



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação- ENANCIB 2016

GT3-Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

ESTUDOS DE USUÁRIOS: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

Mayara Machado Leite¹, Dulce Amélia de Brito Neves²

Modalidade de Apresentação: Pôster

Resumo: Os estudos direcionados aos usuários da informação necessitam de maiores investigações, sobretudo, os usuários da informação arquivística, neste sentido, como pesquisa de mestrado, em andamento, busca-se este aprofundamento. Obtendo como objetivo principal analisar os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) a fim de tipificá-los, neste contexto, entre os objetivos específicos, encontra-se identificar o perfil e tipificar os usuários internos e externos, identificar as necessidades, busca e uso informacional dos usuários em parâmetro no Sense-making e analisar a metacognição no processo de comportamento informacional dos usuários. Como quadro teórico utilizaremos Capurro (2003), Araújo (2008) e Dervin (1983) para conceitualizações e embasamento teórico. Do ponto de vista metodológico, é uma pesquisa qualitativa, quantitativa e exploratória que utiliza das bases teóricas nos estudos fenomenológicos, a observação e a entrevista semi-estrutura. Espera-se que os resultados possibilitem uma abrangência contributiva para novas perspectivas teóricas e práticas nos estudos de usuários da informação arquivística enfatizado orientações na Arquivologia e Ciência da Informação.

Palavras-chave: Estudo de Usuário. Informação Arquivística. Necessidade Informacional.

Abstract: Studies directed to the information users need further investigation, especially users of archival information, in this sense, as master's research in progress, seeks to deepen this. Getting as main objective to analyze the internal and external users of the Central Archive of the Federal Institute of Paraíba (IFPB) to typify them, in this context, among the specific objectives is to identify the profile and typify the internal and external users, identify needs, search and informational use of users parameter in the Sense -making and analyze metacognition in information behavior process users. As a theoretical framework will use Capurro (2003), Araújo (2008) and Dervin (1983) to conceptualizations and theoretical basis. From a methodological point of view, it is a qualitative, quantitative and exploratory research using the theoretical bases in phenomenological studies, observation and semi-structure interview. It is expected that the results allow a contributory coverage for new theoretical and practical perspectives on user studies of archival information emphasized in the guidelines Archival and Information Science.

¹ Universidade Federal da Paraíba.

² Professora Titular do Departamento de Ciência da Informação da UFPB. Doutora em Ciência da Informação pela UFMG. Docente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UFPB.

Keywords: User Study. Archival Information. Informational Need.

1 INTRODUÇÃO

A informação é um estudo teórico de embasamento em todas as áreas e com a relatividade temporal é uma relação indissolúvel entre a comunicação social, cognitiva, cultural, política e histórica entre os serviços de informações e os indivíduos. A Ciência da Informação (CI) relaciona a informação com valor único em cada área atribuída ou em determinados campos de ação. O constante questionamento dos fenômenos da informação busca harmonizar as múltiplas facetas nas partes constitutivas das relações externas e internas do meio e como referência do ser humano em seus pólos pessoais e profissionais. Na Arquivologia a comunicação relaciona-se ao usuário de arquivo que necessita de informações e que de modo escasso e com muitos déficits passam por implicações nas unidades de informações.

Esta análise dos usuários de arquivo necessita de maior visibilidade, amadurecimento e aprofundamento para que de forma frutífera obtiver melhorias, atuando na pesquisa com a identificação de seus perfis para atender as necessidades individuais a fim de satisfazê-los, buscando melhor conhecimento e avanço nas práticas profissionais sobre o campo de estudo. No arquivo o [...] usuário pode se incluir em várias categorias. Tais categorias se referem à compreensão do **usuário como um ator social**, apresentando diferentes papéis na sociedade: estudante, docente, pesquisador, administrador, cidadão-comum (COSTA et. al., 2010, p. 134, grifo nosso). A relação entre usuários-arquivo é cada vez mais perceptível e necessária, sendo o usuário agente causador de observação, organização, aperfeiçoamento, recuperação nos arquivos e como atuante absolutamente essencial e útil nesses setores. Nesta conjuntura, é visível o complemento dos contextos de informações em diversas situações, assim, a busca, a disseminação, o acesso e utilização das informações são representativos do cotidiano e dos serviços informacionais que ultrapassam as fronteiras de contextos formalizados, nas quais cada um predomina um modo de utilizá-las.

