

NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DE RECURSOS HUMANOS DA UFPB

INFORMATION NEEDS OF USERS OF THE ARCHIVE OF HUMAN RESOURCES UFPB

Cacilene Toscano de Oliveira¹
José Washington de Moraes Medeiros²

Resumo

Introdução: As necessidades informacionais constituem uma temática importante para o estudo arquivístico, desvelando contextos teóricos e metodológicos complexos e fundamentais para entender o uso da informação. Em termos gerais, as necessidades informacionais surgem a partir dos papéis que o sujeito desempenha na vida social, emergindo situações concretas seja para a construção do conhecimento na ciência e/ou para a resolução de problemas cotidianos. **Objetivo:** Analisar as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo de Recursos Humanos (RH) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). A pesquisa partiu da seguinte questão: como entender as necessidades informacionais dos usuários do arquivo? Com base nisso, o estudo sustentou a hipótese de que as necessidades informacionais dos usuários do arquivo da UFPB são atendidas de maneira satisfatória. **Metodologia:** Utilizamos a pesquisa exploratória e a descritiva, o método quantitativo e o qualitativo, e um questionário misto. **Resultados e conclusões:** mostram que grande parte dos usuários visita o arquivo periodicamente, concluindo o quanto é necessário se entender uma Arquivística cada vez mais situada no usuário.

Descritores: Estudos de usuários. Necessidades de informação. Arquivos. Sense-making.

¹ Arquivista na Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) – Paraíba. E-mail: cacitoscano@hotmail.com

² Doutor em Educação pela Universidade Federal da Paraíba. Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB - Campus João Pessoa) e do Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT/IFPB). E-mail: washi_med@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

Em um contexto de profundas mudanças individuais e coletivas para povos, culturas e nações modernas, o fenômeno da informação parece guiar dos desejos às condutas, das ações às realizações, dos sonhos aos sucessos, das (in)satisfações subjetivas às grandes necessidades humanas. Na tão conhecida era da sociedade informacional, discutida por Castells (1999), parecemos viver em “transe” com o fato de que a informação tornou-se um alimento necessário, o “supremo bem” que sugere renovar projetos antigos como, por exemplo, o da modernidade.

Desse modo, a informação não mais se configura como “tijolos” sobrepostos uns sobre os outros, mas se apresenta como “argilas”, artefato do qual o próprio sujeito molda o seu formato, sua consistência e seus sentidos, preenchendo os espaços lacunares deixados por tijolos amontoados. Em outras palavras, não basta somente guardar, organizar, representar, preservar a informação; é necessário disseminá-la cada vez mais para ajudar a quem necessita de seu conteúdo.

Isso significa dizer que, cotidianamente, fazemos uso da informação como um germe vivo, ou seja, para encaminharmos a vida em suas diversas expressões, sensações e projeções no seio dos processos comunicativos (relações sociais). A informação, por esse entendimento, caracteriza-se pela maneira com a qual o sujeito vê o mundo, as formas de pensar e de agir.

Com o avanço da ciência, com a instantaneidade dos contatos em rede, com os negócios, transações, formações de blocos políticos, crise econômica, com o advento/desenvolvimento das novas Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs), dentre outros fatores, as necessidades informacionais tornaram-se um complexo estrutural da vida moderna formadas pelas forças de renovação cognitiva, afetiva, psicológica, social e cultural. Assim, os inúmeros fatores que levam os sujeitos à busca de informação são revelados por meio de uma análise aplicada às próprias necessidades informacionais emergentes em seu contexto.

Nessa perspectiva, considerando a dimensão humana e complexa voltadas para o fenômeno abordado, este trabalho elegeu como objetivo analisar as necessidades de informação dos usuários do Arquivo de Recursos Humanos (RH) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Assim, em busca de resultados analíticos no campo pesquisado, o estudo partiu da seguinte questão de pesquisa: como entender as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo de RH da UFPB? Como ponto de partida e em busca de respostas para essa indagação sustentamos a hipótese de que as necessidades informacionais dos usuários do arquivo da UFPB são atendidas de maneira satisfatória.

