).

Os usuários para entenderem este processo, farão perguntas na tentativa de transpor o vazio. “Um segundo grupo de categorias foi desenvolvido para relacionar essas perguntas que visam transpor o vazio: localizar os acontecimentos no tempo e no espaço, entender as causas, determinar quais resultados são esperados e definir as características da pessoa, dos outros, dos acontecimentos e dos objetos”, apresentados por Choo (2003, p.88). O modelo de criação de significados pode ser estruturado através de categorias de situação, um terceiro grupo que foi criado para entender melhor como as pessoas põem em prática a informação obtida e o uso da informação, conforme quadro abaixo:

Modelo de criação de significado (categorias de situação e uso da informação)	
Situação	Uso da informação (ajuda)
Parada de decisão	Criar idéias
Parada de barreira	Encontrar direções
Parada rotatória	Adquirir capacidades
Parada de inundação	Obter apoio
Parada problemática	Motivar-se
Entorno perceptivo	Conectar-se
Entorno situacional	Acalmar-se
Entorno social	Alcançar objetivos / Sentir Prazer

QUADRO 3: Modelo de Criação de Significado (categorias de situação e uso da informação).

FONTE: (Dervin, 1992 *apud* CHOO, 2003, p. 88).

Assim sendo, a necessidade de informação é equivalente à noção de vazio, apontada por Dervin, que através da busca de informação e das estratégias utilizadas para ultrapassar o vazio é que os indivíduos conseguem alcançar as suas metas.

Kuhlthau (1991 *apud* CHOO, 2003 p.89) enfatiza, em seu modelo, que as necessidades cognitivas estão pautadas em reações emocionais na busca da informação. Estas reações não são apenas frutos dos pensamentos, refletem simultaneamente reações sentidas. Enquanto isso, a autora realizou um estudo envolvendo os comportamentos de busca entre os usuários de bibliotecas e estudantes universitários, apontando seis estágios: “iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Cada um desses estágios reflete o comportamento do usuário em 3 níveis de experiência: emocional (sentimentos), cognitivo (pensamentos) e físico (ação propriamente dita)”.

No estágio da *iniciação*, o usuário identifica a necessidade de obter mais informações. Neste momento, o estágio é permeado por sentimentos de insegurança, bem como por pensamentos focados no problema. Durante a *seleção*, o usuário escolhe um tema geral de pesquisa. Os sentimentos de insegurança são substituídos por um comportamento mais otimista, pronto para buscar informações sobre a temática escolhida. Os pensamentos envolvem a escolha de um tema que reflita os interesses pessoais, e que encontre possibilidade de êxito e sucesso. As ações estão relacionadas com informações secundárias no interior do tema escolhido. Durante a *exploração*, cabe ao usuário expandir e ampliar o tema geral. A confusão e a dúvida podem aumentar. O usuário concentra os pensamentos no fato de que deve estar cada vez mais bem informado, de maneira a estabelecer um foco.

O quarto estágio é o da *formulação*, ocorrendo uma mudança, pois é nele que o usuário identifica uma perspectiva para trabalhar o problema. Para este, é apresentada uma diminuição da

insegurança, aumentando o grau de confiança. Durante a coleta de dados, o usuário entra em contato com os sistemas e serviços de informação. Neste momento, a confiança aumenta e o usuário é capaz de encontrar informação relevante. Na fase final, a de *coleta e apresentação*, o usuário conclui a busca e resolve o problema. Sentimentos de alívio são visualizados no semblante do usuário, como os resultados atingidos forem bem sucedidos. Do contrário, pode observar sentimentos de descontentamento em razão de um possível insucesso. O mais importante no modelo de Kuhlthau é que a noção de incerteza aumenta ou diminui à medida que o processo progride e que as etapas são ultrapassadas:

A incerteza é um estado cognitivo que costuma provocar sintomas emocionais de ansiedade e insegurança. A incerteza e a insegurança são comuns nos primeiros estágios de busca da informação. Quando o estado de conhecimento muda e surgem pensamentos com um foco claro, uma mudança correspondente é percebida no crescimento da confiança (KUHLLTHAU, 1993 *apud* CHOO, 2003, p. 91).

Choo (2003, p.91) afirma que é “fundamental no modelo do processo de busca da informação tanto de Belkin quanto de Kuhlthau é a noção de que a incerteza – vivenciada tanto como estado cognitivo quanto como reação emocional – aumenta e diminui à medida que o processo caminha”.

As implicações do princípio da incerteza são elucidadas por meio de seis corolários (proposições):

1. A busca da informação é um processo de construção de conhecimento e significado.
2. A formulação de um foco ou de um ponto de vista é o ponto de mutação do processo de busca.
3. A informação encontrada pode ser redundante ou original.
4. O número de possibilidades de uma pesquisa é influenciado pelo estado de espírito do usuário (investigativo / indicativo) e sua atitude em relação à tarefa de busca.
5. O processo de busca implica uma série de escolhas pessoais, baseadas nas expectativas do usuário sobre que fontes, informações e estratégias serão eficientes.
6. O interesse e a motivação do usuário crescem à medida que a busca prossegue

As dimensões situacionais das necessidades e usos da informação é o terceiro modelo das subseções. O comportamento de busca da informação pode ser caracterizado pela soma das atividades pelas quais a informação torna-se de valor. A informação não é útil somente pelo conteúdo que esta carrega, mas pelas expectativas de trabalho dos usuários e por seus contextos organizacionais. Esses contextos são chamados por Taylor (1991 *apud* CHOO, 2003, p. 93-94) de elementos do ambiente de uso da informação e podem ser agrupados em quatro categorias: “grupos de pessoas, dimensões do problema, ambiente de trabalho e pressupostos para a

resolução do problema”. Baseado em comportamentos comuns na busca de informações, Taylor (1991 *apud* CHOO, 2003, p.94) enumera quatro grupos de pessoas:

[...] profissionais (engenheiros, advogados, cientistas, profissionais administrativos, médicos, etc.); empresários (fazendeiros, pequenos negociantes, etc.); grupos de interesse (comunidades, lobistas, ativista políticos, grupos éticos e culturais, etc.); grupos socioeconômicos culturais (deficientes, idosos, minorias, etc.).

As dimensões do problema relacionam-se com as características dos problemas que preocupam um determinado grupo de pessoas. O ambiente de uso da informação recomenda maneiras de criar informações pautadas no sujeito e nas demandas específicas das situações. O ambiente de trabalho refletido pelas características físicas e sociais de uma instituição influencia na estrutura da informação solicitada e na forma pela qual esta informação circula e é disponibilizada. Certos aspectos inseridos nos ambientes de trabalho, tais como a hierarquia institucional e a localização das fontes de informação, podem contribuir ou não para o fluxo e a disponibilidade de informações.

Os pressupostos para a solução de problemas são alcançados através de percepções que são partilhadas e discutidas por um grupo de pessoas interessado na solução de um problema. Essas percepções ajudam a controlar a extensão de uma busca de informação, diminuindo o empenho e, sobretudo, o tempo gasto na busca, além de verificar a quantidade e a qualidade de informação que seja necessária.

MacMullin e Taylor (1984 *apud* CHOO, 2003, p. 95) identificaram onze dimensões de problemas que definem a necessidade de informação. Se os critérios servirem a informação relevante pode ser avaliada. Essas dimensões posicionam os problemas sobre um *continuum* entre cada um dos seguintes pares:

- Planejamento e descoberta,
- Bem estruturado e mal estruturado,
- Simples e complexo,
- Objetivos específicos e objetivos amorfos,
- Estado inicial compreendido e estado inicial não compreendido,
- Pressupostos acordados e pressupostos não acordados,
- Padrões familiares e novos padrões,
- Risco de pequena magnitude e risco de grande magnitude,
- Suscetível de análise empírica e não suscetível de análise empírica
- Imposição interna e imposição externa.

Essas dimensões oferecem coletivamente e em detalhes situações problemáticas que cercam o ambiente de uso da informação, sugerindo assim maneiras de elaborar as necessidades de informação que incluem as necessidade do sujeito e as demandas da situação. O

comportamento de uso da informação constitui-se de grupos de pessoas que partilham os pressupostos sobre a natureza de seu trabalho e sobre o papel que a informação desempenha nele; grupos de pessoas cujo trabalho estar relacionado aos problemas caracterizados pelas dimensões que são aplicados, para julgar a utilidade da informação, cujo ambiente de trabalho influencia sua atitude em relação à informação, assim como à disponibilidade e ao valor da informação, e cujas percepções sobre a solução dos problemas determinam a intensidade com que eles buscam a informação e suas expectativas sobre as informações de que eles necessitam. Taylor (1991 *apud* CHOO, 2003, p.98) sugere que o ambiente de uso da informação “pode tornar-se um modelo generalizável, um meio produtivo de organizar, descrever e prever o comportamento em relação à informação de uma dada população em uma variedade de contextos”.

4.4 NECESSIDADE, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

Anteriormente foram verificadas o quanto as necessidades cognitivas, as reações emocionais e as dimensões situacionais interferem no uso da informação. Neste momento iremos discutir a atividade de busca da informação propriamente dita, sendo esta o processo através do qual a informação passa a ter valor para um indivíduo ou para um grupo. O uso da informação é um conceito de difícil definição e. Choo (2003, p. 99) nos apresenta que, conceitualmente, a busca de informação ocorre em três estágios: “o reconhecimento das necessidades de informação, que leva à busca e depois ao uso da informação”.

As necessidades de informação referem-se às necessidades cognitivas de um indivíduo. Traduzem-se por falhas de conhecimento e podem ser descritas por meio de perguntas ou tópicos que são direcionados a um sistema ou a uma fonte de informação. Segundo Wilson (1992 *apud* CHOO, 2003, p.99) como o indivíduo busca e usa informação num contexto social, para além das necessidades cognitivas, a informação deve satisfazer simultaneamente as necessidades emocionais.

O principal gerador de necessidades cognitivas é o planejamento e a tomada de decisão promovendo o desempenho das tarefas organizacionais. Para isso, Wilson (1992 *apud* CHOO, 2003, p.100) comenta:

[...] a natureza da organização, aliada à estrutura de personalidade do indivíduo, cria necessidades emocionais, como a necessidade de conquistas, de expressão e de realização. [...] Nessa perspectiva mais ampla, o indivíduo é visto não apenas como alguém que busca a informação impulsionado por objetivos cognitivos, mas alguém que vive e trabalha em ambientes que criam suas motivações para buscar a informação e satisfazer necessidades em grande parte emocionais.

De acordo com Marchionini (1995 *apud* CHOO, 2003) o fato de as necessidades de informação não aparecerem totalmente definidas ou mesmo prontas, que elas vão evoluindo com o passar do tempo. No início, o indivíduo tem a sensação de pouca tranquilidade, em função de reconhecer que o seu conhecimento possa estar pouco consistente. Aos poucos, à medida que colhe as informações, começa a ter uma noção maior da importância dos vazios de informação que deseja cobrir, de modo a criar um conhecimento. O indivíduo pode aceitar ou não a necessidade de dar conta do problema. Aceitando, será necessário defini-lo, estabelecer os limites e criar os principais conceitos.

Taylor (1968 *apud* CHOO, 2003 p.100-101) considera que a necessidade de informação passa por quatro níveis: “visceral, consciente, formalizado e adaptado”. O nível **visceral** traduz-se pelo vazio de conhecimento. No momento em que o indivíduo obtém novas informações, o estágio **consciente** emerge, sendo possível que a pessoa descreva no plano mental a sua área de indecisão. Nessa fase, a ambigüidade permeia a narrativa. Para reduzir à ambigüidade e criar um foco a pessoa pode consultar os colegas; deslocando-se para o nível **formalizado**. Neste estágio, a pessoa já consegue fazer uma descrição racional da necessidade de informação, que pode ser expresso através de uma pergunta ou de um tópico. Ao interagir com um sistema ou uma fonte de informação, a questão pode ser reformulada para que o sistema possa respondê-la de forma eficiente. Este estágio de reelaboração pode ser visto como o nível **adaptado**. Ao observamos a necessidade de informação como algo que emerge dos múltiplos níveis, enfatiza o princípio que satisfazer a necessidade de informação vai além de encontrar e responder informações à uma questão expressa ou posta em tópicos pelo usuário.

Para o nível formalizado ou nível adaptado Choo (2003, p.101-102) completa dizendo que “a declaração de uma necessidade não preserva as nuances ou insinuações que lhe dão colorido e corpo. Quanto mais a informação obtida for capaz de se conectar com as necessidades viscerais e conscientes, mais o indivíduo sentirá que a informação é pertinente, significativa ou útil. Assim, a informação será considerada valiosa se satisfazer o estado visceral de intranqüilidade que originou a necessidade de informação”.

No âmbito cognitivo, a representação da necessidade de informação como visceral e consciente é muito semelhante a que Belkin (1980 *apud* CHOO, 2003, p.102) chama de estado “anômalo do conhecimento”. Nestas etapas o indivíduo não consegue expressar e identificar o

que não sabe ou o que falta. Kuhlthau (1993 *apud* CHOO, 2003, p.102) acrescenta que estes estágios “são identificados pelo princípio da incerteza, que à medida que a busca prossegue, a incerteza diminui gradualmente”.

A incerteza decresce na medida em que a pessoa começa a estabelecer um foco para a busca. Taylor (1968 *apud* CHOO, 2003, p.102) junta-se a esses dois autores, ratificando que “através das demandas situacionais, um grupo de participantes discute, aceitam ou não os pressupostos, objetivos e opções de um dado problema, influenciando a partir daí os níveis visceral, consciente e formal da informação”.

A busca da informação é o processo no qual o indivíduo se envolve com o propósito de modificar o seu estado de conhecimento. Dessa forma, a informação se torna útil para um indivíduo ou para um grupo, em relação a uma atividade. Cada indivíduo busca a informação de maneira diferenciada e específica à luz de suas experiências passadas e do conhecimento das fontes. Kuhlthau (1993 *apud* CHOO, 2003, p.10) nos apresenta seis estágios (como visto no tópico anterior) no processo de busca da informação composto por “iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação”. Esses estágios se aplicam as categorias de comportamento de busca da informação.

Marchionini (1995 *apud* CHOO, 2003, p.103) examina o processo de busca da informação em um ambiente eletrônico, constituído por oito subprocessos: “reconhecer e aceitar um problema de informação; definir e entender o problema; escolher um sistema de busca de informação; formular um questionário; executar a busca; examinar os resultados; extrair informação; e refletir/repetir e parar”.

Ellis, e outros colaboradores (1993 *apud* CHOO, 2003, p.103), sugere um modelo de comportamento de busca, feito a partir da análise dos padrões de busca de cientistas sociais, físicos e químicos. Esse modelo envolve oito atividades de busca: “iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar”. **Iniciar** corresponde à primeira atividade que se desdobra no mapeamento de fontes de interesse, identifica fontes que podem servir como ponto de partida. A probabilidade de uma fonte ser escolhida vai depender da sua acessibilidade (esforço e tempo necessários embutidos na localização) e da qualidade da informação que esta possa prover. No momento da busca inicial estas fontes vão recomendar fontes adicionais ou referências, que são consideradas pistas que devem ser seguidas. Esta atividade denomina-se **encadear**. O encadeamento realizado por traz é o mais usado, visto que pela frente os usuários não têm consciência dele ou porque não existem instrumentos de referências disponíveis.

A próxima atividade denomina-se **vasculhar** e compreende a visualização de índices, listas de títulos, lista de organizações, lista de pessoas ou sumários. É simplesmente agrupar

informações pelo tema, como por exemplo, quando o usuário percorre as prateleiras de uma biblioteca atrás de um assunto específico. Chang e Rice (1993 *apud* CHOO, 2003, p. 104) definem esta tarefa como: “o processo de expor-se a um espaço de recursos explorando seu conteúdo [...] e/ou estrutura, o que provavelmente resulta na consciência de novos ou inesperados caminhos ou conteúdos”.

Na próxima atividade, designada por **diferenciação**, o indivíduo procede com a seleção e refinamento das fontes. Ele filtra as fontes. Taylor (1986 *apud* CHOO, 2003, p.105) enfatiza que para uma informação de fato ser relevante, ela deve não somente abordar e detalhar o problema, como apontar as formas pelas quais o mesmo possa ser resolvido. Ele identifica seis categorias pelos quais “os indivíduos selecionam e diferenciam as fontes; facilidade de uso, redução de ruídos, qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e economia de custo”.

A próxima tarefa, identificada é como **monitorar**, destina-se a manter o indivíduo a par dos progressos de um determinado campo. Os cientistas sociais, como afirma Ellis (1989 *apud* CHOO, 2003, p.105) exercem, por exemplo, esta atividade através de “pesquisas *on-line*, jornais, conferências, revistas, livros, catálogos”. No processo de **extrair** que nada mais é que explorar sistematicamente uma ou mais fonte com o objetivo de identificar materiais de interesse. Para específicos tipos de grupos a **precisão** da informação é essencial, havendo necessidade de fazer uma verificação para identificar correções ou erros.

Ellis (1989 *apud* CHOO, 2003, p.105) observou que alguns grupos realizavam a maior parte de suas pesquisas ao final do projeto, com o propósito de comparar as novas descobertas com trabalhos de outros colegas existentes na literatura. Essa atividade foi chamada pelos autores de **finalização**.

Essas atividades são desenvolvidas com base no perfil de cada usuário. Poderão ocorrer casos em que os usuários se utilizem de todo o processo ou parte dele. Tudo irá depender das informações que eles adquiriram ao longo de suas vidas e quantos passos andarem e quantos retrocederam até encontrar o desejam.

No que concerne ao uso da informação, o modelo proposto por Choo (2003, p.106) refere-se ao âmbito pragmático: o indivíduo vai escolher algumas mensagens dentre um grupo mais amplo que ele recebeu ou monitorou. Este conceito é difícil de definir e satisfazer os que usam, visto que cada usuário irá produzir de acordo com as suas experiências. O resultado do uso da informação implica na mudança de estado de conhecimento do indivíduo e da sua forma de atuar no seu ambiente.