Este estudo tem objetivo de investigar as abordagens dos usuários da informação arquivística, assim, analisando os usuários internos e externos, tipificando seus perfis, identificando as necessidades informacionais em parâmetro do sense-making de acordo com a fenomenologia e analisar a metacognição no processo de comportamento informacional dos usuários presentes no Arquivo Central do IFPB. A iniciativa da pesquisa se ascende na maneira de abordagem social, científica e experimental atribuindo métodos minuciosos para a caracterização desses usuários. Os estudos em arquivos garantem um auxílio ao processo de

“aculturação” e ingresso de novas perspectivas sociais para melhor compreensão dessas fontes e unidades de informações, como tendência de cumprimento de uma ação educativa, cultural e social para os usuários da informação.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Os Estudos de Usuários vem sofrendo reflexões teóricas desde meados de 40, o que inicialmente eram mais sistemáticos, ao perpassar nessas décadas até meados de 70, os estudos de usuários foram efetuados com a preocupação nos sistemas, um modo tecnicista e generalista de se observar nas investigações com resultados bem limitados sobre os usuários focados na informação. Dessa forma, para obter conhecimento aprofundado do sujeito estudado na pesquisa, observamos que este é um modo superficial de pesquisa, pois demanda de uma visão para “ampliar a compreensão dos usuários e de suas necessidades, uma vez que o foco era o inter-relacionamento de pessoas e ideias” (GASQUE; COSTA, 2010, p.25). Contudo, para Araújo (2008, p.6), no caso dos estudos de usuários conduzidos desde a década de 1940, o que se percebeu é que os usuários formam sempre estudados de forma “desencaixada”, recortados de toda e qualquer possível inserção cultural, política, afetiva, etc.- isto é, considerados apenas de um ponto de vista tecnicista, como processadores de informação apresentando determinada demanda. Dervin e Nilan (1989, p.13, tradução nossa) comprovam a identidade de duas abordagens nos estudos de usuários nas quais são rotulados em “tradicionais” e contrastados como “alternativas”. Os pressupostos não são apresentados para rotular entre bom e ruim, mas sim, buscar implicações da utilização de abordagens alternativas.

Nesta perspectiva, vemos que a uma forte relação com os paradigmas de Capurro (2003) cognitivo e social, tornando claro a emergir novos espaços e atuação ativa no contexto dos usuários da informação nos serviços por serem pensantes e socializados diante de contextos internos e externos. Nesse caso, vale salientar que o estudo alternativo facilita e promove a interação com os usuários, além do mais ao analisar aspectos metacognitivos e abrangência de estudos fenomenológicos. As abordagens alternativas tornam a banalizar apenas estudos das tecnologias e sobressaindo as fronteiras, antes, não exploradas. Os usuários começam a ser o foco dos estudos, “a razão de ser”, o centro das investigações assim, o objeto de pesquisa como receptor cognitivo e social nas unidades informacionais.

Logo, para fomentar a racionalidade de pesquisa, Araújo (2008, p. 13) valida “... diferentes critérios de cientificidade (permitindo incorporar avanços dos estudos das várias áreas “alternativas” que se seguiram à consolidação do modelo hegemônico) pudessem dar

aos estudos de usuários a condição adequada para avançar teórica, conceitual e metodologicamente, para a compreensão desse complexo objeto de estudo que são os usuários da informação”, nesse modo, vemos que o avanço da área é percorrido gradativamente diante de diversas abordagens de pesquisas.

3 USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS NOS ARQUIVOS

No contexto de estudos de usuários, notam-se diferentes especificidades de usuários no campo científico da CI. O usuário da informação estudado por profissionais da área torna-se tendencioso ao conhecimento por terem um perfil ambíguo tanto possuindo de características autônomas como interativo no processo de busca e uso da/para informação, permeando a possibilidades e equiparidades conforme suas experiências pessoais nas quais determinam as modalidades de expressões nos serviços de informações.

Para Sanz Casado (1994, p. 19), o usuário da informação é “[...] aquele indivíduo que necessita información para el desarrollo de sus actividade [...]”, dessa forma, podemos afirmar que são todos os indivíduos que necessitam de informações a fim de desenvolver suas atividades cotidianas. Neste diálogo, podemos analisar os tipos de usuários presentes aos arquivos, sendo eles internos e externos. Nos usuários internos “[...] toda pessoa, grupo ou entidade, que se encontra subordinada administrativa ou metodologicamente à mesma gerência que a entidade de informação e que não tem uma entidade intermediária de informação” (NUÑEZ PAULA, 2000, p. 111, tradução nossa), ou seja, os que estão relacionados diretamente com os serviços informacionais (vínculo interno com a Instituição) e os externos ainda com NUÑEZ PAULA (2000, p.111, tradução e grifo nosso) sendo o oposto dos internos no sentido que “[...] subordinados a mesma gerência que a entidade de informação e **tem como entidade intermediária de informação**” que se condiz a um contexto social sem vínculos diretos com instituições e que se utiliza da informação conforme suas necessidades.