Considerando o exposto, buscamos entender a intersubjetividade presente nas necessidades informacionais dos usuários do Arquivo de RH da UFPB, trazendo a relevância de sua análise no tocante ao processo de busca, acesso e uso da informação arquivística.

O desenvolvimento da pesquisa se justifica, considerando que o conteúdo estudado é fundamental para a formação do arquivista, no sentido de que é preciso esforço e boa vontade (sensibilidade) para buscar compreender/interpretar as necessidades de informação dos usuários nas fontes de informação, como o arquivo, na tentativa de, cada vez mais e melhor, entender/atender as demandas situacionais, individuais e lacunares sobre as quais os usuários se situam no momento da busca, acesso e uso da informação arquivística.

Assim, a pesquisa proporcionou à Arquivologia, como também aos arquivistas, um esclarecimento sobre as necessidades de informação dos usuários de arquivo, verificando os pontos de relevância para o desenvolvimento das práticas e da satisfação dos usuários da informação arquivística.

Além disso, a pesquisa contribuiu para apresentar que a Arquivologia que deve voltar-se, cada vez mais, para o usuário, isto é, o ator principal do saber arquivístico, já que a informação só tem sentido para os usos que se fazem desta. Foi nesse sentido que, em termos sociais, a pesquisa buscou

refletir também a importância da temática para que a sociedade informacional evolua para a sociedade do conhecimento.

Utilizamos como métodos de pesquisa: o quantitativo, método baseado na precisão dos resultados através da utilização de ferramentas estatísticas; qualitativo, método baseado nas características situacionais e particulares do fenômeno. A partir disso, a pesquisa utilizou os seguintes tipos de pesquisas: exploratória, voltado para o método qualitativo; descritiva, voltado para o método quantitativo.

O universo da pesquisa correspondeu aos usuários do Arquivo de Recursos Humanos da UFPB. Como critério lógico para a amostra, utilizamos o fato de que o arquivo recebe, por média semanal, cerca de sessenta (60) sujeitos que buscam a informação. A amostra foi estipulada por acessibilidade, definida por uma quantidade de trinta e sete (37) sujeitos, o que equivale a mais de 50% do número de sujeitos que acessaram a informação no arquivo na semana da pesquisa de campo, conferindo significativa representatividade diante do número total de sujeitos que formam o nosso universo.

Quanto ao processo da coleta de dados elaboramos um questionário misto, com questões abertas e fechadas, construído na perspectiva de apreender respostas quanto às necessidades recorrentes e mensuráveis (método quantitativo), como também saber sobre as complexas cadeias de necessidades informacionais (método qualitativo).

2 ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Os inúmeros fatores que impulsionam os sujeitos à busca de informação são revelados por meio de uma análise aplicada às suas necessidades informacionais (NIs). Assim, Miranda (2006) afirma que o conceito de necessidade de informação (NI) é um estado ou um processo no qual alguém percebe a insuficiência ou inadequação dos conhecimentos necessários para atingir objetivos ou solucionar problemas, sendo essa percepção composta por dimensões cognitivas, afetivas e situacionais.

Para a referida autora, a dimensão cognitiva refere-se às lacunas de conhecimento e de sentido; a dimensão afetiva envolve níveis de necessidades e incertezas, dentre outros; a dimensão situacional depende da complexidade do ambiente, dos problemas cotidianos e da vida. Complementando tudo isso, Wilson (1980) acrescenta ainda a dimensão fisiológica, associando-a a abrigo, comida, água, dentre outros recursos indispensáveis à sobrevivência humana.

Nesse contexto, percebe-se que essas dimensões estão interligadas, ou seja, uma poderá determinar ou desencadear outras NI. Por exemplo, o conteúdo de um documento atende às necessidades cognitivas em que é atribuído um sentido costumeiro sobre o uso que é dado à informação, e às afetivas, tais como a necessidade de segurança, de realização ou de dominação. Um canal de comunicação oral poderá ser sugerido por necessidades afetivas, tanto quanto por necessidades cognitivas.