Portanto, o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação. (CHOO, 2003, p.107)

O momento em que se decide por usar uma determinada informação ou não vai estar ligado à relevância desta informação para solucionar um problema e, por conseguinte trazer as soluções. Essa relevância é considerada um bom indicador do uso da informação. A sua relação entre relevância e uso foi explorada de muitas formas seja ele do sistema ou do usuário.

A perspectiva do sistema pode implicar no grau de correspondência entre os termos utilizados pelo usuário ao abordar um sistema e os termos efetivamente do documento (representado objetivamente). Sendo assim um documento é importante quando este é relevante para uma pesquisa, quando este o é considerado por todos o mais importante.

A perspectiva centrada no usuário percebe a relevância de que a informação se torne parte do usuário, que ele determine qual é a mais importante dentro de suas necessidades, assim como afirma Schamber (*et al, apud* CHOO, 2003, p. 108):

- subjetiva, dependente do julgamento humano e, portanto, não uma característica inerente da informação ou de um documento;
- cognitiva, dependente, em última instância, do conhecimento e da percepção do indivíduo;
- situacional, relacionada aos problemas particulares de informação do usuário;
- multidimensional, influenciada por muitos fatores;
- dinâmica, sujeita a constantes mudanças ao longo do tempo;
- mensurável, observável num dado momento.

Alguns autores marcam a diferença entre os conceitos de relevância e pertinência. Na pertinência, a capacidade de uma informação ir além das perspectivas do usuário satisfaz uma necessidade visceral do indivíduo.

A pertinência vai mais fundo do que a relação, articula as necessidades cognitivas e emocionais, atendendo às demandas da situação na qual a informação aparece. Para isso, Taylor (1968 *apud* CHOO, 2003, p.108) propõe oito classes de usos da informação que classifica uma necessidade percebida pelo usuário em determinadas situações.

A sua derivação é desenvolvida por Dervin. Essas categorias são mutuas, para que assim a informação utilizada em uma classe atenda as necessidades na outra classe.

1. Esclarecimento: a informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação. É usada para responder a perguntas como: “Existem situações semelhantes? Quais são elas? Qual a experiência da empresa X ao fazer o produto Y?” Essa experiência da empresa X ao fazer o produto Y? Essa experiência é relevante para a nossa intenção de fabricar Y?

2. Compreensão do problema: a informação é usada de uma maneira mais específica, para permitir melhor compreensão de um determinado problema.
3. Instrumental: a informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer. As instruções são uma forma comum de informação instrumental. Sob certas condições, o uso da informação instrumental requer a utilização de outras categorias de uso.
4. Factual: a informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade. O uso da informação factual costuma depender da real qualidade (precisão, confiabilidade) da informação disponível.
5. Confirmativa: a informação é usada para verificar outra informação. O uso da informação confirmativa envolve a busca de uma segunda opinião. Se a nova opinião não confirmar a informação existente, o usuário pode tentar reinterpretar a informação ou decidir em que fonte confiar.
6. Projetiva: a informação é usada para prever o que provavelmente vai acontecer no futuro. O uso da informação projetiva envolve previsões, estimativas e probabilidade.
7. Motivacional: a informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga num determinado curso de ação.
8. Pessoal ou político: a informação é usada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de *status*, de reputação ou satisfação pessoal. Dervin associa esse uso da informação a expressões como obter controle, sair de uma situação difícil e ligar-se a outros.

Alguns dos elementos mais importantes que influenciam o uso da informação são as atitudes que os indivíduos tomam em relação à informação e a busca dessa informação. Essas atitudes são vestígios de uma educação, de um treinamento, de experiências passadas, das preferências pessoais, entre outros. O que temos é um usuário que deseja extrair as informações de forma específica e em menor tempo, ou um usuário que está disposto em investir toda a sua energia em buscar e explorar a informação desejada. Os usuários oscilam muito entre extrair e explorar e o uso da informação torna-se um processo confuso, desordenado, sujeito aos caprichos da natureza humana, como qualquer outra atividade:

Os homens são contraditórios por natureza: anseiam tomar decisões rápidas que reduzam a incerteza, mas se esforçam para chegar a uma clara compreensão que lhes permita tomar a decisão correta; buscam a ordem, mas gostam do desafio intelectual de fatos desordenados e idéias não convencionais; precisam do que é familiar, mas desejam o risco do desconhecido; são incapazes de expressar o que é preciso, mas vivem fazendo perguntas; conhecem muita coisa, mas são incapazes de transferir esse conhecimento. Esse é o usuário que queremos servir (MORRIS, 1994 *apud* CHOO, 2003, p. 110).

Durante todo esse tempo vimos os estágios de busca da informação e os vários elementos que levam ao uso da informação, esboçando um modelo de como o usuário sente falta, busca e usa a informação. Este modelo é apresentado por Choo (2003, p.110-111) em dois momentos, “o primeiro é quando a busca e o uso da informação estão inseridos em um ambiente de processamento da informação constituídos das estruturas cognitivas e disposições emocionais do

indivíduo, e o segundo é de um ambiente mais amplo de uso da informação, determinado pelas condições do meio profissional ou social em que a informação é usada”.

Este modelo se destaca em três importantes propriedades da busca e do uso da informação, apresentados por Choo (2003, p.111), **primeiro, verifica-se que o uso da informação é construído** a partir do significado que o indivíduo lhe impõe, à luz de suas estruturas emocionais e cognitivas. No plano cognitivo, o indivíduo estabelece um problema, especificando limites, objetivos, relacionamentos, etc., para que ele possa criar um lugar onde a informação possa ser buscada. No plano emocional, os sentimentos vão permitir que o indivíduo fique atento no sentido de começar a imaginar quais são as melhores fontes para a busca de informação. Percebe-se que este estágio está ancorado em experiências anteriores, pelas quais o indivíduo passou utilizando métodos e fontes similares.

Em segundo lugar, o uso da informação é situacional. O indivíduo faz parte de um meio, profissional ou social, que vai afetar diretamente suas escolhas para o uso da informação. Essas escolhas são feitas para resolver problemas que dizem respeito a um coletivo, usando desta maneira ser fruto de um consenso compartilhado e de normas e convenções delineadas pelo contexto.

Em terceiro lugar, o uso da informação é dinâmico, interagindo com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que impulsionam o processo de busca da informação, modificando a percepção do indivíduo em relação ao papel de informação e os critérios pelos quais a informação é julgada. Ao mesmo tempo, o contexto em que a informação é usada está sendo continuamente remodelado pelos efeitos da ação e criação de significado, que são os resultados do uso da informação.

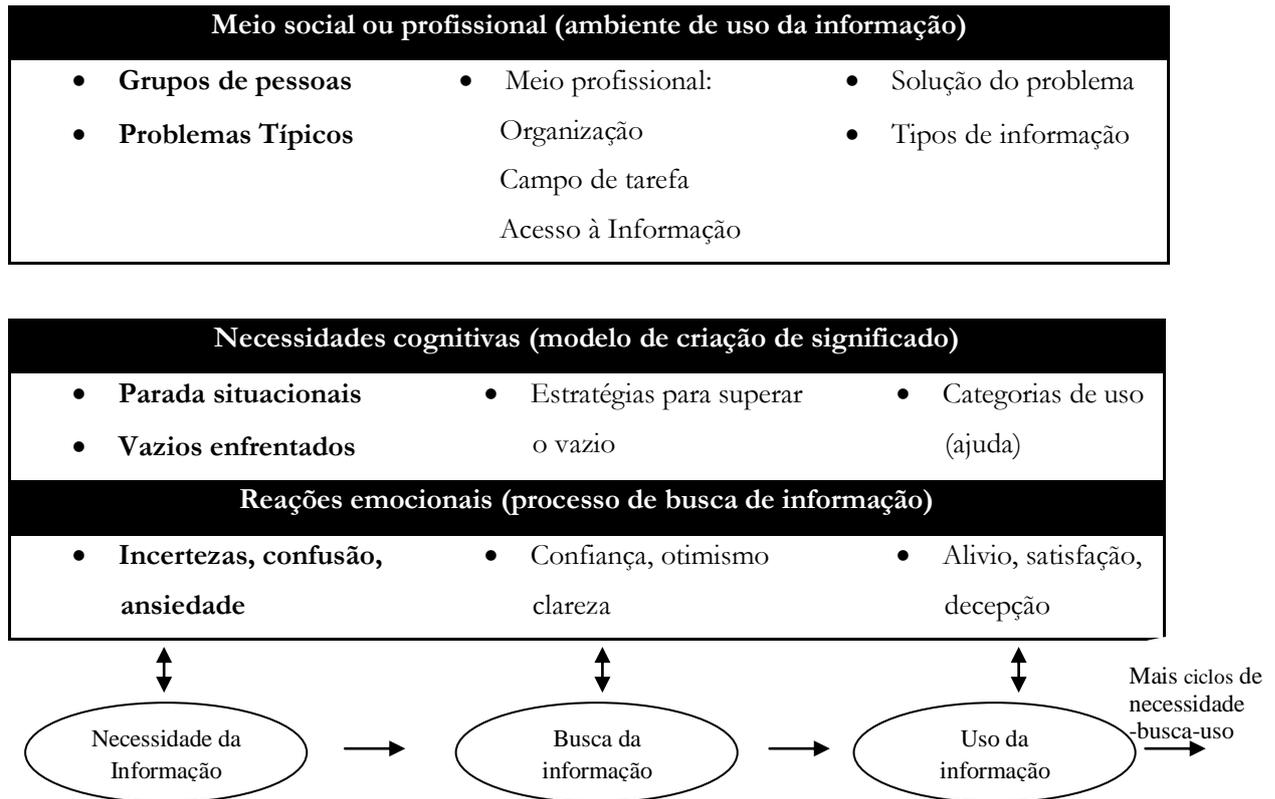


FIGURA 5: Modelo de Uso da Informação.
FONTE: CHOO, 2003, p.114.

Analisando este quadro podemos observar que os termos caminham pelos elementos cognitivos, emocionais e situacionais. Essa necessidade de informação se filtra pelos vários níveis de consciência do indivíduo, do visceral ao consciente e ao formal.

Este esquema traz um resumo das três fases da informação (necessidades busca e uso) quanto às subseções destacadas no parágrafo anterior. Vemos, também, a abordagem de Taylor (1991 *apud* CHOO, 2003, p.) com o nome necessidade consciente onde o usuário tem a plena noção de que necessita de algo e que consegue representar - lá.

Dervin (1992 *apud* CHOO, 2003, p.) usa a metáfora da situação-vazio-uso para expressar o como o usuário irá preencher este ponto e utilizar as estratégias de busca para as suas necessidades informacionais. Ela também representa neste quadro as necessidades cognitivas na busca e no uso das informações identificadas como paradas na percepção do vazio de informação do indivíduo que irá depender do ambiente profissional e social do indivíduo.

As dimensões situacionais na busca e no uso da informação representado neste quadro, pelos extremos como bem ou mal estruturado, simples ou complexos, entre outros, representa bem o quanto os dados podem interferir nas interpretações dos usuários.

Kuhlthau sugere que o conceito de necessidade de informação pode ser expandido para incluir “vagas noções, pistas, indícios de interesse”. Por tanto, sistemas e serviços de informação podem ser criados para ajudar os usuários e esclarecer e explorar suas dúvidas e interesse durante os primeiros estágios do processo de busca da informação (1993 *apud* CHOO, 2003, p. 113).

Choo (2003, p.113) complementa que “a busca é o próximo estágio conceitual do modelo. Ela torna-se importante depois que o indivíduo desenvolveu uma compreensão suficiente clara da necessidade de informação e é capaz de expressá-la na forma de perguntas ou tópicos que podem guiar a busca. Portanto, a busca de informação concentra-se nos comportamentos dos indivíduos enquanto buscam ativamente informações”.

Elis (1989 *apud* CHOO, 2003, 113-114) e outros autores, por exemplo, “classificam as atividades de busca da informação em iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, chegar e terminar. A estrutura desse esquema indica a busca da informação é influenciada por fatores cognitivos, emocionais e situacionais”.

O uso da informação é a fase final do modelo, exposto nesse quadro. Nele o usuário seleciona, soluciona um problema, toma uma decisão, negocia uma posição ou dar sentido a uma situação sobre a informação que deseja ter. Nesse momento a forma como o usuário irá se comportar é a capacidade de agir que ele terá na recuperação da informação.

O modelo de uso da informação apresentado neste capítulo é uma tentativa de levantar os principais elementos que interferem no comportamento do indivíduo quando este busca e usa a informação. A necessidade da informação surge quando o indivíduo reconhece as lacunas existentes em seu conhecimento sob um dado assunto.

A busca se caracteriza por um processo implementado pelo indivíduo para modificar o estágio anterior. O uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa as informações, tendo como finalidade encontrar novos conhecimentos. A busca e o uso da informação fazem parte da atividade social e humana por meio da qual a informação torna-se útil para o indivíduo ou grupo.

A informação é usada para resolver um problema, fornecer respostas a uma questão como ferramenta e auxílio na tomada de decisão. Conforme Choo (2003, p. 119) “na metáfora transpor o vazio/criar significado, o uso da informação é visto como uma ajuda que o indivíduo deseja da informação para continuar em sua trajetória de vida”.

5 ENTRE A TEORIA E A PRÁTICA: O ESTÁGIO EM ARQUIVOLOGIA

5.1 LEI DE DIRETRIZES DA EDUCAÇÃO – LDB

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) define e regulariza o sistema de educação brasileiro, sob os princípios da Constituição. Em meados da década de 1960 com a primeira provação esta vem enveredando e buscando as diretrizes da educação nacional.

A reforma universitária, em 1968, foi a grande LDB do ensino superior, assegurando autonomia didático-científica, disciplinar, administrativa e financeira às universidades. A reforma representou um avanço na educação superior brasileira, ao instituir um modelo organizacional único para as universidades públicas e privadas.

Uma nova reforma na educação brasileira foi implantada em 1996. Trata-se da mais recente LDB, que trouxe diversas mudanças às leis anteriores. É nessa trajetória de quase 80 anos que o Ministério da Educação busca promover um ensino de qualidade.

Como o nosso foco é o Estágio Supervisionado, discutiremos como a LDB está inserida dentro do processo acadêmico de aprendizagem. A finalidade da educação superior é estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo, formando diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborando assim na sua formação contínua.

É incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive. Promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação, suscitando no desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional, possibilitando a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração.

Estimula o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestando serviços especializados à comunidade e estabelecendo com esta uma relação de reciprocidade. Promove a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

Para tanto, a educação a educação superior será ministradas em instituições de ensino superior, públicas ou privadas, com variados graus de abrangência ou especialização. O Art. 47 da LDB (1996, p.38) diz que: na educação superior, o ano letivo regular, independente do ano civil, tem, no mínimo, duzentos dias de trabalho acadêmico efetivo, excluído o tempo reservado aos exames finais, quando houver.

As universidades são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio da produção do saber humano. Para o exercício de sua autonomia, são asseguradas às universidades, sem prejuízo de outras, as seguintes atribuições que sustenta a LDB (1996, p. 40-41):

“criar, organizar e extinguir, em sua sede, cursos e programas de educação superior previstos nesta lei, obedecendo às normas gerais da União e, quando for o caso, do respectivo sistema de ensino; fixar os currículos dos seus cursos e programas, observadas as diretrizes gerais pertinentes; estabelecer planos, programas e projetos de pesquisa científica, produção artística e atividades de extensão; fixar o número de vagas de acordo com a capacidade institucional e as exigências do seu meio; elaborar e reformar os seus estatutos e regimentos em consonância com as normas gerais atinentes; conferir graus, diplomas e outros títulos; firmar contratos, acordos e convênios; aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral, bem como administrar rendimentos conforme dispositivos institucionais; administrar os rendimentos e deles dispor na forma prevista no ato de constituição, nas leis e nos respectivos estatutos; e receber subvenções, doações, heranças, legados e cooperação financeira resultante de convênios com entidades públicas e privadas”.

Então se faz necessário uma iteração de todos que compõem a universidade. É fundamental que cada um desenvolva as atividades em prol do ensino, extensão e pesquisa e assim expor e disseminar para a sociedade novos conhecimentos e profissionais preparados para o mercado.

5.2 A LEI DE ESTÁGIO – O QUE O ALUNO PRECISA SABER

O Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) tem como competência abranger os seguintes assuntos: política e diretrizes para a geração de emprego e renda e de apoio ao trabalhador; política e diretrizes para a modernização das relações do trabalho; fiscalização do trabalho, inclusive do trabalho portuário, bem como aplicação das sanções previstas em normas legais ou coletivas; política salarial; formação e desenvolvimento profissional; segurança e saúde no trabalho; política de imigração; e cooperativismo e associativismo urbanos.

Esse ministério também abrange os Estágios com o objetivo de orientar estudantes e instituições de ensino públicos e particulares a respeito das inovações trazidas pela Lei do

Estágio, instituída para proporcionar a milhões de jovens estudantes brasileiros os instrumentos que facilitem sua passagem do ambiente escolar para o mundo do trabalho.

As disposições da Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, representam uma evolução na política pública de emprego para jovens no Brasil, ao reconhecer o estágio como um vínculo educativo-profissionalizante, supervisionado e desenvolvido como parte do projeto pedagógico e do itinerário formativo do educando. São concepções educativas e de formação profissional para dotar o estagiário de uma ampla cobertura de direitos capazes de assegurar o exercício da cidadania e da democracia no ambiente de trabalho.