Acreditamos que a partir das definições entre esses usuários poderemos identificar os perfis, tipificando e categorizando-os conforme as demandas do arquivo na construção durante a vivência nas unidades de informação.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa está em desenvolvimento e possui um aporte teórico na pesquisa bibliográfica e se definem por ser caracterizada como quali-quantitativa e exploratória, em que propaga a um nível informacional maior e específico. Nos procedimentos da pesquisa, o mesmo é delineado em cinco etapas, sendo eles, o universo, a população e amostra; método e

técnica; tipificar os perfis dos usuários no arquivo; identificar as necessidades informacionais em parâmetro ao Sense-making de acordo com a fenomenologia e analisar a metacognição no processo de comportamento informacional. O universo da pesquisa é o Arquivo Central do IFPB referente à documentação do Setor de Coordenação de Controle Acadêmico (CCA), a escolha do universo deu-se pela demanda de usuários nos serviços, a importância histórica e social que o arquivo possui e pela inexistência de pesquisa referente à área de pesquisa. A população serão aqueles possuídores de vínculo institucional com IFPB, seja ele pessoal e/ou profissional entre os setores que disponibilizam informações referentes aos próprios indivíduos, nas quais podem necessitar constantemente ou não, porém, esses usuários possuem relação institucional. E a amostra são os usuários existentes no setor de Coordenação de Controle Acadêmico (CCA), ou seja, os indivíduos vinculados ao IFPB e o CCA, que são os discentes e servidores deste setor, caracterizado nesta pesquisa como os usuários internos e externos. Selecionar um quantitativo dos usuários recorrentes no setor CCA, direciona nossa amostra de modo mais coeso e aceitável neste campo de estudo.

No método, utilizaremos como referência a fenomenologia, tratando da apresentação do sujeito diante de sua subjetividade e cognição no processo de buscar a informação assim, orientando as especificidades dos usuários, que compreendendo Andrade (2014, p.86) “[...] para analisar as informações, fenomenologicamente falando, foram às questões: da subjetividade e de considerar as impressões/representações do sujeito (percepção do objeto através da consciência”. Como técnica de coleta de dados, utilizaremos a entrevista semi-estruturada que para Gil (2010, p. 7, grifo nosso) “[...] a entrevista torna-se o procedimento mais **adotado na pesquisa fenomenológica**. Com efeito, esta técnica pode ser utilizada com muita flexibilidade, ajustando-se às características dos mais diversos tipos de informantes [...]”.

Dessa forma, pretendemos elencar as categorias de perfis através da observação e entrevista semi-estruturada com questionamentos padrões e indicativos acerca do objetivo da pesquisa, não apenas apurando dados estatísticos, mas, fenomenológicos, assim, coletando as informações sobre os usuários sejam eles internos ou externos, analisando conseqüentemente as necessidades informacionais dos usuários com o Sense-making e assimilar os aspectos relacionados a metacognição no comportamento informacional mediante sua busca e uso da informação. Logo, na obtenção dos dados, serão analisados conforme o aporte teórico abordado na pesquisa e acreditamos que tornar os usuários ativos e foco principal possibilitará

novas descobertas teóricas e com o auxílio da Arquivologia juntamente com a Ciência da Informação na consolidação dos resultados para amadurecimento da área.

5 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Apesar desta pesquisa de Mestrado estar em andamento, esperamos que os resultados irão indicar os perfis de usuários existentes nesses setores, proporcionando o conhecimento da variabilidade de usuários presentes no cotidiano do Arquivo CCA. Além disso, avaliando questões cognitivas e sociais que os cercam, como também, identificaremos as lacunas e déficits presentes na unidade de informação na execução do acesso, busca e na satisfação dos usuários da informação.

Destarte, ao retificar na maturação da pesquisa espera-se obter as questões sobre os adendos descritos no desenvolvimento deste estudo com intuito de colaborar cientificamente e academicamente para a área de pesquisa, promovendo novas modalidades de produções científicas a cerca do tema abordado, alcançando e viabilizando um aporte teórico para os usuários da informação, condicionados aos quesitos qualitativos (fenomenológicos) e quantitativos, refutando na pesquisa para dimensionar o conhecimento sobre a investigação pautada.

REFERENCIAS

ANDRADE, Wêndia Oliveira de. **Usuários Da Informação Jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba**. Dissertação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI)- Universidade Federal da Paraíba, v.1, p.72, João Pessoa./fev. 2014.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. São Paulo, p. 1-14. 2008. **Anais...** In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação- ENANCIB, 9, São Paulo: USP: 2008. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>> Acesso em: 03 mar. 2016.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. IN: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003, Belo Horizonte (Brasil) **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm> Acesso em: 05 set. 2014.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 2, p.129-143, maio/ago., 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n2/11.pdf>> Acesso em: 15 jan. 2015

DERVIN, B. **User as research inventions: how research categories perpetuate inequities.** Journal of Communication, v. 39, n. 3, p. 216-32. 1989.

GASQUE, Kelley C. Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02>> Acesso em: 10 mar. 2016.

GIL, Antônio Carlos. O Projeto na Pesquisa Fenomenológica. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE PESQUISA E ESTUDOS QUALITATIVOS, 4., 2010. Rio Claro, SP. **Anais...** São Paulo: UNESP, 2010. p. 1-11.

NUÑEZ, PAULA, Israel. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o cliente. **Rev. Interam. Bibliot.** Medellín (Colombia). Vol. 23. n° 1-2. enero-diciembre. p.107-121 .2000. Disponível em:

<<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7926/7435>> Acesso em: 29 mar. 2016.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários.** Madri: Fundación German Sanches Ruipérez; Madrid: Pirâmides, 1994.