Assim, ao procurar informações de um superior, uma pessoa pode interessar-se mais por seu reconhecimento e aceitação, do que pelo próprio conteúdo do assunto da mensagem; um documento poderá satisfazer a uma necessidade afetiva, através de coleções de obras raras, ou de livros ilustrados, por sua beleza. Porém, isso não significa dizer que algumas necessidades acionarão imediatamente a atividade da busca de informação, é necessário que haja mecanismos favoráveis ao processo.

As necessidades pessoais estão no topo da motivação de um comportamento de busca de informação. Portanto, é preciso que se reconheça que essas necessidades surgem a partir dos papéis que o sujeito desempenha na vida social. Choo (2003, p.81) afirma que Tom Wilson, do Departamento de Pesquisa da Informação da Universidade de Sheffield (Reino Unido), “acredita que os indivíduos estão constantemente construindo seu mundo social a partir do mundo de aparência que os cerca. As necessidades de informação nascem dessas tentativas de dar sentido ao mundo.”

Nesse contexto, a NI é determinada por problemas que surgem de situações específicas. Assim, são os “ambientes-problema” que definem os contextos em que a necessidades de informação nascem. Por isso, faz-se preciso entender cada situação para que os sujeitos que necessitam de

informações específicas consigam tomar decisões em seus planos de mundo, alcançando seus mais diversos e complexos objetivos.

São relevantes para a NI as características das informações, como a quantidade, opções, precisão, clareza e especificidade. Macmullin e Taylor *apud* MIRANDA (2006), afirmam que “as dimensões dos problemas (estruturados ou não, complexos/ simples, hipóteses e conjecturas, padrões, consequências, imposições) estabelecem critérios para julgamento de relevância das informações para os problemas.” (p. 105)

Assim sendo, Paisley *apud* BETTIOL (1990), afirma que vários fatores interferem na NI, entre eles: a utilização das informações que estão sendo buscadas; as características pessoais do sujeito, a motivação, a orientação profissional; o contexto sócio-político e econômico, dentre outros.

Para Menzel *apud* BETTIOL (1990), os apontamentos referentes à NI correspondem:

- a) uma abordagem corrente a partir da necessidade de se estar atualizado com o progresso de uma área;
- b) uma abordagem de acompanhamento advinda da necessidade de informação específica ligada ao trabalho da pesquisa ou problema presente;
- c) uma abordagem exaustiva que satisfaça à busca e encontre as informações essenciais sobre o assunto.

Em relação a isso, as necessidades informacionais têm o seu ponto de origem nas atividades desenvolvidas no contexto social dos sujeitos, envolvendo inclusive o meio sociocultural. Dessa forma, Figueiredo *apud* BETTIOL (1990, p. 66) afirma que “muitas vezes esses meios foram analisados em termos do ponto de vista do pesquisador, de como o usuário deveria buscar informações, mais do que nas finalidades atendidas pela busca de informação”. Caracterizando-se assim, são obscuras as conclusões obtidas para o serviço de informação, sem que haja considerações acerca da reciprocidade entre o usuário e o sistema de informação.

Nesse sentido, para obter um significado considerável e prático, no contexto de entendimento das necessidades informacionais, é necessário extrair respostas que envolvam o conhecimento do contexto em que o indivíduo

está inserido, lançar questões relativas ao problema ou à dúvida presente. Choo (2003, p. 76) menciona “que o contexto de uma pergunta é importante, inclusive os antecedentes que levam à formulação da pergunta e a intenção por trás do uso da informação a ser armazenada.” Em outros termos, procurar saber sobre a finalidade da NI.