As bases das mudanças se fundamentam em compromisso formalizado entre o estagiário, a instituição de ensino e a empresa com base em um plano de atividade que materializa a extensão ao ambiente de trabalho do projeto pedagógico desenvolvido nas disciplinas do currículo escolar. A amplitude das mudanças oferecidas se reflete ainda em um elenco de direitos sociais traduzidos na concessão de um período de recesso de 30 (trinta) dias após um ano de duração do estágio, a ser gozado preferencialmente nas férias escolares, e de todas as garantias da legislação vigente sobre saúde, segurança do trabalho e de seguro de acidentes pessoais, além da fixação de uma jornada máxima de atividade de acordo com o nível ou modalidade de educação e ensino que estiver freqüentando o educando. A partir do estabelecimento de condições dignas para o estágio do jovem estudante no ambiente de trabalho, fomenta-se no País a construção de um mercado de trabalho mais justo e uma formação profissional que propicie a vivência prática de conteúdos teóricos ministrados no ambiente próprio das instituições de ensino.

O estágio traz como definição o educativo supervisionado que é desenvolvido em um ambiente de trabalho, com o intuito de preparar o estudante para o trabalho produtivo. O Estágio Obrigatório tem como pré-requisito dentro do projeto pedagógico, a obtenção e aprovação do diploma.

Tanto pessoas jurídicas de direito privado quanto, órgãos da administração pública direta, autarquias de qualquer âmbito e os profissionais liberais de nível superior podem contratar estagiários para o estágio supervisionado, desde que devidamente registrados em seus respectivos conselhos. Só podem estagiar os estudantes que estiverem regulamente matriculados nas instituições de ensino superior.

O estágio supervisionado não possui relação empregatícia ou qualquer outro vínculo desta natureza. O seu objetivo é colocar o aluno diante da prática, fazendo com que ele vivencie a teoria estudada em sala. Alguns cursos alternam teoria e prática, como é o caso da UEPB, fazendo com que o aluno relacione em tempo real.

Segundo a Cartilha Esclarecedora sobre a Lei do Estágio (2008, p.10), os requisitos que devem ser observados na concessão do estágio supervisionado estabelecidos também nos incisos do art. 3º da Lei nº 11.788/2008 são:

Matrícula e frequência regular do educando público alvo da lei; celebração de termo de compromisso entre o educando, a parte concedente do estágio e a instituição de ensino; e compatibilidade entre as atividades desenvolvidas no estágio e as previstas no termo de compromisso.

Para a concessão dos descansos dos alunos dentro do estágio supervisionado devem ser feita de comum acordo entre o estagiário e a instituição. Recomenda-se que deixe um tempo para que eles possam descansar a mente e o corpo para um bom desenvolvimento do trabalho.

Nos dias de prova os alunos, devem ter uma redução da jornada de trabalho. A instituição contratante tem que saber o calendário da universidade para que neste período o aluno contratado reduza a sua carga horária em prol das avaliações.

O prazo máximo para que o aluno cumpra o estágio e de até seis meses, podendo reaver dependendo das necessidades do aluno e/ou da instituição. É facultativa a remuneração do estágio supervisionado, cabendo a instituição auxiliar na maneira cabível. A jornada de trabalho permitida para o aluno do estágio supervisionado é de seis horas diárias e trinta horas semanais, contemplando atividades oriundas do estágio.

Quanto às obrigações das instituições de ensino sobre os alunos que estão em estágio não supervisionado, quanto em estágio supervisionado, apresentamos as seguintes obrigações da Cartilha Esclarecedora sobre a Lei do Estágio. O termo de compromisso com o educando ou com seu representante ou assistente legal, quando ele for absoluta ou relativamente incapaz, e com a parte concedente, indicando as condições de adequação do estágio à proposta pedagógica do curso, à etapa e modalidade da formação escolar do estudante e ao horário e calendário escolar. Avaliar as instalações da parte concedente do estágio e sua adequação à formação cultural e profissional do educando é de extrema importância para a saúde e aprendizado do aluno.

Indicar um professor orientador da área a ser desenvolvida no estágio como responsável pelo acompanhamento e avaliação das atividades do estagiário. Exigir do educando a apresentação periódica, em prazo não superior a seis meses, de relatório das atividades, do qual deverá constar visto do orientador da instituição de ensino e do supervisor da parte concedente.

Zelar pelo cumprimento do termo de compromisso, reorientando o estagiário para outro local, em caso de descumprimento de suas normas. Elaborar normas complementares e instrumentos de avaliação dos estágios de seus educando. Comunicar à parte concedente do estágio, no início do período letivo, as datas de realização de avaliações escolares ou acadêmicas.

Já para as obrigações que concede ao estágio, citamos as seguintes obrigações que também são da Cartilha Esclarecedora sobre a Lei do Estágio: celebrar Termo de Compromisso com a instituição de ensino e o educando, zelando por seu cumprimento; ofertar instalações que tenham condições de proporcionar ao educando atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, observando o estabelecido na legislação relacionada à saúde e segurança no trabalho; indicar funcionário do quadro de pessoal, com formação ou experiência profissional na área de conhecimento desenvolvida no curso do estagiário, para orientar e supervisionar até dez estagiários simultaneamente; contratar em favor do estagiário seguro contra acidentes pessoais, cuja apólice seja compatível com valores de mercado, conforme fique estabelecido no termo de compromisso; por ocasião do desligamento do estagiário, entregar termo de realização do estágio com indicação resumida das atividades desenvolvidas, dos períodos e da avaliação de desempenho; manter à disposição da fiscalização documentos que comprovem a relação de estágio; e enviar à instituição de ensino, com periodicidade mínima de seis meses, relatório de atividades, com vista obrigatória ao estagiário.

O termo de compromisso é um acordo fundamental ente as partes. Este é celebrado entre o educando, a parte concedente do estágio e a instituição de ensino, prevendo condições que atendam à proposta pedagógica do curso. Para isso, a Cartilha apresenta os pontos que vêm constar nas cláusulas: dados de identificação das partes, inclusive cargo e função do supervisor do estágio da parte concedente e do orientador da instituição de ensino; as responsabilidades de cada uma das partes; objetivo do estágio; definição da área do estágio; plano de atividades com vigência; a jornada de atividades do estagiário; a definição do intervalo na jornada diária; vigência do termo; motivos de rescisão; concessão do recesso dentro do período de vigência do termo; valor do auxílio-transporte (caso houver pelo contratante), nos termos do art. 12 da lei nº 11.788/2008; e o número da apólice e a companhia de seguros.

Este termo pode ser rescindido antes do término pelas partes contratantes em qualquer momento do estágio supervisionado. Durante esse processo também é firmado o seguro contra acidentes pessoais dentro do arquivo, desde que tenha cobertura abrangente dos acidentes.

Os contratos de estágio supervisionado firmados antes da publicação da Lei nº 11.788/2008 podem ser prorrogados desde que ajustados às suas disposições.

Esses pontos são o norte para a compreensão e aplicação do estágio obrigatório. Algumas partes desses pontos também valem para o estágio não obrigatório.

5.3 O ESTÁGIO OBRIGATÓRIO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA: DISCUTINDO O PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO

Em 29 de março de 2006 pela Resolução UEPB/CONSUNI/010/2006, foi criado o Curso de Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba, definida no seu Plano Educacional, numa perspectiva de crescimento e expansão da política de Educação do Governo Estadual. Quem se forma em Arquivologia é Arquivista na modalidade de Bacharel, com a carga horária de 2.904h. O seu regime escolar é semestral com uma estrada para os turnos diurno e noturno. Para cada entrada 30 alunos em cada turno. No turno diurno a duração é de mínima de 4 anos e máxima de 6 ano, para o turno noturno a duração é de mínima de 4 anos e meio e máxima de 7 anos. A profissão do Arquivista foi regulamentada e criada pela Lei 6.546 , de 4 de julho de 1978 e regulamentada pelo decreto nº 82.590, de 06 de novembro de 1978.

Para a construção do PPP a comissão foi formada pelos professores e consultores Maria Odila Fonseca (UFF) e José Maria Jardim (UFF), com a colaboração dos professores da Universidade Estadual da Paraíba: Ana Andréia Vieira Castro de Amorim, Cássia Lobão de Assis, Irene Rodrigues da Silva Fernandes, Jacqueline Echeverría Barrancos, Laura Helena Baracuhy Amorim e Silvia Garcia Nogueira.

Segundo o Projeto Político Pedagógico de Arquivologia (2008, p.03-04):

Este curso nasce de uma vertente contemporânea que reflete a real necessidade de manter um vínculo mais estreito com a sociedade, mediante a oferta de vagas públicas e gratuitas num momento decisivo em que o Governo do Estado da Paraíba aposta como meta prioritária na Educação. A esse respeito, o novo curso de Arquivologia pressuposto do gerenciamento da informação documental e eletrônica como recurso essencial para o desenvolvimento científico, tecnológico e social, busca fundamentar-se nas diretrizes curriculares do Conselho Federal de educação e da Resolução/UEPB/CONSEPE/13 /2005.

Por sua vez, consta que na Resolução nº 28/74 do Conselho Federal de Educação as matérias fixadas no currículo mínimo do Curso de Graduação em Arquivologia, são: Introdução ao Estudo do Direito, Introdução ao Estudo da História, Noções de Contabilidade, Noções de Estatística, Arquivo I – IV Documentação, Introdução à Administração, História Administrativa, Econômica e Social do Brasil, Paleografia e Diplomática, Introdução à Comunicação, Notariado, Uma língua estrangeira moderna

A Resolução fixa, ainda, o estágio supervisionado em instituição especializada, com 10% do total das horas previstas. Fazendo um levantamento histórico, nesses últimos 34 anos, verifica-se que já foram criados 15 cursos regulares de formação arquivista e em nível de graduação, a saber: Universidade do Rio de Janeiro – UNI-RIO (1977); Universidade Federal de

Santa Maria - UFSM (1977); Universidade Federal Fluminense – UFF (1978); Universidade de Brasília - UnB (1991); Universidade Federal da Bahia - UFBA (1998); Universidade Federal do Espírito Santo - UFES (1998); Universidade Estadual de Londrina - UEL (1998); Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS (1999); Universidade do Estado de São Paulo - UESP (2003); Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP (2003); Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC (2009); Universidade do Estado da Paraíba - UEPB (2006); Universidade Federal do Amazonas - UFAM (2009); Fundação Universidade do Rio Grande - FURG (2008) e a Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG (2008); Universidade Federal da Paraíba – UFPB (2008).

Entretanto, a Resolução/UEPB/CONSEPE/13/2005, de acordo com o Art. 2º e inciso I:

Define que o projeto pedagógico deverá refletir a dimensão política que deve orientar a formação profissional. Sendo assim, é importante acrescentar, no âmbito deste Projeto Político Pedagógico, o fato de que a profissão do arquivista é regulamentada pela Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, (como já apresentado) a qual estabelece, no seu artigo primeiro, que o exercício da profissão de Arquivista só será permitido aos diplomados no Brasil por curso superior de Arquivologia, reconhecido na forma da lei (PPP DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA, 2008, p. 04).

Com isso, as novas possibilidades de políticas e práticas arquivísticas associadas aos direitos à informação e à memória social emergem. Para redefinir as funções sociais, científicas e econômicas do arquivista, diversas transformações foram realizadas, tanto no modo de produção, uso e conservação da informação. Neste contexto o Projeto Político Pedagógico (2008, p.04), afirma que:

“a criação do curso de Arquivologia na Universidade Estadual da Paraíba poderá contribuir diretamente não apenas para a adequada inserção do arquivista no mercado de trabalho estadual, mas também regional, preenchendo uma lacuna cuja existência compromete o desempenho de organizações públicas e privadas da Paraíba e região nordeste”.

A partir disso, se fez necessário a criação do curso de Arquivologia no nosso Estado. A necessidade de aumentar profissionais devidamente qualificados e registrados em seus âmbitos, inclusive legal, mostra a importância que se dar a preservação da memória do povo Paraibano garantindo o direito a informação. Encontra ponto, este curso traz a possibilidade de ampliar a produção do conhecimento científicos na Arquivologia, sem contar que irão surgir debates sobre as políticas de informação e entrecruzamento com as políticas públicas de cultura e de ciência e tecnologia na Paraíba. Para os pressupostos teóricos o projeto pedagógico encontra-se norteado por três eixos fundamentais, são eles:

De um lado, os princípios norteadores das Diretrizes Curriculares para o Curso de Arquivologia; como base de conhecimento; de outro, as principais características do arquivista contemporâneo, levando-se em conta as tendências no contexto nacional e internacionais calcadas na moral e na ética e o terceiro eixo, a concepção filosófica estabelecida pela UEPB na já citada Resolução, que disciplina a elaboração dos seus currículos, que considera o caráter interdisciplinar do currículo, a refletir a dimensão política embasada no paradigma sistêmico da formação profissional; a indissociabilidade do ensino da pesquisa e da extensão; o trabalho como princípio educativo gerador de uma formação técnico-profissional eficiente, apoiada em suas relações sociopolíticas e culturais (UEPB, 2008, p. 05).

Assim sendo a formação deste profissional terá como domínio o conteúdo e a prática de seu objeto de trabalho, sendo devidamente comprometido, tanto enquanto cidadão, quanto agente de transformação da sociedade e da história do campo do conhecimento. De acordo com esta premissa o CNE/CES 492/2001 (*apud* UEPB, 2008, p.05) as Diretrizes Curriculares para o Curso de Arquivologia, e para o arquivista deve ter o domínio dos conteúdos da Arquivologia e estar preparado para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, particularmente as que demandem intervenções em arquivos, centros de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural.

A Arquivologia vem se moldando. Em meados dos anos 90, houve uma crescente ampliação do uso das tecnologias da comunicação e da informação. Sem contar a emergência de novas formas de produção, uso e transferência da informação arquivística. Para isso provocou impactos como afirma UEPB (2008, p. 05): no funcionamento dos serviços de informação arquivística; na identidade profissional do arquivista; na sua formação profissional; e na produção de conhecimento arquivístico.

Para a metodologia três tópicos antecederam o processo de implantação e implementação do projeto pedagógico: a historicidade do curso, com um resgate da história do curso, as pessoas que o fizeram apresentando todo um percurso que legitima as atividades arquivística e a formação deste profissional; o diagnóstico estratégico e a sensibilização, fazendo uma análise da realidade atual do curso em contraponto com a realidade interna e externa da instituição e do mercado e negociação coletiva para dar sustentação ao curso o fator que deve ser bem conhecidos por todos que estão envolvidos no processo.

Para as definições das Diretrizes Curriculares estabelecidas para os cursos de Arquivologia, no âmbito da LDB, e as disposições da RESOLUÇÃO/UEPB/CONSEPE/2005, que determina, em seu artigo 2º, inciso III, o PPP do Curso de Arquivologia (2008, p.07) diz que:

“a dimensão política expressar-se-á nos objetivos do Curso, o curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba é criado com vistas ao cumprimento dos seguintes objetivos: *Gerais*, formar profissionais capazes de conhecer, intervir, implementar, desenvolver, inovar e analisar processos arquivísticos, elaborando programas de administração de documentos, de conservação e disseminação, fundamentados na preservação e manuseio da informação, alinhada a concepção de políticas locais, nacionais e internacionais, utilizando os avanços da tecnologia, com um alto sentido ético para servir a sociedade nos âmbitos civis, econômicos, políticos, científicos, tecnológicos e culturais; e *Específicos*, formar profissionais que produzam e disseminem conhecimentos a partir de uma reflexão crítica sobre a aplicação e apoio aos processos arquivísticos manuais e automatizados; Incentivar os participantes do curso a adotar novas atitudes e a prática de novos comportamentos gerenciais para dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres. Possibilitar o conhecimento, a compreensão e as formas de utilização, no dia-a-dia, dos instrumentos e das técnicas modernas produzidas pelas transformações tecnológicas; Despertar nos participantes a importância da migração e agregação de valor nos processos de geração, transferência e uso da informação arquivística; Proporcionar conhecimentos que contribuam ao desenvolvimento de capacidades, habilidades e atitudes para o processamento da informação documental a fim de atender e solucionar os problemas inerentes a seu campo de trabalho; Motivar a adoção de uma atitude pessoal de autocritica permanente ante os novos campos de conhecimento na área de arquivologia”.

O perfil deste profissional contempla um rol de competências, atitudes e habilidade capazes de garantir algumas bases, quais são:

Capacidade de enfrentar com competência e criatividade as questões relativas a sua prática profissional, produzindo e difundindo conhecimentos que possam refletir, de maneira crítica, a realidade onde se insere capacidade de exercer sua profissão em consonância com os princípios éticos que a norteiam, capacidade de conceber, desenvolver e gerenciar processos de tratamento de documentos e informações em instituições e serviços arquivísticos (UEPB, 2008, p.07-08).

Para as competências e habilidades dos graduados em Arquivologia pelo curso desta universidade, são esperados dos alunos alguns requisitos essenciais para uma boa formação profissional, são eles:

- Identificar os processos de produção e tramitação da informação arquivística no ambiente organizacional;
- Planejar e elaborar instrumentos de recuperação das informações arquivísticas que permitam sua utilização na tomada de decisões e na pesquisa científica;
- Identificar os valores das informações arquivísticas e planejar e elaborar instrumentos que permitam a gestão racional dos documentos arquivísticos, garantindo a redução das massas documentais e a preservação dos documentos de valor para a pesquisa e a defesa de direitos coletivos e individuais;
- Planejar e supervisionar a implantação de processos de reprodução de documentos arquivísticos, tendo em vista a preservação de informações e o acesso às mesmas;

- Planejar e supervisionar a utilização das tecnologias da informação na agilização e racionalização dos processos arquivísticos;
- Utilizar as metodologias da pesquisa científica para o conhecimento das organizações públicas e privadas cujos arquivos estejam sob sua responsabilidade;
- Utilizar as metodologias da pesquisa científica e as tecnologias da informação para a construção de instrumentos de trabalho que permitam a recuperação e a racionalização na estocagem da informação arquivística e a preservação e o acesso aos documentos;
- Conhecer as especificidades dos diferentes suportes da informação arquivística, especialmente aqueles produzidos por meios eletrônicos (PPP DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA, 2008, p.08).

Para tanto, são atribuições dos Arquivistas: Planejar; Organizar; Dirigir; Acompanhar; Orientar; Promover; Elaborar; Assessorar e Desenvolver todo e qualquer arquivo, respeitando a sua proveniência, a memória, o usuários e dando acesso as informações nele contida.