No entanto, mesmo diante de tudo isso, o conceito de “necessidade de informação” ainda é bastante problemático, pois envolve combinações das seguintes necessidades: a) as expressas pelo sujeito, em que ele consegue demonstrar o seu interesse na busca da informação; b) as não expressas pelo sujeito, em que, por algum motivo, ele não consegue ativá-las ou senti-las; c) as presentes, expressas ou não, que existem, porém dependerá do momento, do lugar ou da fonte de informação para serem expressadas; d) e as futuras e potenciais, que, em decorrência de outras poderão ser ativadas (BRITAIN *apud* BETTIOL, 1990).

Nesse contexto, as necessidades informacionais poderão ou não estar explícitas ao sujeito que as geram. Alguns não conseguem direcionar as suas buscas, talvez por não perceber claramente que tipo de informação necessita, onde e como acessá-la, bem como utilizá-la. Outras vezes, o sujeito formula questões incorretas, isto é, por não discernir sobre seus próprios problemas, não consegue entender o que se passa consigo mesmo, ocasionando sentimentos de estresse, frustração e irritação.

As reações decorrentes das frustrações dos sujeitos estão na insatisfação no momento de obtenção da informação, o que provoca o questionamento sobre quanto tempo vai demorar e qual o custo. Algumas reações apresentam a indignação do sujeito, devido o material (acervo, coleção) não estar disponível para consulta imediata na fonte de informação.

Segundo Lancaster (1996), a análise das causas de insucesso pode, também, revelar algumas causas de ineficiência interna da fonte de informação. Assim, para o autor, seria interessante a participação dos sujeitos no tocante a críticas e sugestões deixadas no arquivo, principalmente sobre itens que não conseguiram encontrar através de um instrumento de pesquisa,

como um catálogo, ou sobre o fato de não ter conseguido rapidamente o documento solicitado.

Com base nisso tudo, poderíamos dizer que a necessidade de informação poderá ser o desdobramento de um problema, bem como sua própria resolução na vida das pessoas, possibilitando a tomada de decisões multidimensionais, inovando, atualizando ou complementando algo no contexto situacional em que o sujeito está envolvido.

3 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

O sujeito social reconhecido como usuário da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades.” (SANZ CASADO, 1994, p. 19). A definição de Sanz Casado (1994) está atribuindo relevância ao fato do uso da informação estar voltado para alguma finalidade diretamente relacionada ao sujeito da informação, ao invés do centro de referência que guarda a informação. Assim, os usuários são classificados em relação às suas atitudes frente à informação e o seu tipo de necessidade informacional.

Não obstante, para Sanz Casado *apud* PAIVA (2002, p. 67) os usuários podem ser divididos em:

a) *Usuários potenciais*: aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, mas não são conscientes dela, pois não expressam suas necessidades;

b) *Usuários reais*: aqueles que são conscientes de que necessitam de informação e a utilizam com frequência.

Complementar a essa visão, nos dias atuais podem ser considerados usuários aqueles que necessitam de informação, conscientes ou não de suas necessidades informacionais, aqueles para quem os sistemas/fontes de informação existem, bem como aqueles que buscam e usam informações (PAIVA, 2002).

Anteriormente, a ideia que permanecia acerca de usuários conservava uma tradição predominante, isto é, enquadrava o usuário da informação como

um portador de atitudes passivas, descaracterizando totalmente a ação do sujeito diante de suas próprias necessidades. A razão de ser do serviço de informação, nesse caso, era algo prioritário e bem maior do que a razão de ser das próprias e singulares necessidades individuais dos sujeitos da informação.

Para Jardim e Fonseca (2004), “de maneira geral, o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto (nem sempre explicitado) do acesso à informação.” Dessa forma, os centros de informação agiam com a compreensão do usuário como entidade “neutra”. Linares *apud* PINTO et al. (2007), entende que essa neutralidade aparente é de essencial relevância no delineamento teórico do usuário como objeto de estudo.

Em termos históricos, os estudos de usuário acumularam grande número de pesquisas, na perspectiva de responder à explosão de informações científicas e novas tecnologias, principalmente realizados por bibliotecários ou administradores de centros de documentação, vislumbrando os comportamentos de buscas de informação.

Para Figueiredo (1979, p. 79) os estudos de usuários

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

Nesse sentido, a temática dos estudos de usuários já vem sendo desenvolvida ao longo de anos, objetivando coletar dados, “para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da informação” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.169). Tais estudos, inclusive, são utilizados para verificar as variações de uso e a necessidade de informação, tendo em vista as diversas categorias existentes de usuários.

Isso significa dizer que um sujeito pode estar incluso em várias categorias de usuários, desempenhando vários papéis nos diversos momentos de sua vida, enquanto ator social. Por isso, na tentativa didática de entender as múltiplas vertentes categoriais sobre diferentes tipos de usuários, Chagas, Arruda e Blattmann (2000) assim compreendem:

a) os experientes: usuários que levam suas questões às fontes informacionais, sabendo, exatamente o que precisam, a partir de perguntas/problemas formulados com clareza;

b) os com objetivos, mas com dificuldades de expressão: são os grupos de usuários que sabem o que querem mas não conseguem expressar adequadamente o que necessitam;

c) os inexperientes: grupos de usuários que não têm certeza (clareza), quanto ao que precisam.

Considerando tudo isso, os estudos de usuários consistem em compreender as necessidades e os usos da informação, desdobrando-se em um campo cuja perspectiva é teórica e metodológica ao mesmo tempo. Estima (2014, p. 13) corrobora com precisão que o estudo de usuários “permite um atendimento direcionado, ágil e eficaz. O conhecimento do perfil de seus usuários deveria ser uma prioridade das instituições. [...] permite uma avaliação e melhoria na qualidade dos serviços ofertados.”

Em termos históricos, tais estudos se apresentaram a partir de duas grandes abordagens: tradicional e moderna ou alternativa. Assim, Choo (2003) afirma que os estudos de usuários passaram de uma esfera orientada para os sistemas e as tarefas para uma esfera mais integrativa e mais centrada no usuário da informação. Conforme é discutido a seguir.

3.1 A abordagem tradicional

De acordo com Baptista e Cunha (2007), historicamente, os estudos de usuários guiavam-se pela abordagem tradicional, preponderando à utilização do método quantitativo. A preocupação maior era revelar as características grupais e demográficas dos usuários, enfocando quem usa os sistemas de informação e com que frequência.

Nesse sentido, essa abordagem não verifica os fatores que levam o encontro do usuário com os sistemas de informação ou o efeito causado pelo confronto, “limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação” (FERREIRA, 1997, p. 3-4).

De acordo com Choo (2003, p. 68) a orientação para o sistema, relatada aqui como a abordagem tradicional “vê a informação como uma entidade externa, objetiva, que tem uma realidade própria, baseada no conteúdo, independente dos usuários ou dos sistemas sociais.”

Em termos analíticos, entende o usuário segundo as suas atitudes reincidentes como, por exemplo, se o uso acessa um ou mais sistemas de informação; se é afetado por uma ou mais barreiras ao uso do sistema de informação; se demonstra satisfação com os vários atributos do sistema.

3.2 A abordagem moderna

Posteriormente, foi a partir dos anos de 1970 que as discussões voltadas à abordagem tradicional ganharam destaque, principalmente no que concerne ao fato de refletir se essa abordagem atendia de modo satisfatório às formas de análise do usuário moderno.

Assim sendo, os estudos de usuários passaram por revisões e análises, chegando-se ao entendimento de que os comportamentos de busca e uso da informação exigiam outro tipo de abordagem centrada no usuário e não somente no sistema, enfocando aspectos mais subjetivos, analisando as características e perspectivas individuais dos usuários, utilizando, além do método quantitativo, também o método qualitativo. A essa nova forma de entender o usuário como sujeito social com necessidades individuais, seu comportamento de busca, acesso e uso da informação deu-se o nome de abordagem moderna.