O campo de trabalho para este profissional é infinito. A cada instante um usuário clama por informação. O Arquivista encontra-se em um espaço privilegiado dentro das três esferas da federação incluindo aqui empresas privadas de todo e qualquer serviço. Pode também exercer trabalho de consultoria e assessoria técnica, atuando de maneira profícua. Sendo assim este desbravador dos arquivos da ao seu usuário real e potencia o direito a informação, o tornado mentor do processo de conhecimento.

No que tange as linhas de pesquisa este curso oferece a **Linha Arquivo**, Memória, e Sociedade, que visa a organização, preservação e conservação dos documentos e a memória do arquivo para a sociedade e a **Linha Gestão da Informação**, visa a gestão do conhecimento em contextos organizacionais, dando-lhe acesso, preservação, políticas e serviços de informação, arquivísticos com tecnologias para a gestão do conhecimento e avaliação de sistemas de informação.

Para a organização curricular o UEPB (2008, p. 10) nos apresenta “os blocos de atividades básicas complementares e eletivas. O bloco de atividades básicas compreende a Instrumental e a Profissional que se configura no eixo temático de Gestão da Informação Arquivística, correspondente a 1.782 horas. O bloco de atividades complementar expressa o eixo temático de Recursos Interdisciplinares para a Gestão da Informação Arquivística, num total de 957 horas. As atividades eletivas formam o terceiro bloco, tendo como eixo temático Conhecimentos Adicionais para a Gestão da Informação Arquivística que somam 200 horas.” Dessa estrutura curricular iremos estudar a Ementa do Estágio Supervisionado, como ele é composto dentro da Estrutura do PPP do Curso de Arquivologia, suas fontes e referências. O Estágio Supervisionado possui 200hs, e:

Desenvolvimento de práticas arquivísticas em instituições e serviços arquivísticos, públicos e privados. Atividade individual orientada por um docente, de acordo com o Plano de Atividades, elaborado pelo aluno e aprovado pela Coordenação do Curso. Apresentação e defesa presencial do relatório de estágio na forma de uma monografia. (UEPB, 2008, p. 56)

Esta disciplina é aplicada no 6º semestre diurno no 7º semestre noturno, no eixo temático – Gestão Arquivística. As Fontes de Informações Gerais Especializadas contabilizam 66hs e apresentam estudo de fontes gerais e especializadas impressas e eletrônicas. O papel das instituições na sua organização. Tipologia, finalidades, classificação e localização. Para apresentar os autores, anos e obras colocamos em um quadro divididos em Autor/ Ano e Obras. As referências utilizadas são:

Autores/ Ano	Obras
BUCKLAND, M. (?)	Bibliographic access reconsidered. In: _____. Redesigning library services: a manifesto.
CAMPELLO, Bernadete Santos <i>et al.</i> (2000)	Fontes de informação para pesquisadores e profissionais.
CHARTIER, Roger. (1998)	A Ordem dos Livros. Leitores, autores e bibliotecas na Europa entre os séculos XIV e XVIII. 2. Ed. Brasília: UNB, 1998. 111p. _____. A aventura do livro: do leitor ao navegador.
GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. (1994)	As bibliografias e as obras de referência: a literatura secundária. In: _____. Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.
MEADOWS, A J. (1999)	A Comunicação Científica.
MUELLER, Suzana P. M. <i>et al.</i> (1996)	Disseminação da pesquisa em Ciência da Informação.
RUIZ FELIPE, J. A. (2002)	Fuentes para la selección de monografías en Internet . Sociedad de La información.
SABBATINI, Renato M.E. (1998)	Pesquisa Bibliográfica.

QUADRO 4: Referências da Ementa do Curso.

FONTE: Adaptado do Projeto Político Pedagógico do Curso de Arquivologia (2008, p.56-57).

6 ANALISANDO AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS ESTAGIÁRIOS DE ARQUIVOLOGIA: ENTRE A TEORIA E A PRÁTICA

Este capítulo analisa as (dis)funções entre teoria e práticas das necessidades informacionais dos sujeitos em campo de estágio profissional da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Para isso foi proposto um questionário com perguntas fechadas e abertas dividido em três partes de modo que atendesse aos objetivos específicos proposto por nós nesta pesquisa. O questionário foi aplicado aos alunos do 6º (sexto) – manhã período e 7º (sétimo) período – noite que estão cumprindo o Estágio Supervisionado. O universo é composto por 66 (sessenta e seis) alunos, entretanto o questionário foi aplicado a 44 (quarenta e quatro) alunos que se encontram em Estágio Supervisionado, contabilizando 66,66% do universo.

Na primeira parte, foi apresentado o perfil dos estagiários do curso de Arquivologia, a partir das variáveis: gênero, faixa etária, estado civil, etc. Na segunda parte, foi verificado as situações práticas que culminam em problemas no fazer arquivístico, denominado no questionário de SITUAÇÕES-PROBLEMA. Neste momento, as questões foram divididas em abertas e fechadas, com espaços para os alunos justificarem as suas repostas.

Na terceira e última parte, descreveu as lacunas que demandam no comportamento informacional por partes dos estagiários, discutindo as múltiplas dimensões do uso da informação. Foi denominado de LACUNAS E USO INFORMACIONAL. Neste momento, houve 4 (quatro) questões fechadas e uma questão aberta.

6.1 APRESENTANDO O PERFIL DO ESTAGIÁRIO

O questionário proporcionou-nos uma visão do perfil de cada aluno, conforme segue:

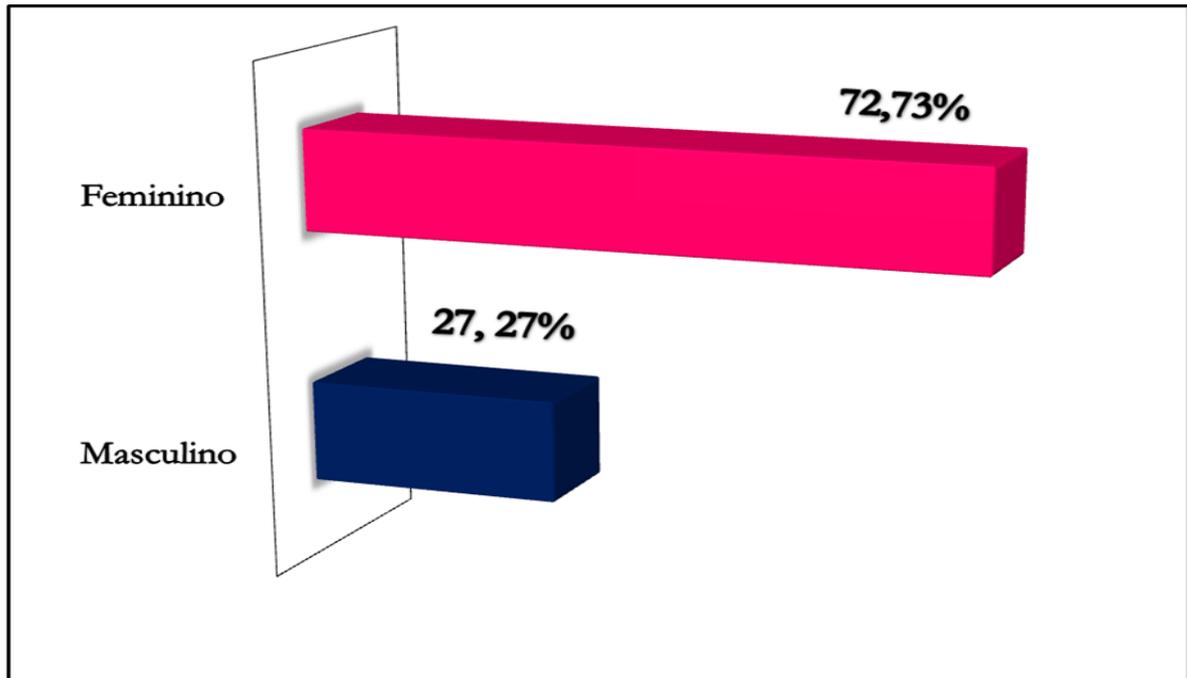


GRÁFICO 1 – GÊNERO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Quanto ao sexo, à maior parte dos alunos em estágio supervisionado é do sexo feminino com 72,73% e 27,27% masculino. Observamos neste gráfico a predominância do sexo feminino dentro do curso de Arquivologia. O sexo masculino ainda não se vê dentro do arquivo fazendo atividades comuns no ambiente feminino um paradigma que está sendo quebrado.

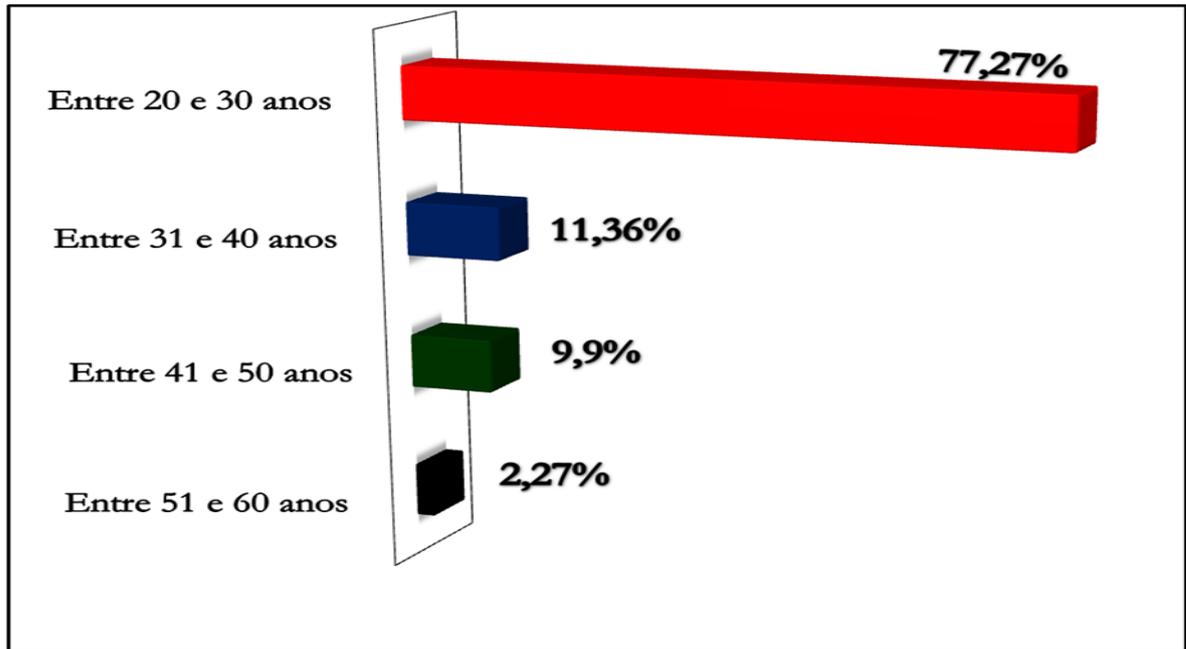


GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Com relação à faixa etária, os dados mostram que a maioria dos sujeitos encontra-se entre 20 a 30 anos, correspondendo a 77,27% dos alunos envolvidos na pesquisa. 11,36% dos alunos têm entre 31 e 40 anos, e 9,9% entre 41 e 50 anos. 2,27% entre 51 e 60 anos. O que chama a nossa atenção é a porcentagem dos alunos entre 20 e 30 anos, com 77,27%. É nesta fase que acontece as mudanças na vida de cada pessoa. Muitos buscam o melhor para a sua vida, uma boa qualificação profissional. A universidade ainda é vista hoje como o início de uma excelência profissional.

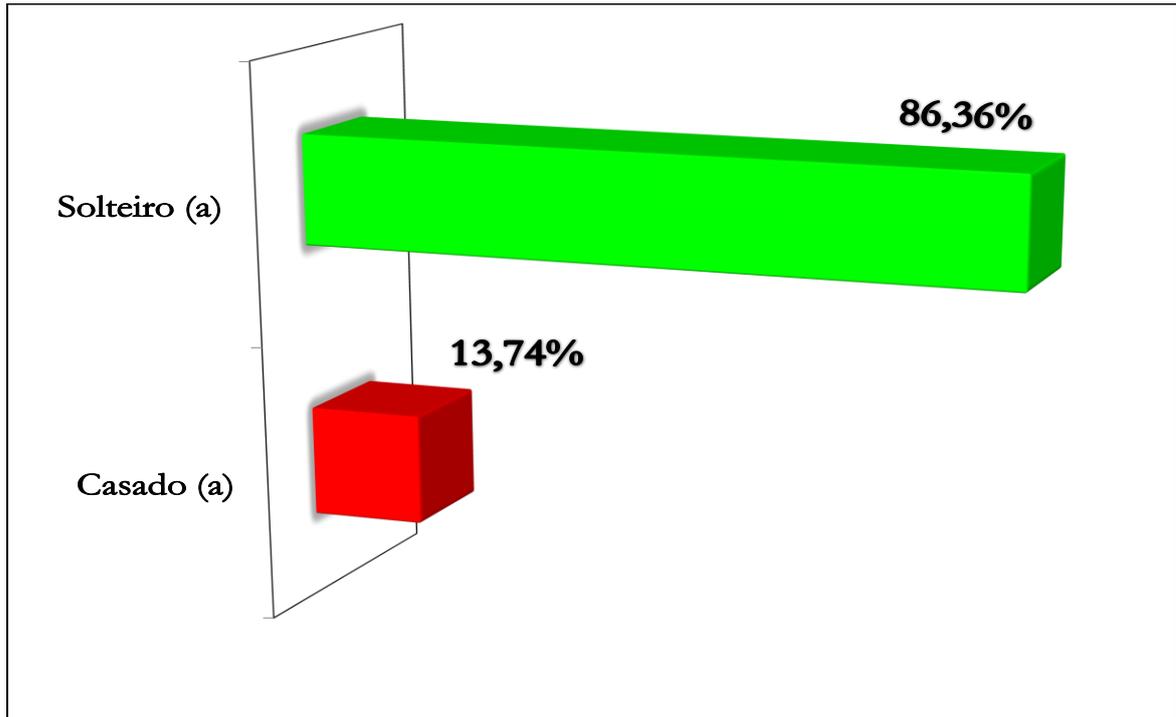


GRÁFICO 3 – ESTADO CIVIL.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

No que diz respeito ao estado civil, a pesquisa mostra que 86,36% dos investigados são solteiros e 13,74% são casados.

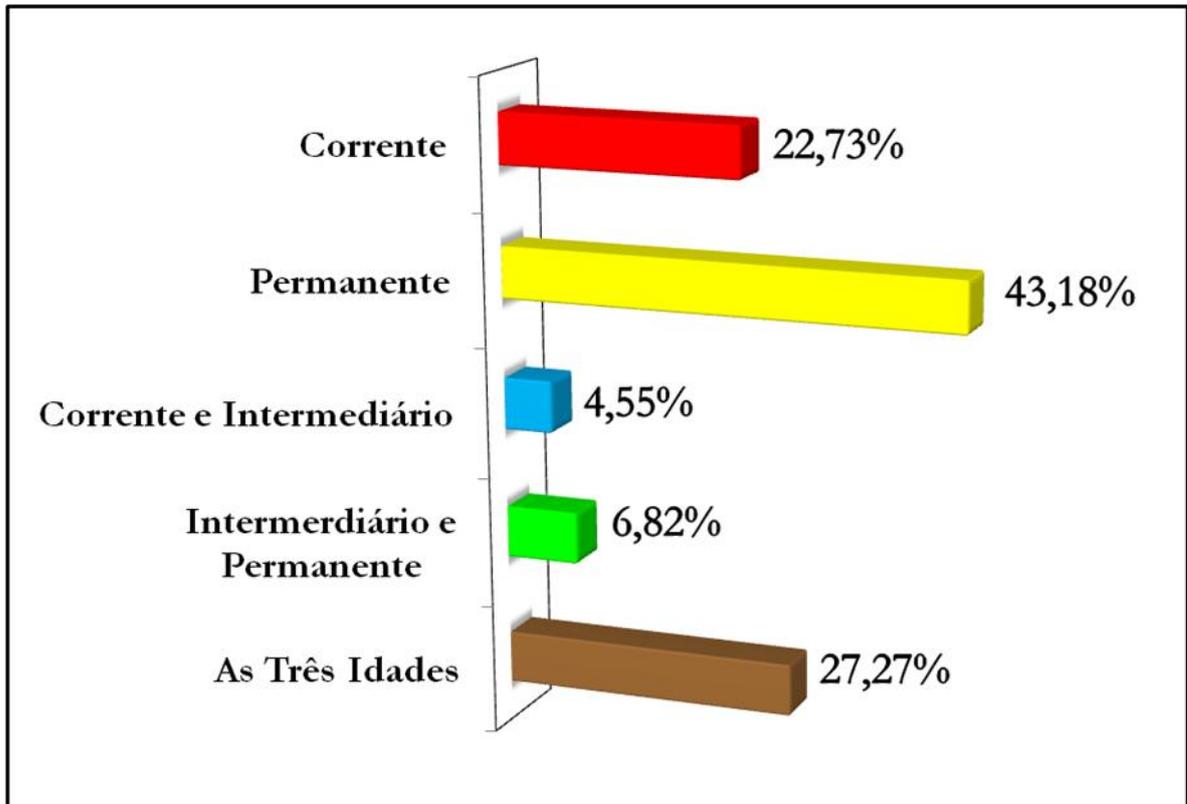


GRÁFICO 4 – O CICLO VITAL DOS DOCUMENTOS EM QUE OS ALUNOS PARTICIPAM NO ESTÁGIO SUPERVISIONADO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Neste gráfico observamos que o maior número de estágio ocorreu na Idade Permanente, com 43,18% e logo após as outras idades com, 27,27% nas Três Idades, com 22,73% na Idade Corrente, com 6,82% nas Idades Intermediárias e Permanente, com 4,55% nas Idades Corrente e Intermediária e não foi constatado a Idade Intermediária.

É necessário que no momento do estágio, já que na nossa grade só temos uma disciplina de estágio supervisionado, que o aluno viva as três idades para que depois ele escolha aquela que adquiriu mais afinidade. Sugerimos então que reformulassem a grade curricular ofertando desde 5º (quinto) o estágio supervisionado, dividido em três momentos: no período do turno da manhã a disciplina Estágio Curricular Fase Corrente no 5º (quinto) período, Estágio Curricular Fase Intermediária no 6º (sexto) período e Estágio Curricular Fase Permanente no 7º (sétimo) período.

No período do turno da noite o nome das disciplinas permanência o mesmo mais o que irá mudar são os períodos, ficando assim: Estágio Curricular Fase Corrente no 6º (sexto) período, Estágio Curricular Fase Intermediária no 7º (sétimo) período e Estágio Curricular Fase Permanente no 8º (oitavo) período.

Assim sendo, os alunos vivenciariam as três idades de forma eficiente e eficaz proporcionando-os a mais pura prática arquivística em sua qualificação profissional.

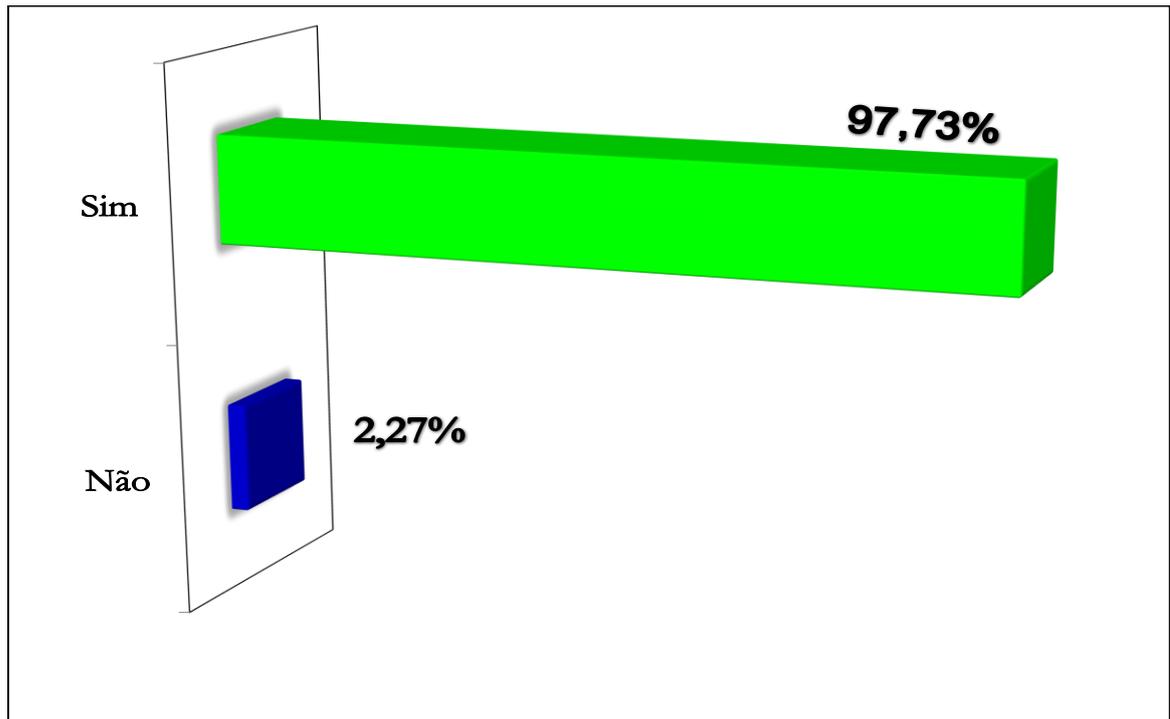


GRÁFICO 5 – BEM RECEBIDO PELO(S) COLABORADORE(S) DO ARQUIVO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Em relação ao tratamento que os alunos receberam ao chegar ao estágio supervisionado, 97,73% dos alunos disseram que foram bem recebidos pelos colaboradores, e 2,27% dos alunos responderam que não foram bem recebidos.

Quando o estagiário se sente bem em seu lugar de trabalho é sinal que irá realizar bons trabalhos neste ambiente. O contrário acontece quando o discente não é bem recebido pelo colaborador, o ambiente que já era estranho torna-se sufocante e assim não se sentirá atraído ao arquivo para realizar as atividades que tanto esperou para por em prática.

Neste gráfico observamos que os alunos foram bem recebidos em seu ambiente de trabalho, realizando assim as atividades arquivísticas.

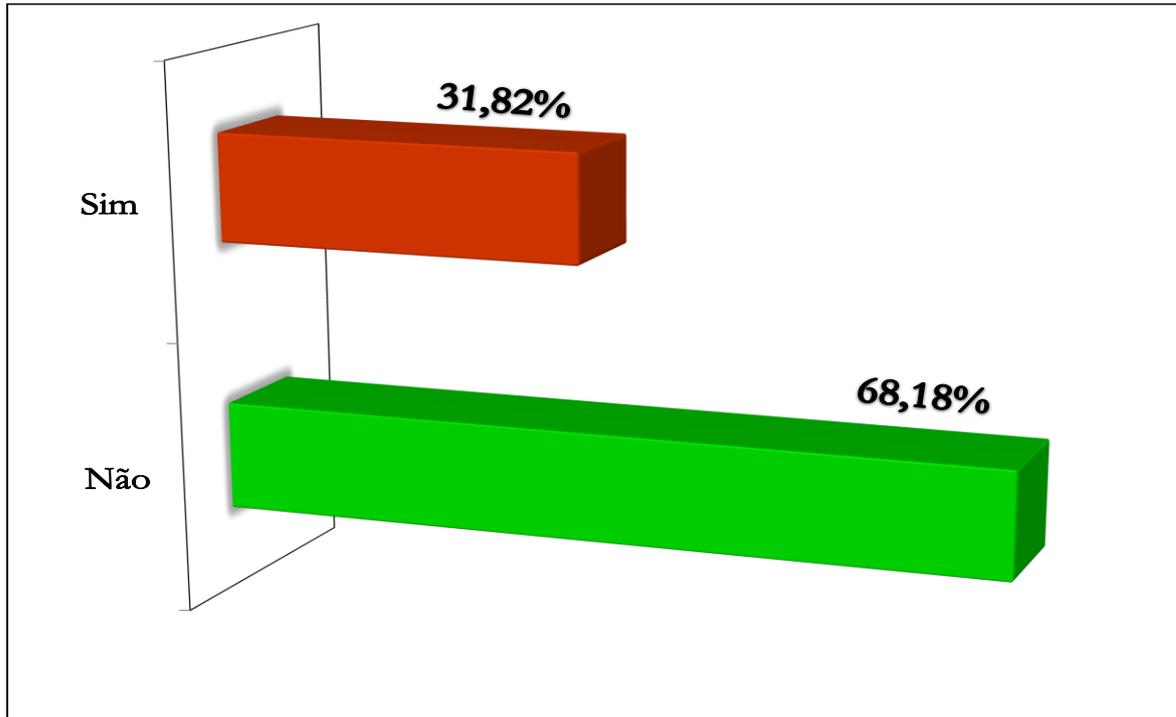


GRÁFICO 6 – ALUNOS QUE ESTAGIARAM ANTES DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Em relação aos alunos que realizaram estágio antes do estágio supervisionado, com 68,18% responderam que não realizaram esta atividade que 31,82% dos alunos afirmaram que realizaram esta atividade. Esta lacuna se deu pelo fato do curso de Arquivologia ser novo em nosso Estado dificultando assim os convênios entre as instituições. Mas este quadro irá mudar porque agora a sociedade já conta com profissionais que iram apresentar este profissional e a sua missão com a memória de um povo.

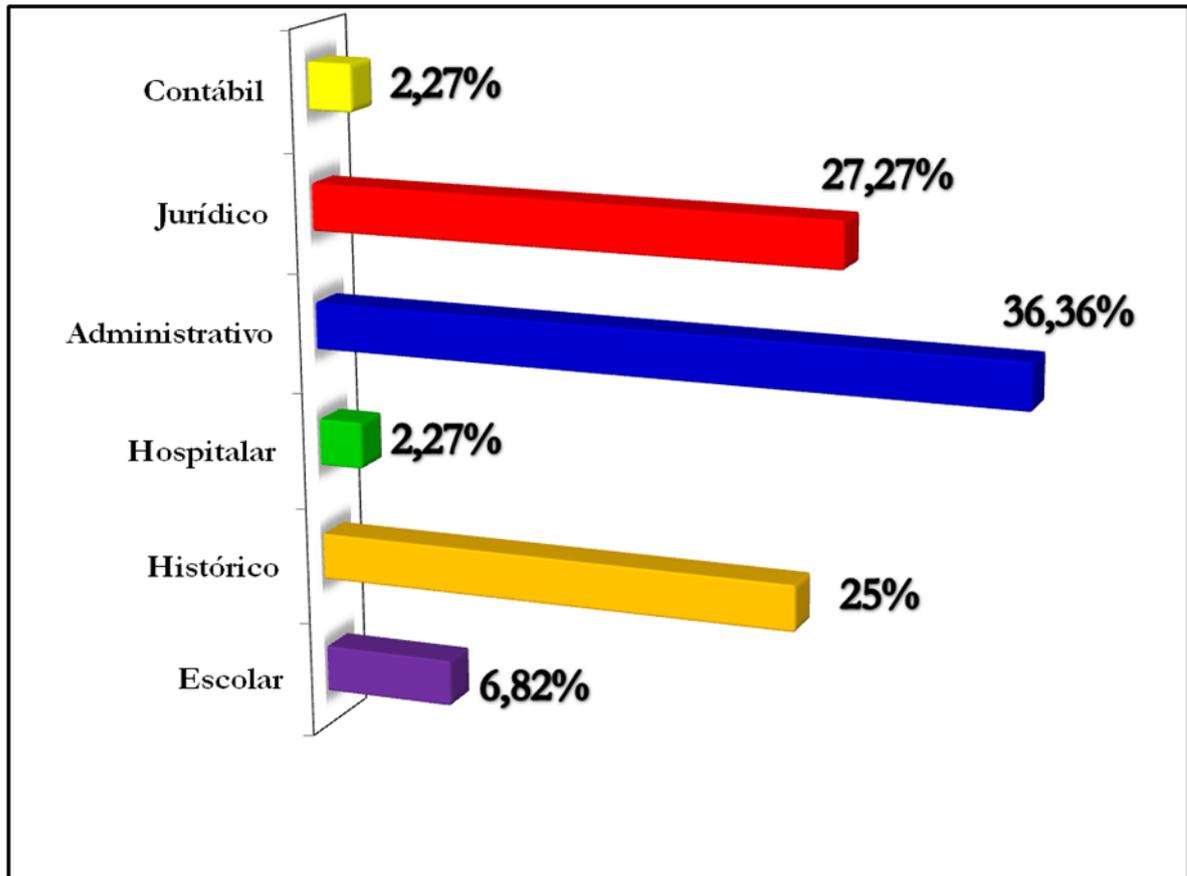


GRÁFICO 7 – AMBIENTE QUE ACONTECEM O ESTÁGIO SUPERVISIONADO.
FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Conforme percebemos, no estágio a área de arquivo administrativa se destaca com 36,36% dos alunos atuando, seguida do ambiente jurídico com 27,27%, e o arquivo histórico com 25%. O arquivo escolar obteve 6,82% e os ambientes contábeis e hospitalares com 2,27%.

Dentre os estágios que a UEPB oferece os alunos optam em maioria pelo ambiente administrativo. Eles vêm a oportunidade de vivenciar as três idades em um único momento. Isso dificulta o aprendizado do aluno enquanto futuro profissional Arquivista.

Quando eles chegam ao arquivo os 06 (seis) meses que passam nesta disciplina acabam fazendo trabalhos puramente de reconstrução do arquivo exercendo práticas como: higienização, classificação (quando há uma tabela de temporalidade), plano de classificação (para a construção da tabela), acondicionamento dos documentos e treinamento para os colaboradores – isso quando estes se deixam ser ensinados. Quando o aluno vivencia as três idades separadamente fica fácil de assimilar o aprendizado e exercer com eficiência as práticas arquivísticas.

6.2 VERIFICANDO AS PRÁTICAS QUE CULMINAM EM PROBLEMAS NO FAZER ARQUIVÍSTICO

Nesta segunda etapa, buscamos mapear as situações-problemas encontradas pelos sujeitos no processo de Estágio Supervisionado.

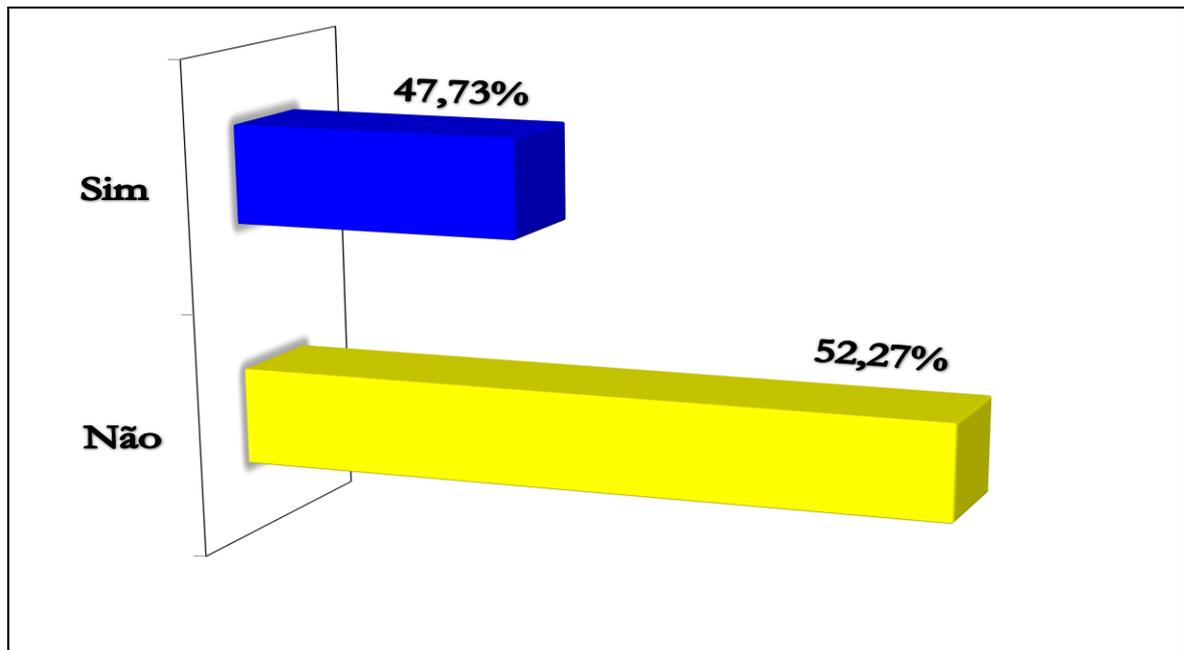


GRÁFICO 8 – CONHECIMENTO DAS REFERÊNCIAS APONTADAS PELA EMENTA DO COMPONENTE CURRICULAR DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Em relação ao conhecimento sobre as referências apontadas pela ementa do componente curricular “Estágio Obrigatório”, o estudo revelou que 52,27% dos alunos conhecem as referências desta ementa, enquanto que 47,73% dos alunos não conhecem as referências desta ementa utilizadas no estágio obrigatório. O Estágio Supervisionado é um componente curricular ofertado pela universidade e, como tal, merece ser apresentada a ementa com suas respectivas referências. Segundo a Cartilha Esclarecedora sobre a Lei do Estágio (2008, p. 10):

O estagiário nesta fase irá vivenciar a teoria e a prática em tempo real, nesta fase os estudantes dedicam parte do curso às aulas e uma parte freqüentando a instituição de ensino para a realização de atividades práticas. Por exemplo, o estudante tem aulas de segunda a quarta e tem livres quinta e sexta para estagiar ou, estuda durante um semestre e tem o outro semestre disponível para procurar um estágio.

Portanto, o não conhecimento da ementa/referências sobre estágio constitui-se em um grande problema para o aluno, haja vista que o estágio é, antes de tudo, um componente curricular obrigatório como qualquer outro do curso, o que deve implicar em encontros periódicos para discussão de leituras e esclarecimentos sobre os processos na prática profissional.