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

Nesse sentido, a progressão de tais estudos deu-se a partir da ruptura com a tradição, quer dizer, com o fundamento do método qualitativo, que passou a substanciar, de forma holística e mais aprofundada, a coleta e análise

dos dados, adequando os sistemas de informação às necessidades dos usuários e não o contrário, conforme priorizava a abordagem tradicional.

A adesão à abordagem moderna causa polêmica até os dias de hoje, sobretudo para aqueles que entendem as unidades/sistemas de informação como organizações cujo mérito maior é a sua própria existência, isto é, como se o sistema de informação, suas representações e linguagens, cobrissem o grande terreno sobre o qual toma assento as necessidades dos sujeitos, o que implica dizer que tais necessidades deveriam enquadrar-se nas dimensões orgânicas e sistêmicas das administrações cêntricas das unidades de informação.

Nesse contexto, Miranda (2006) discute os seguintes pontos voltados à abordagem moderna:

- a) o foco dos sistemas de informação referentes à tecnologia e conteúdos deveria ser direcionado às necessidades dos usuários;
- b) os serviços informacionais deveriam ser adequados às necessidades específicas dos usuários e não vice-versa.

Para Figueiredo (1999), a abordagem moderna possui uma visão holística, considerando não somente os aspectos cognitivos da busca de informação, como também os aspectos afetivos e psicológicos. Explicando melhor esses dois aspectos, Figueiredo (1999, p. 15) afirma:

[...] o primeiro, o estudo do domínio afetivo, concentra-se nos aspectos afetivos das buscas, ou nos interesses, nas atitudes, nos valores e nas emoções que ocorrem durante a busca. O segundo focaliza as habilidades do usuário no “fazer sentido” (*sense making*) do meio existente, baseado na premissa de que os usuários não podem ser considerados típicos, pois recebem a informação através de uma perspectiva subjetiva.

Corroborando acima com Figueiredo, Choo (2003, p. 70) afirma que “a pesquisa orientada para o usuário examina as preferências e necessidades cognitivas e psicológicas do indivíduo, e como elas afetam a busca e os padrões de comunicação da informação.” E ainda enxerga a informação como uma construção subjetiva fundamentada no interior da mente dos usuários, pois assim esses poderão moldá-la.

Portanto, os estudos baseados no “fazer sentido” têm interesse na análise do comportamento informacional, isto é, na forma como o indivíduo inicia a sua busca na unidade/sistema de informação e constrói sentido, resultando no uso da informação e as conseqüentes repercussões que traz ao contexto de vida do sujeito social da informação e suas necessidades emergentes e complexas.

4 A INFORMAÇÃO COMO FENÔMENO SUBJETIVO: A METÁFORA DA PONTE

Na abordagem tradicional os usuários da informação eram vistos como um dos integrantes do sistema, e não como a essência do serviço. Enquanto que na abordagem moderna, diante da proposta do *sense-making* de Brenda Dervin, a informação não mais se caracteriza como “tijolos” colocados uns sobre os outros, mas como “argilas”, a partir da qual o próprio sujeito dá formato, consistência e sentido às suas buscas. Tijolos sobre tijolos não constrói, necessariamente, uma casa, mas argila entre tijolos pode fincar o apoio necessário que uma fundação necessita para se erigir adequadamente (DERVIN *apud* FERREIRA, 1995).

Isso significa dizer que, conforme estabelecia a abordagem tradicional, o *sense-making* supera a forma como os sistemas desatendiam as necessidades de informação dos usuários. Significa, também, que as formas de interação do usuário com o intermediário e o sistema passam a ser valorizadas, incluindo os processos de interpretação, formulações de questões e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. Choo (2003, p. 99) complementa que “cada estágio de busca da informação combina com elementos cognitivos, emocionais e contextuais da experiência humana.”