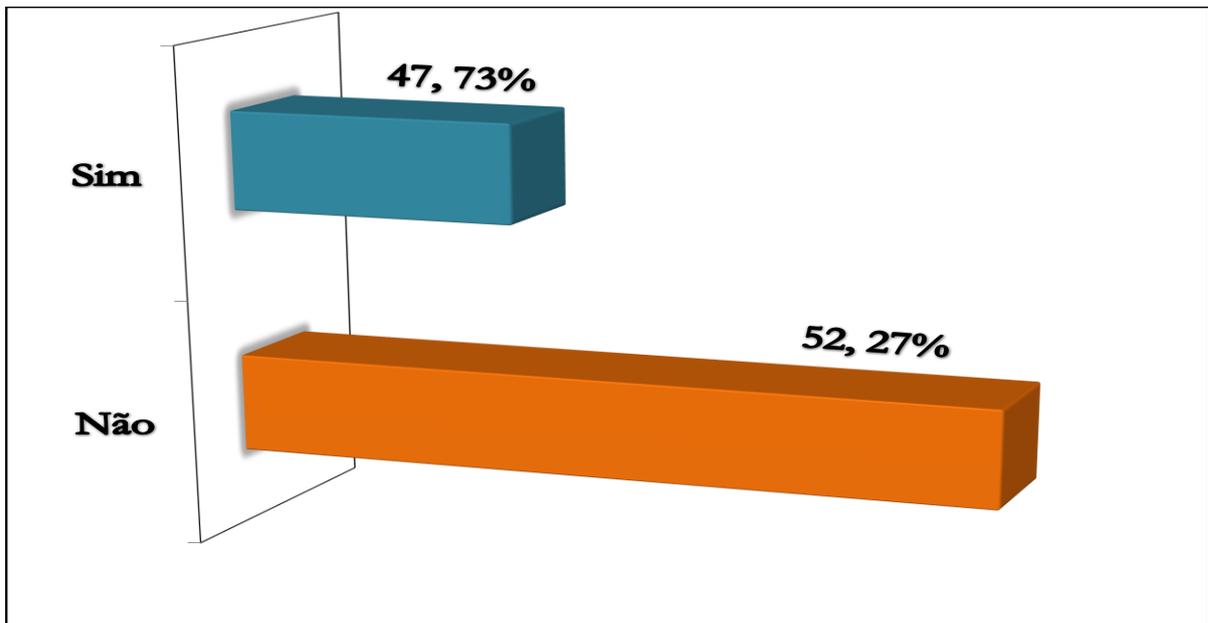


GRÁFICO 9 – A EXPERIÊNCIA E O CONHECIMENTO ADQUIRIDO PELO ALUNO NO ESTÁGIO SUPERVISIONADO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Em relação ao conhecimento que o aluno adquire no curso, constatamos que 47,73% consideram suficiente o saber teórico adquirido para efetivar as práticas arquivísticas no estágio. No entanto, 52,27% dos alunos afirmaram que o conhecimento teórico adquirido em sala de aula e/ou fora desta não é suficiente para desenvolver as práticas arquivísticas no campo de estágio. Este dado, juntamente com o gráfico anterior, reflete a perspectiva de uma rearticulação urgente na ementa/referências da disciplina Estágio Supervisionado para atender às complexidades das práticas arquivísticas. Mais da metade dos alunos reconhecem não haver relação suficiente entre teoria e prática, e isso faz gerar necessidades informacionais tão difíceis de serem respondidas que podem desestimular os próprios objetivos dos alunos diante da vida profissional. Nesse caso, tanto o saber suficiente quanto o não suficiente geram situações-lacunas-uso da informação que se materializam em circunstâncias diferenciadas na vida acadêmico-profissional dos alunos, deixando-os diante de uma “ponte interdita”. No trinômio do *sense-making* de Brenda Dervin (1992, p.69 *apud* FERREIRA, 1997, p. 11), os sujeitos se deparam diante da “ponte” sempre quando compreendem que precisam ultrapassar um “vazio cognitivo”, quando carecem superar uma situação-problema que demanda da informação precisa para responder às lacunas geradas.

De 44 estagiários apenas 38 responderam esta questão, desses 38 escolhemos 09 resposta por sua pertinência no problema proposto: explicando melhor a resposta sobre essa questão, a **RESPOSTA 01** registrou que o motivo pelo qual o conhecimento adquirido não é suficiente é “por falta de algumas práticas em laboratórios” no curso, não deixando o aluno preparado para as práticas arquivísticas no estágio. A **RESPOSTA 02** completa: “A busca do conhecimento deve ser uma constante. Porém, as informações adquiridas ao longo do curso foram de grande valor para se compreender o trabalho a ser executado”. Este aluno mostra-se satisfação com o conhecimento socializado. Afirma que é necessária a busca pelo saber, e não se pode prender-se apenas à sala de aula. Os professores nos dão um norte, cabe a cada aluno enveredar pelo caminho que lhe convém e lhe satisfaça. “Temos que buscar praticar constantemente, nos relacionar com outras pessoas fazer troca de conhecimento. Enfim, nunca sabemos tudo, vivemos numa constante evolução intelectual” (**RESPOSTA 03**).

Observamos que este aluno busca constantemente a informação. O fato dele se deparar com uma situação-problema e ir à busca de solução mostram as estratégias das buscas realizadas. O fato de não “saber tudo” leva o estagiário a resolver suas lacuna informacionais sobre as práticas arquivísticas até “porque muitas das atividades lá desenvolvidas não aprendemos na sala de aula. A realidade da prática da arquivística difere totalmente do que aprendido em sala”, completa a **RESPOSTA 04**.

Muitas vezes, a teoria vista em sala não condiz com as exigências da prática e vice-versa, inclusive nem prepara para aquilo que o campo necessita “porque na rotina do estágio nada do que é visto em sala é utilizado na instituição contratante, que utiliza o estágio mais como mão-de-obra barata do que como um aprendiz” (**RESPOSTA 05**).

A ênfase na “mão-de-obra barata” contradiz a essência do próprio estágio, o que preocupa sobre a função do próprio estagiário no campo de atuação. O aluno vem com uma “bagagem pronta para ser desfeita” no estágio, mas quando chega depara-se com situações que o deixa longe de sua realidade, levando o que seria um aprendizado em uma frustração. Os colaboradores (alguns deles) não têm a consciência de que naquele momento o estagiário é um profissional-aprendiz, está em um ambiente que escolheu para aprender e pôr em prática o que estudou. Os colaboradores precisam cooperar com este profissional e deixá-lo trabalhar desenvolvendo as funções como deve ser.

Como futuro profissional de arquivo, o aluno deve sempre suprir as suas necessidades informacionais, conforme registra a **RESPOSTA 06**: “[...] acredito que nós, profissionais futuros, devemos estar sempre em busca de mais informações. Além dos conhecimentos da universidade, é importante obter outras fontes externas”. Relacionado a isso, a **RESPOSTA 07** assevera: “[...]”

sabemos que a prática vem recheada de novas questões e dúvidas, que apenas a teoria em si não responde”. Por outro lado, percebemos também que não é o estágio o espaço e o momento em que a vivência e experiência determinarão toda a vida profissional do estagiário a partir de então, conforme é destacado pela **RESPOSTA 08**: “Nem todo estágio aborda todas as problemáticas do exercício prático profissional”.

A pesquisa mostra que o ambiente onde o estagiário mais exerce as práticas arquivísticas é na idade permanente. “não termos o contato com todas as fases do ciclo vital dos processos tramitados” (**RESPOSTA 09**). A não visita pelas outras idades deixa o aluno com uma deficiência na compreensão do ciclo vital dos documentos e suas fases. Como sabemos cada uma dessas possui particularidades que é necessário que o aluno possa vivenciá-la para poder até mesmo compreender a fase permanente.

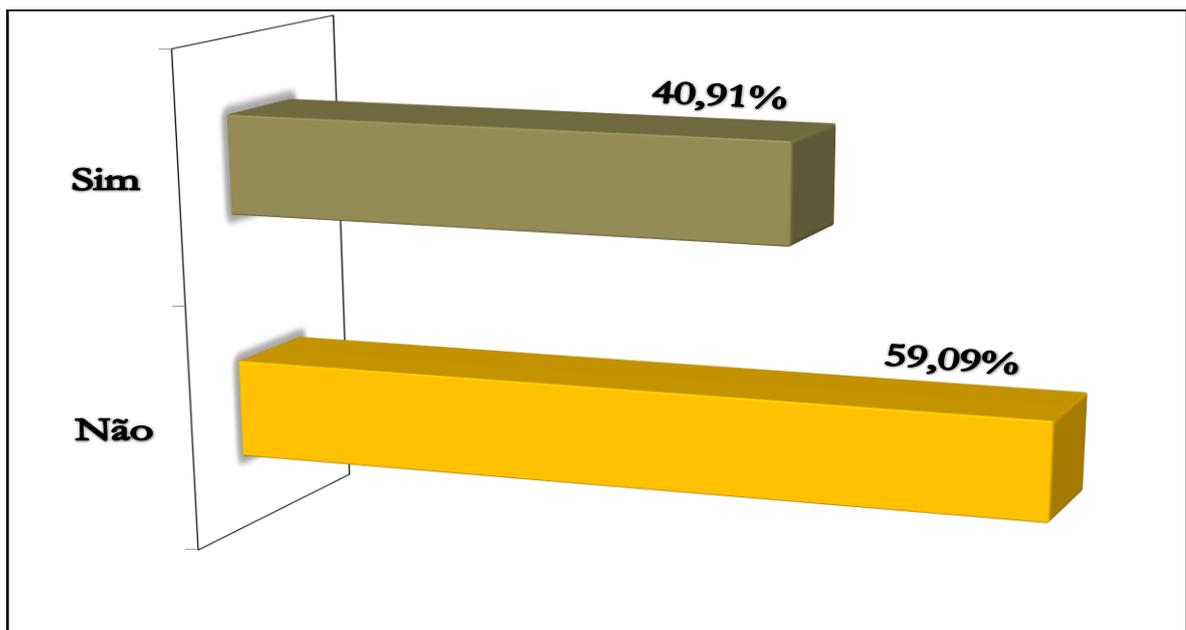


GRÁFICO 10 – DIFICULDADES EM CONSEGUIR INFORMAÇÕES PARA A SOLUÇÃO DAS PRÁTICAS ARQUIVÍSTICAS NO ESTÁGIO SUPERVISIONADO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Em relação às dificuldades de conseguir informações para resolver situações do campo de estágio para desenvolver as práticas arquivísticas, foi constatado que com 59,09% dos alunos sentem esta dificuldade, enquanto que com 40,91% alegam que conseguem as informações para atenderem as lacunas encontradas no processo de estágio. Dos 44 estagiários apenas 27 responderam esta questão, desses 27 escolhemos 08 respostas por sua pertinência no problema proposto e desses 08 destacamos a **RESPOSTA 01** e a **RESPOSTA 06**:

RESPOSTA 01	Falta de diálogo entre os alunos e a gestão.
RESPOSTA 02	Até o presente momento tenho encontrado diretrizes para realização de minhas tarefas.
RESPOSTA 03	Com o acesso à Internet, a busca de informação cada vez fica mais facilitada
RESPOSTA 04	Sempre acontece no estágio com colegas e a professor orientador.
RESPOSTA 05	Existe pouca teoria a respeito da prática arquivística e nem todos os orientadores são da área de arquivologia.
RESPOSTA 06	Através de conversas informais e de leituras pode-se adequar as informações encontradas para gestão do arquivo.
RESPOSTA 07	A orientação, tanto do professor quanto do orientador do estágio, contribui para o bom desenvolvimento/ desempenho no estágio.
RESPOSTA 08	Tive dificuldades com a parte da documentação necessária para contratação.

QUADRO 5: Soluções de problemas práticos.

FONTE: Dados da pesquisa (2010).

Na **RESPOSTA 01** o estagiário alega que não havia um diálogo freqüente entre os gestores. As dúvidas que surgiam sobre o estágio obrigatório eram solucionadas pela vivência. O número de orientadores é muito pouco para a quantidade de alunos que se apresenta. Na **RESPOSTA 06** o estagiário enfatiza que através de conversas informais e de leituras pode-se adequar as informações encontradas para gestão do arquivo.

A lacuna “não temos profissionais graduados em Arquivologia orientando” é o desconforto do aluno. Alguns professores não são da área, mas possuem um conhecimento prático muito vasto. Eles procuram deixar o aluno familiarizado com todas as práticas arquivísticas, apresentando soluções de suas vivências nos vários arquivos já organizados. Temos um corpo docente muito rico em nossa universidade, cada um específico na sua área, mas que dão todo o respaldo teórico e prático para a formação. O fato da Arquivologia ser uma ciência muito prática faz com que na hora de organizar a massa documental acumulado haja uma aflição de resolver tudo devido a experiências anteriores. Os arquivos são únicos em sua essência. Cada um merece uma reflexão especial, visto que apresentam peculiaridades diferentes. A literatura Arquivística é muito escassa, são poucos os livros que trazem uma orientação, um modelo de como fazer. Então isso não é um problema isolado da Arquivologia Paraibana e sim da Arquivologia Nacional.

Pedimos aos alunos que **EXPLICITASSEM OS PRINCIPAIS PROBLEMAS ENFRENTADOS NO ESTÁGIO QUE DIFICULTAVAM O EXERCÍCIO DAS PRÁTICAS ARQUIVÍSTICAS**. De 44 estagiários apenas 41 responderam esta questão, desses 41 escolhemos 11 por sua pertinência no problema proposto e dessas 11 destacamos a **RESPOSTA 01**, a **RESPOSTA 03**, a **RESPOSTA 06** e a **RESPOSTA 10**:

RESPOSTA 01	A cultura já enraizada da questão dos costumes, dos vícios dos funcionários que trabalham no arquivo.
RESPOSTA 02	A falta do professor orientador.
RESPOSTA 03	Falta de conhecimento e colaboração por parte dos funcionários.
RESPOSTA 04	Falta de interesse da instituição contratante, falta de apoio da Universidade e falta de conscientização dos servidores com questões relativas ao arquivo.
RESPOSTA 05	A mentalidade dos gestores.
RESPOSTA 06	Somos estagiários. O pessoal que já tem suas práticas no arquivo desde sempre, não vai querer mudar por uma intervenção nossa.
RESPOSTA 07	Acredito que o fator financeiro atrapalha um pouco na qualidade aos equipamentos necessários para se ter um arquivo, como deve ser realmente.
RESPOSTA 08	Os principais problemas encontrados é que a empresa não quer gastar muito para a realização das atividades.
RESPOSTA 09	O desconhecimento dos gestores das teorias arquivísticas.
RESPOSTA 10	Falta de políticas para o arquivo, falta de dinheiro e as condições físicas.
RESPOSTA 11	Falta de recursos financeiros, falta de conscientização dos responsáveis pela instituição, falta de teoria específica para o estágio, falta de orientação adequada.

QUADRO 6: Soluções de problemas práticos.

FONTE: Dados da pesquisa (2010).

Os problemas que os alunos mais enfrentam é a cultura já enraizada da questão dos costumes e dos vícios dos funcionários que trabalham no arquivo como afirma a **RESPOSTA 01**. Esta cultura enraizada na empresa dificulta o acesso perante os funcionários de novos costumes e rotinas para uma excelência nas atividades. Quando o estagiário se defronta com algo assim a sua lacuna diante do estágio supervisionado aumenta dificultando o processo de mão-dupla de aprendizado. A **RESPOSTA 03** alerta sobre a falta de conhecimento e colaboração por parte dos funcionários. Estes não se sentem parte do processo de aprendizado deste estagiário. Em sua mentalidade este aluno é um curioso passageiro, que estar ali apenas cumprindo uma disciplina. Os funcionários não se envolvem no processo para que não haja mudanças.

A **RESPOSTA 06** apresenta que não importa o que os alunos sejam os colaboradores nunca vão ouvir as sugestões trazidas pelos estagiários. Neste momento o colaborador se apropria de um conhecimento absoluto impedindo o diálogo entre aluno e colaborador. E a **RESPOSTA 10** diz que falta um plano de políticas públicas dentro das instituições sobre a

importância do arquivo e do acesso a informação. A falta de dinheiro e espaço físico desestimula todo e qualquer trabalho arquivístico realizado tanto pelo aluno quanto pelo colaborador.

Solicitamos aos alunos que **REFLETISSEM SOBRE O QUE FACILITARIA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO**. De 44 estagiários apenas 36 responderam esta questão, desses 36 escolhemos 08 por sua pertinência no problema proposto e desses 08 destacamos a **RESPOSTA 01** e a **RESPOSTA 04**:

RESPOSTA 01	Formação de uma comissão de estágio.
RESPOSTA 02	A conscientização das pessoas que trabalham em arquivos quanto a importância de tal setor.
RESPOSTA 03	Maior divulgação da coordenação do curso junto as empresas.
RESPOSTA 04	Elaboração de eventos e palestras que conscientizassem os gestores quanto a importância do arquivista na instituição.
RESPOSTA 05	Implantação de políticas de gestão arquivísticas.
RESPOSTA 06	Maior interação da universidade com as instituições conveniadas.
RESPOSTA 07	Produção de teoria específica para atuação e capacitação para os orientadores.
RESPOSTA 08	Maior participação dos orientadores. Troca de idéias com outros estagiários.

QUADRO 7: Soluções de problemas práticos.

FONTE: Dados da pesquisa (2010).

Os alunos refletiram sobre o que facilitaria o desenvolvimento das atividades desenvolvidas no estágio e a **RESPOSTA 01** sugeriu uma formação de uma comissão de estágio, para que explicassem e tirassem toda e qualquer dúvida que o aluno e a instituição venham a ter sobre o processo de estágio supervisionado.

Já para a **RESPOSTA 04** elaborar eventos e palestras que conscientizem os gestores quanto a importância do arquivista na instituição é algo de extrema relevância. Estes trabalhos poderão ajudar a divulgar as atividades desenvolvidas em cada processo do estágio e como os gestores podem colaborar com a formação do aluno.

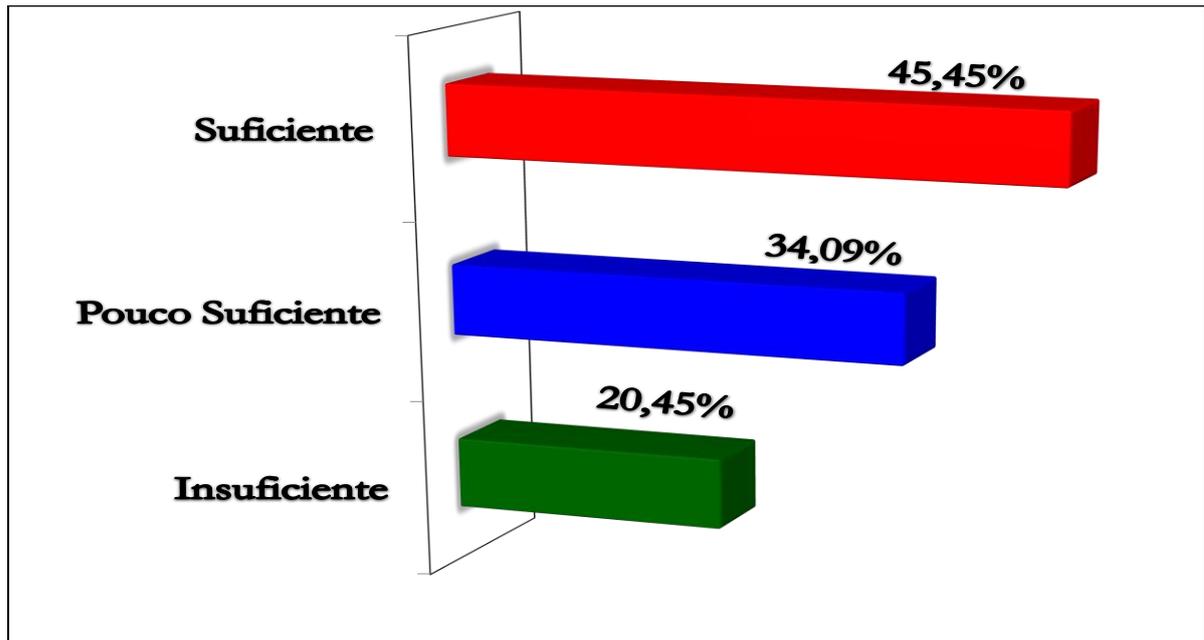


GRÁFICO 11- AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ORIENTAÇÃO AO QUAL O ALUNO ESTÁ VINCULADO PARA O ESTÁGIO SUPERVISIONADO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Referente à avaliação do processo de orientação foi constatado que com 45,45% dizem que é suficiente 34,09% dizem que é pouco suficiente e 20,45% dizem que é insuficiente para as lacunas das práticas arquivísticas.

Neste momento vemos uma contradição entre os estagiários. Eles reclamam do estágio e de como estar sendo executado mais ao mesmo tempo dizem que estar SUFICIENTE toda prática arquivística existente para o seu aprendizado. É como se não precisa de orientação, as suas lacunas estão preenchidas e eles utilizam a informação que desejam para dentro do estágio.

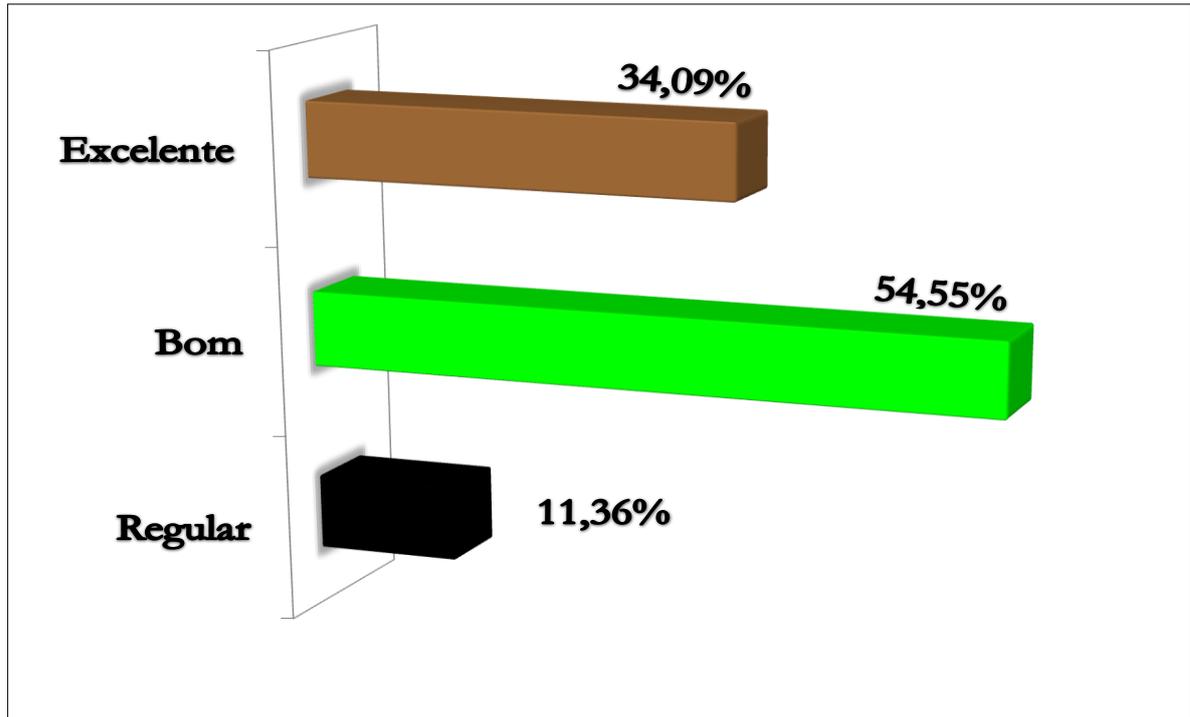


GRÁFICO 12 – O DESEMPENHO DO ESTAGIÁRIO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Com relação ao desempenho dos alunos no processo de estágio supervisionado, podemos observar que com 54,55% deste consideram bom o próprio desempenho, já com 34,09% considera o desempenho excelente e com 11,36% considera o desempenho regular.

Mais uma vez os alunos entram em contradição. Eles não sabem em como se sentem dentro do processo de estágio supervisionado. Em um momento como vimos no Gráfico 11 observamos que ele consideram SUFICIENTE o desempenho dentro do estágio enquanto que neste gráfico eles afirmam que o seu desempenho é BOM no estágio. São afirmativas que nos levam a crer que eles entram neste processo e estão saindo dele sem absorver a essência que esta disciplina oferece.

6.3 DESCREVENDO AS LACUNAS/USO DA INFORMAÇÃO

Neste terceiro e última parte da pesquisa, analisamos as lacunas e uso informacional por parte dos estagiários: como o usuário busca a informação para aprimorar as práticas arquivísticas desenvolvida no estágio, quais são os canais que ele utiliza para buscar informações que supram suas necessidades no estágio, como as informações acessadas e usadas resolvem os problemas voltados à prática arquivística no estágio, o que satisfaz os alunos dentro do processo de estágio e uma avaliação diante das informações acessadas e utilizadas se foi suficiente para redefinir suas competências e ajudar nas práticas exercidas no estágio.

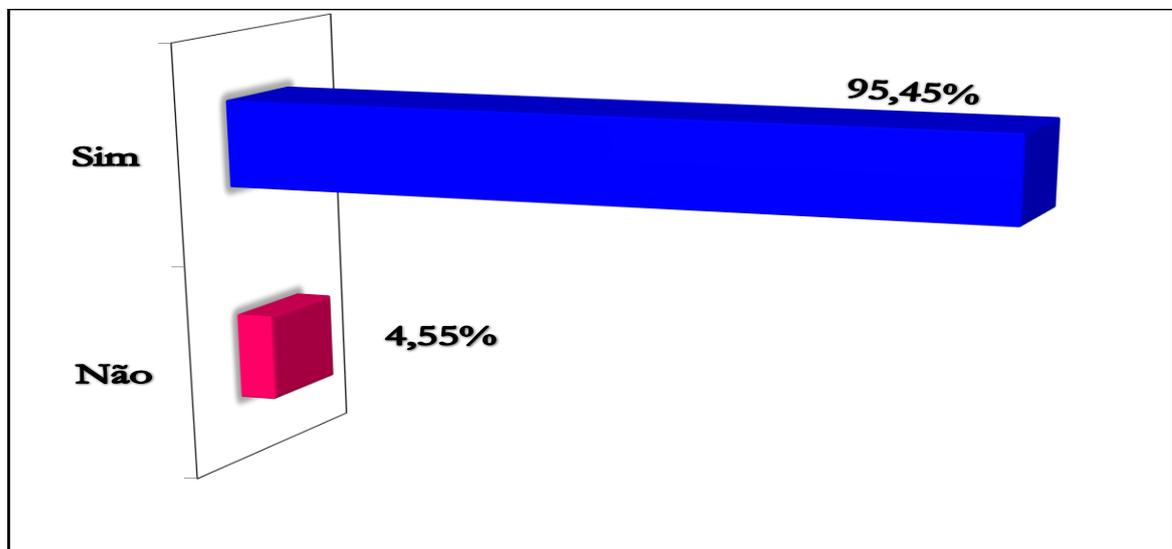


GRÁFICO 13 – A BUSCA DE INFORMAÇÕES PARA APRIMORAR AS PRÁTICAS ARQUIVÍSTICAS DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Neste momento, a busca de informações revelou que com 95,45% dos alunos aprimoraram as práticas arquivísticas desenvolvidas no estágio, enquanto que com 4,55% não busca informações para suprir esta necessidade.

O aprendizado vai de cada aluno. Os professores apenas apresentam e orientam os alunos em suas lacunas mais cabe a estes buscarem o melhor para si dentro de suas limitações, mais que reflitam o apreender arquivístico em suas vidas acadêmicas.

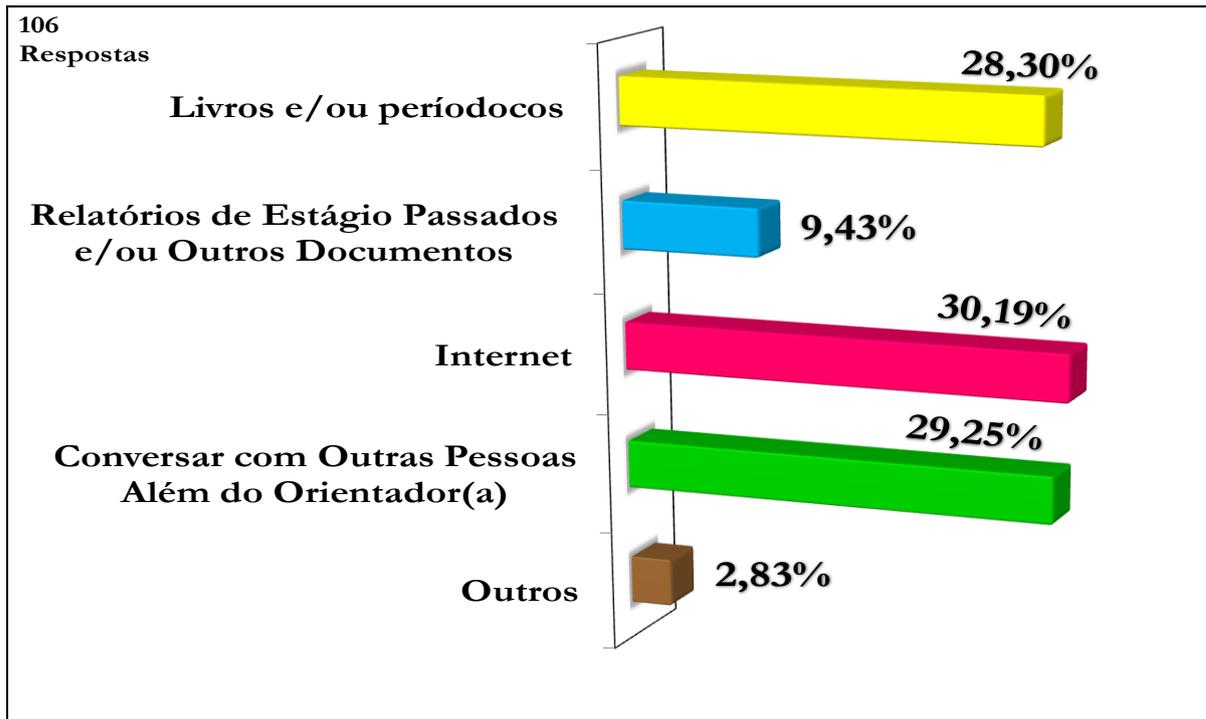


GRÁFICO 14 – OS CANAIS UTILIZADOS PARA A BUSCA DE INFORMAÇÕES PARA SUPRIR AS NECESSIDADES NO ESTÁGIO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Esta questão deixou o aluno livre para escolher quantas achasse necessário. O intuito era identificar quais desses canais ele utilizava para a busca da informação para atender as suas necessidades informacionais sobre as práticas arquivísticas. Foram coletadas 106 respostas dos quarenta e quatro questionários analisados. 30,19% dos alunos elegeram a internet como um canal mais utilizado para a busca de informação, 29,25% optou por conversar com outras pessoas além do orientador (a), 28,30% ficou livros e/ou periódicos, e 9,43% escolheu os relatórios de estágio passados e/ou outros documentos. 2,83% ficou com outros tipos de busca, sendo esses não apresentados no questionário.

Solicitamos nesta terceira parte para que os alunos comentassem **COMO AS INFORMAÇÕES ACESSADAS E USADAS RESOLVERAM OS PROBLEMAS VOLTADOS À PRÁTICA ARQUIVÍSTICA NO ESTÁGIO**. De 44 estagiários apenas 29 responderam esta questão, desses 29 escolhemos 08 por sua pertinência no problema proposto e desses 08 destacamos a **RESPOSTA 01**, a **RESPOSTA 03**, a **RESPOSTA 06** e a **RESPOSTA 08**:

RESPOSTA 01	Ajudaram, pois respondam aquilo que estou fazendo. Da uma fundamentação.
RESPOSTA 02	Permitiram entender cada processo de organização que eu estava sendo orientada a fazer.
RESPOSTA 03	Através de diálogos com outros estagiários e como os gestores da instituição.
RESPOSTA 04	No conhecimento
RESPOSTA 05	Na solução dos problemas em consequência dos conflitos encontrados.
RESPOSTA 06	Facilitando nos trabalhos realizados e com a prática.
RESPOSTA 07	Pois através de manuais voltados para arquivos escolares foi possível pegar esses modelos e aplicá-las no arquivo.
RESPOSTA 08	Adquirindo informações que somem as minhas dúvidas, eu posso ampliar a minha visão da prática arquivística.

QUADRO 8: Soluções de problemas práticos.

FONTE: Dados da pesquisa (2010).

O aluno conseguiu responder as suas lacunas e usar as informações a seu favor no estágio. O acesso às informações desejadas serve de fundamentação para resolver o problema (situação/lacuna) entre teoria e prática.

Assim, as informações acessadas e usadas para as práticas arquivísticas trazem conhecimento. Ele percebeu que quando cria a sua “ponte” e lança mão estratégias de busca para preencher a sua lacuna, neste momento adquire conhecimento.

O acesso à informação facilita a compreensão do processo de estágio. Usá-la de forma que faça parceiras com a prática é fundamental para o aprendizado das práticas arquivísticas e o entendimento do que seja o estágio supervisionado e a sua importância para o aprendizado. O fato dos alunos terem acesso à informação ilimitado faz com que se sintam mais à vontade com o processo.

A Arquivologia é repleta de manuais que ajudam a compreender as particularidades dos arquivos. Estes manuais são o “norte” de muitos estagiários, possibilitando que o trabalho no arquivo não pare. Assim, o uso da informação proporciona ao aluno pesquisar cada vez mais na área.

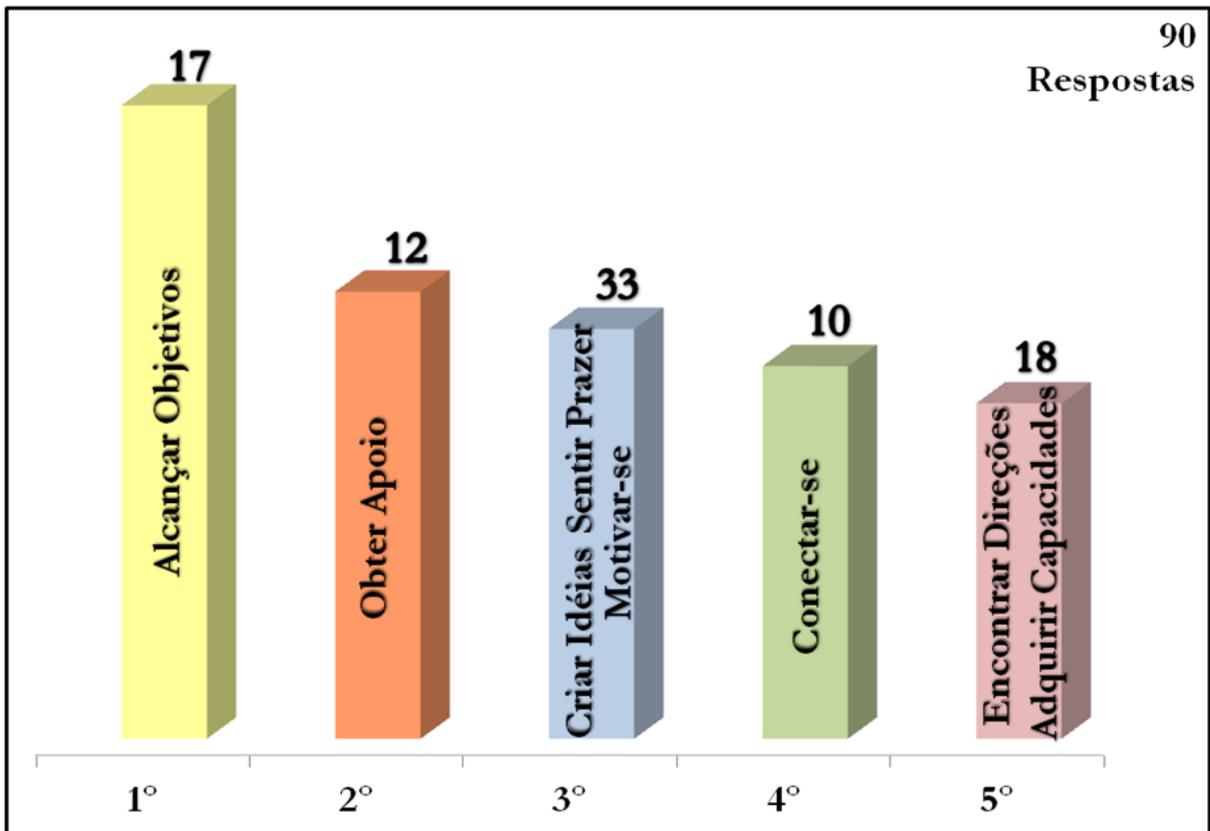


GRÁFICO 15 – O que mais satisfaz o estagiário quando acessa e usa a informação.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Neste gráfico observamos que das 90 respostas contabilizadas 17 usuários colocaram como 1º lugar Alcançar Objetivos, no 2º Obter Apoio, no 3º houve empate entre Criar Idéias, Sentir Prazer e Motivar-se, no 4º Conectar-se e em 5º houve empate entre Encontrar Direções e Adquirir Capacidades. Este gráfico representa o Modelo de Criação de Significado apresentado por Choo (2003, p.88) que categoriza as situações e uso da informação. Ele divide as situações em paradas e entorno (circunvizinhança) relacionado-as em uso da informação (ajuda). Sendo assim constatamos que o Entorno Social onde encontramos o Alcançar Objetivos representa segundo Choo (2003, p.88) a quantidade desses usuários em viagem (no sentido de enveredar o caminho) sempre na mesma estrada, nos mesmos caminhos.