Assim, o *sense-making* é fundamentado pela “construção de sentido”, ou seja, quando as pessoas buscam e usam a informação, reduzindo suas incertezas, informando-se, instruindo-se, confirmando uma realidade, criativamente decidindo sua utilidade em uma determinada situação, sendo o estado cognitivo do sujeito representado como um movimento contínuo, no

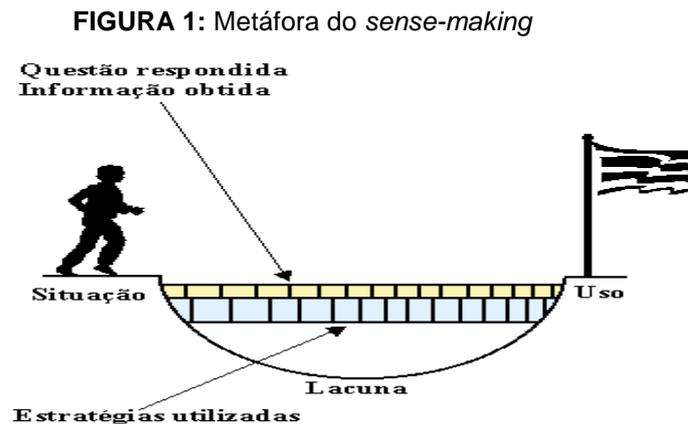
tempo e no espaço. Uma das maiores características de suas bases é o fato de que o usuário da informação participa, efetivamente, do processo comunicativo interagindo com os meios/fontes informacionais.

Choo (2003, p. 118) afirma ainda que “a natureza da necessidade de informação depende da percepção no qual o indivíduo exerce sua capacidade de dar sentido à situação.” Na construção de sentido, o usuário da informação é considerado de forma específica (individual), e a informação é tida como um meio, e não um fim. Assim, Pinto *et al.* (2007) mencionam que o indivíduo é entendido como um ser ativo, em construção, baseado nas suas características e experiências, que tem a sua própria percepção do problema.

Assim, a posição atual do sujeito é marcada pelas suas experiências, ambientes de onde já esteve (no passado), de onde está (no presente) e para onde irá (no futuro). É visto como um ser dotado de inteligência e criatividade, sendo capaz de compreender o sentido das coisas, por meio da absorção de conhecimentos advindos do mundo e do que já tem armazenado no seu âmbito cognitivo. Dessa forma, o usuário da informação tem uma participação efetiva no processo comunicativo, interagindo com o intermediário/sistema de informação, mas se livrando de seu passado submisso.

A abordagem do *sense-making*, nessa perspectiva, parte da premissa de que nós, humanos, temos a capacidade de interação mútua, apesar de cada um de nós vermos as coisas de pontos de vista divergentes, havendo uma enorme flexibilidade das partes envolvidas para ter uma resposta aceita reciprocamente.

Nesse sentido, para o *sense-making*, o sujeito busca informações quando se encontra “perdido” sobre verdadeiras lacunas (gap), tratando de “fazer sentido” diante do caos (diversidade, complexidade, incompletude), construindo pontes estratégicas para ultrapassar as lacunas simbólicas, utilizando as fontes de informação.



FONTE: Boscaroli (2009)

A metáfora do *sense-making* representa o estado cognitivo do ser humano como o movimento contínuo, ou seja, no tempo e no espaço. Dessa forma, os sujeitos se movem sempre em frente, em direção aos seus objetivos, quando não têm dúvidas ou indecisões quanto às suas necessidades. Todavia, frequentemente, aparecem lacunas.