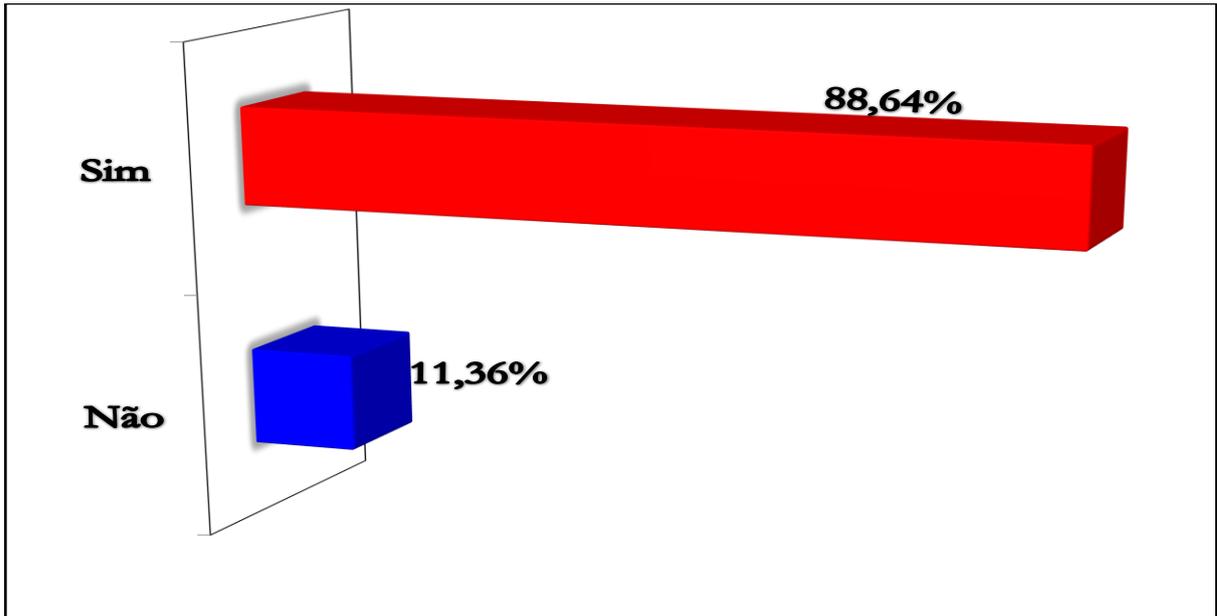


GRÁFICO 16 – AVALIAÇÕES SOBRE AS INFORMAÇÕES ACESSADAS E UTILIZADAS PARA REDEFINIR AS COMPETÊNCIAS NAS PRÁTICAS EXERCIDAS NO ESTÁGIO.

FONTE: Dados da Pesquisa (2010).

Para redefinir as competências foi constatado que com 88,64% dos avaliados sobre as informações acessadas e utilizadas consideraram suficientes, enquanto que com 11,36% dos alunos não consideraram suficiente a avaliação das informações acessadas e utilizadas nas práticas exercidas no estágio.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisamos que os estagiários do Estágio Supervisionado necessitam de informações para o desenvolver das práticas arquivísticas. Os alunos se deparam com uma situação na qual não conseguem encontrar estratégias que facilite o acesso e uso da informação.

Buscamos identificar estes usuários do processo, conhecê-los e sabermos como eles estão e se apresentam no estágio.

Verificamos as diversas situações que eles se depararam para encontrar as informações para a realização das práticas arquivísticas. Os alunos não têm conhecimento das referências apontadas pela ementa do componente curricular Estágio Supervisionado. Eles não vivem o momento sala de aula e apresentação da ementa, do que é necessário para cursá-la sem lacunas.

As experiências e o conhecimento adquirido por eles não é suficiente para o desenvolver das práticas arquivísticas no campo de estágio. Muitos alunos só viram a Arquivologia na teoria e quando chega à prática, o pouco conhecimento torna-se a lacuna do processo e o aluno fica sem exercer as atividades dentro do arquivo.

Os estagiários mostram que muitos são os problemas enfrentados, mas que conseguem construir a “ponte” e usufruir da informação que se encontra do outro lado.

Para conseguir informações para resolver situações, observamos que não houve dificuldade. Os alunos conseguem acessar a informação e relacionar com o estágio. Eles se deparam com uma situação-lacuna, mas logo consegue visualizar as estratégias de busca para o acesso e uso da informação.

Os estagiários encontram caminhos para solucionar suas lacunas. Dentre eles, o destacado foi a internet, um repositório onde o aluno tem que filtrar o que será útil ou não para o seu estágio. As dúvidas são retiradas no momento em que surgem deixando o estágio dinâmico e didático. Os professores estejam ou não inseridos no processo atendem os alunos e contribuem para o aprendizado deste.

Outro que obteve destaque foi os empecilhos que os colaboradores das instituições colocaram, impedindo a mudança e o aprendizado dos estagiários, uns dos problemas enfrentados por eles que dificultaram o processo de estágio. Não há uma conscientização tanto do estágio quanto da instituição sobre a importância do profissional e da organização do arquivo. Alguns gestores não contribuem diretamente com o processo. A falta de diálogo, outro ponto bastante elencado pelos alunos mostra-se como uma lacuna. O gestor é o detentor da informação mais não dissemina para o estagiário e isso dificulta o processo de aprendizado.

Para facilitar as atividades desenvolvidas do estágio o ponto que mais discutido foi a falta de conscientização tanto dos gestores quanto dos colaboradores. Esta conscientização apresentada pelos estagiários é a liberdade de poder realizar as práticas arquivísticas sem medo. Tornando cada processo um aprendizado. Tanto a universidade quanto a instituição contratante tem que possuir uma parceria para poder dar continuidade às atividades.

Os estagiários consideram suficiente a orientação ao qual eles são vinculados. Constatamos certo alívio sobre este aspecto. Eles possuem também um bom relacionamento com seus orientadores deixando a parceria mais eficiente e eficaz. Em paralelo a isso eles se consideram um bom desempenho dentro do estágio. Sentimos que a satisfação não está completa. A falta da informação exata não deixa alguns passarem para o nível excelente trazendo para o futuro frustração do aprendizado.

Verificou que as situações que culminam nas práticas arquivísticas representam as lacunas encontradas no fazer arquivístico. Os estagiários se deparam com a lacuna e se vêem em uma situação de não obter informações. Para isso houve a necessidade por parte desta pesquisa de descrever as lacunas que demandam do comportamento informacional por parte dos estagiários para o preenchimento das necessidades informacionais sobre as práticas arquivísticas.

O uso da informação possui múltiplas facetas. Existem várias formas dos alunos poderem usufruir - lá. A busca da informação já faz com que ele naquele momento consiga usá-la diretamente a seu favor. O aprimoramento do conhecimento tanto teórico quanto prática o deixa preparado para o exercício do estágio e das práticas.

Para isso, eles utilizaram como estratégias de busca canais que supram as necessidades do estágio. O destaque desta pesquisa foi a internet (já citado nesta conclusão), este repositório de informações dar suporte ao estagiário e faz com que ele atenda as necessidades sem que tenha alguma orientação por perto. Mas como bem sabemos a internet oferece vários caminhos para a busca e o uso que almejam, o aluno tem que estar preparado para poder discernir sobre a integridade da informação ofertada.

Essas informações acessadas e usadas resolveram alguns problemas impostos pelos estagiários voltados para as práticas arquivísticas. As informações respondiam as lacunas do estágio e dava suporte para a fundamentação. Além desse caminho também encontravam saídas com conversas tanto com professores quanto com alunos que já havia passado pelo processo. Os trabalhos ficaram fáceis de solucionar e o uso da informação contribui para o desenvolvimento mais eficiente das práticas arquivísticas dentro do processo de estágio supervisionado.

Os alunos sempre vão em busca de uma informação que lhe satisfaça. O propósito é em atender as lacunas apresentadas e solucioná-las para o bom desempenho das atividades. Como

vimos neste trabalho, na fundamentação teórica, autor chamado Choo nos apresenta algumas situações em que os usuários encontram para usar as informações desejadas. É um modelo de criação de significado categorizado como situação e uso da informação.

Para tanto os estagiários alegaram que a satisfação que mais lhe convém é Alcançar Objetivos, para ele esta situação faz com que ele monte um caminho de busca para atender as lacunas.

Ele tem um objetivo de conseguir a informação e dela poder adquirir outras, mas para isso ele se faz necessário arquitetar o caminho em prol da informação desejada. Assim sendo destacamos as demais situações: *parada de inundação* que reflete o *obter apoio* (os usuários não encontram caminho a sua frente); *parada de decisão* que reflete *criar idéias* (o usuário se encontra diante de dois ou mais caminhos); *entorno situacional* que reflete *sentir prazer* (o usuário junto com outros viajam na mesma estrada, dando suporte um ao outro) e *parada problema* que reflete *motiva-se* (o usuário se encontra em uma estrada que não escolheu), eles adquiriram o mesmo lugar de opções dos estagiários; *entorno perceptivo* reflete o *conectar-se* (o usuário depara diante uma neblina na estrada e não conseguem sinal para a continuidade da busca); *parada de barreira* que reflete *encontrar direções* (o usuário fica bloqueado na passagem para a busca da informação) e a *parada rotatória* que reflete *adquirir capacidades* (o usuário fica sem caminho à sua frente), esses obtiveram o mesmo lugar na pesquisa.

Constamos que os estagiários sabem o que querem e como chegar a informação, por eles adquirirem um objetivo e desejá-lo alcançar, faz com que a satisfação desses usuários do processo consiga acessar e usar a informação.

Portanto as informações acessadas e utilizadas em todo o processo do estágio supervisionado foram suficientes para redefinir as competências nas práticas arquivísticas exercidas no estágio. Apesar de tudo eles driblam as barreiras e conseguem atravessar a “ponte” que Dervin nos apresentou nesta pesquisa e usufruir da informação desejada.

REFERÊNCIAS

AMARO, Ana; PÓVOA, Andreia; MACEDO, Lúcia. **A Arte de Fazer Questionários**. Faculdade de Ciências da Universidade do Porto – FC. Departamento de Química, 2009, p.11.

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

BETTIOL, Eugênia Maranhão. **Necessidade de Informação: uma revisão**. R. Biblioteca de Brasília, v. 18, n.1, p.59-69, Jan/Jun, 1990.

BOHMERWALD, P. **Uma Proposta Metodológica para Avaliação de Bibliotecas Digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC/Minas**. Ciência da Informação, v. 34, n. 1, p.95-103, 2005.

Brasil. Lei Darcy Ribeiro. **LDB : Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional : lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. – 5. ed. – Brasília : Câmara dos Deputados, Coordenação Edições Câmara, 2010.

CARTILHA, Esclarecedora sobre a Lei do Estágio: lei nº 11.788/2008 – Brasília: TEM, SPPE, DPJ, CCPI, 2008, p.22.

CUNHA, M. B. **Metodologias para Estudo de Usuários de Informação Científica e Tecnológica**. Revista de Biblioteconomia de Brasília, v. 10, n.2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudo de Necessidade de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making**. Porto Alegre, 1997.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Aspectos Especiais de Estudo de Usuários**. Ciência da Informação, 12 (2): 43-57, 1983.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: FGV Ed., 2005. 124p.

UEPB. **Projeto Político Pedagógico do Curso de Arquivologia**. Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, 2008, p. 81

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas., 2002.

GOLSALVES, Elisa Pereira. **Conversa Sobre Iniciação à Pesquisa Científica**. São Paulo: Alínea Ed., 2005. 80p.

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

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de Usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte**. Revista de Ciência da Informação. DGZ. v.5, n.5, out. 04, p.09.

LIMA, A. B. A. **Estudos de Usuários: aproximação crítica**. Ciência da Informação, v. 21, n.3, p.173-185, 1992.

MÁRDERO, Miguel Angel. **Design de Bibliotecas Virtuais Centrado no Usuário: abordagem do “Sense-Making” para estudo de necessidades e comportamentos de busca e uso de informação**, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **A Pesquisa Social**. 22ª ed., Petrópolis: Vozes, 2003.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; FILHO, Edmundo Escrivão. **Abordagem Quantitativa, Qualitativa e a Utilização da Pesquisa-ação nos Estudos Organizacionais**. XXVI ENEGEP. Fortaleza, CE, Brasil. ABEPRO. 2006. p. 09.

VALENTIM, Marta Lizia (Org.). **Métodos Qualitativos de Pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005.

VALENTIM, Marta Lizia. **Tipos de Pesquisa**. Marília, 2008. Universidade Estadual Paulista Faculdade de Filosofia e Ciências – Campus de Marília Departamento de Ciência da Informação

SÁ, Ivone Pereira de; SANTOS, Paula Xavier dos. **A Face Oculta da Interface Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário**, [?].

SILVA, Sérgio Conde de Albite Silva. **A Formação em Arquivologia: o conhecimento desafinado estudantes e professores**. Ponto de Vista. X ENEARQ, Arquivística.net. Rio de Janeiro, v.2, n1, p.23-33, jan/jun, 2006.

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**/Edna Lúcia da Silva, Estera Muszkat Menezes. – 3. ed. rev. atual.
– Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.121p. Acedido em: 04 de abril de 2010, em: <http://www.propesquisa.com.br/welcome.phtml?sec>

UEPB – Universidade Estadual da Paraíba. Acedido em: 17 de junho de 2010, em <http://www.uepb.edu.br/>

UNESP – Universidade Estadual Paulista, Julio de Mesquita Filho – Campus de Marília. Acedido em 02 de novembro de 2010, em <http://www.marilia.unesp.br/index.php?CodigoMenu=52&CodigoOpcao=5190>

UFRG – Universidade Federal do Rio Grande – Instituto de Ciências Humanas e da Informação. Acedido em 02 de novembro de 2010, em <http://www.ichi.furg.br/>

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina. Acedido em 02 de novembro de 2010, em: <http://arquivologia.ufsc.br/nucleos-de-estudos-e-pesquisas/>

APÊNDICE



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
Pró-Reitoria de Graduação
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas
Curso de Arquivologia

QUESTIONÁRIO

Este instrumento de coleta de dados faz parte da pesquisa intitulada: “(Dis)funções entre teoria e prática: necessidades informacionais de sujeitos sociais em campo de estágio profissional”. Os dados coletados farão parte do Trabalho Conclusão de Curso (TCC) para o término da graduação da aluna Priscila Zelo Patricio de França. Pedimos, gentilmente, que respondam as informações solicitadas e, desde já, agradecemos pela contribuição.

PRIMEIRA PARTE: *PERFIL*

1 Gênero

- Feminino
 Masculino

2 Qual sua faixa etária?

- Entre 20 e 30 anos
 Entre 31 e 40 anos
 Entre 41 e 50 anos
 Entre 51 e 60 anos
 Mais de 61 anos

3 Qual o seu estado civil?

- Solteiro(a)
 Casado(a)

4 Qual Ciclo Vital dos Documentos você está estagiando?

- Corrente*
 Intermediário
 Permanente

5 Você foi bem recebido pelo(s) colaborador(es) do arquivo?

- Sim*
 Não

6 Você já estagiou antes de cumprir com o estágio supervisionado?

- Sim*
 Não

7 O seu estágio dá-se em qual ambiente?

- Contábil*
 Jurídico
 Administrativo
 Hospitalar
 Histórico

SEGUNDA PARTE: SITUAÇÕES-PROBLEMA

1 Você conhece as referências apontadas pela ementa do componente curricular do estágio?

- () *Sim*
() *Não*

2 De acordo com sua experiência, o conhecimento adquirido é suficiente para o desenvolvimento das práticas arquivísticas no campo do estágio?

- () *Sim*
() *Não*

Por quê?

3 Você tem dificuldades em conseguir informações para resolver situações do campo de estágio relacionadas à prática arquivística?

- () *Sim*
() *Não*

Justifique sua resposta:

4 Explícite os principais problemas enfrentados no estágio que dificultaram o exercício das práticas arquivísticas.

5 O que você apontaria para facilitar as atividades desenvolvidas no estágio?

6 Como você avalia o processo de orientação ao qual você está vinculado para o estágio?

- () *Suficiente*
() *Pouco suficiente*
() *Insuficiente*

7 Como você avalia seu desempenho no estágio?

- () *Excelente*
() *Bom*
() *Regular*
() *Ruim*

TERCEIRA PARTE: LACUNAS E USO INFORMACIONAL

1 Você busca informações para aprimorar as práticas arquivísticas desenvolvidas no estágio?

- () *Sim*
() *Não*

2 Que canais você utiliza para buscar informações que supram suas necessidades no estágio?

- () *Livros e/ou periódicos*
() *Relatório de estágios passados e/ou outros documentos*

- () Internet
- () Conversa com outras pessoas além do orientador(a)
- () Outro: _____

3 Como as informações acessadas e usadas resolveram os problemas voltados à prática arquivística no estágio?

4 Das opções abaixo, enumere na ordem crescente a partir da seguinte questão: quando você acessa e usa a informação, o que lhe satisfaz?

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| <i>Alcançar seus objetivos</i> () | <i>Conectar-ser</i> () |
| <i>Criar suas idéias</i> () | <i>Adquirir capacidades</i> () |
| <i>Sentir prazer</i> () | <i>Motiva-ser</i> () |
| <i>Encontrar direções</i> () | <i>Obter apoio</i> () |

5 Em sua avaliação, as informações acessadas e utilizadas foram suficientes para redefinir suas competências e ajudar nas práticas exercidas no estágio?

- () Sim
- () Não