De acordo com Choo (2003, p. 88),

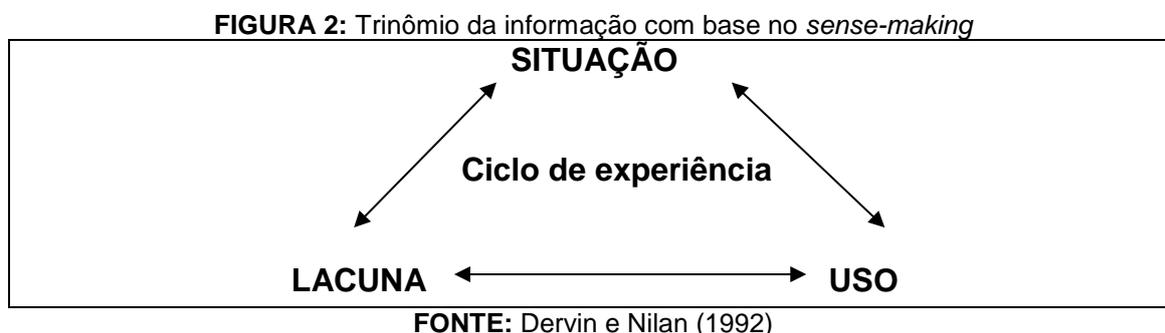
a abordagem de criação de significado oferece uma metáfora cognitiva para o processamento e uso da informação, na qual a necessidade de informação é comparada com a percepção do vazio, com a busca da informação, com as estratégias para transpor o vazio e com o uso da informação na ajuda para transpor o vazio.

Para tanto, a ponte necessária para transpor as lacunas informacionais ocorre em função das estratégias que os sujeitos empregam para buscar e utilizar as fontes de informação, isto é, solucionar o problema (FERREIRA, 1997). As estratégias determinam o comportamento de informação, sendo empreendidas a partir do contexto em que se encontram, principalmente a partir da tríade situação-lacuna-uso, formando o trinômio da informação, discutido a seguir.

5 O TRINÔMIO DA INFORMAÇÃO

Para representar o trinômio da informação o *sense-making* utiliza o modelo conhecido como de três pontas, isto é, o trinômio *situação-lacuna-uso*.

A figura a seguir mostra como o sujeito direciona-se até chegar ao uso da informação, por meio do ciclo de experiência.



Conforme podemos perceber, a *situação* é o fator mais abrangente, pois é o contexto temporal e espacial sobre o qual aparecem as necessidades de informação, estabelecendo-se como âmbito maior no qual a busca e uso da informação ocorrerão, buscando dirimir o problema. Está em constantes mudanças e alterações.

Dessa maneira, o sujeito no contexto de alguma situação-problema, depara-se com várias *lacunas*, que são fatores compreensíveis ou não, mas que ajustam diante da visualização da situação-problema por intermédio da formulação de perguntas, considerando que o sujeito está tentando compreender algo em um contexto de incertezas. A lacuna é considerada como uma ponte para a travessia ao alcance da informação.

Por conseguinte, o sujeito da informação é impulsionado a buscar, acessar e fazer *uso* do conhecimento recém-apreendido, entendido como uma informação significativa, que faz sentido para a resolução das lacunas em um contexto problemático de sua vida. Assim, o sujeito que utiliza a informação para resolver suas necessidades subjetivas, introduz e adequa a informação apreendida, concatenando seu sentido aparente com os sentidos demandados e demarcados por seu próprio contexto.

Choo (2003, p. 110) explica que

entre os elementos mais importantes que influenciam o uso da informação estão as atitudes do indivíduo em relação à informação e à sua busca, atitudes essas que são fruto da educação, do treinamento, da experiência passada, das preferências pessoais, etc.

Assim, de acordo com Ferreira (1997), é relevante para o *sense-making* a compreensão dos seguintes atributos:

- a) Individualidade – Usuários devem ser tratados como indivíduos e não como conjunto de atributos demográficos;
- b) Situacionalidade – Cada usuário se movimenta através de uma única realidade de tempo e espaço;
- c) Utilidade da informação – Diferentes usuários utilizam a informação de maneira própria, e a informação é o que auxilia a pessoa a compreender sua situação;
- d) Padrões – Analisando as características individuais da cada usuário, intenta chegar aos processos cognitivos comuns à maioria, o que ajuda aos centros de informação estabelecer políticas administrativas de informação que levem em consideração essas características.

A “construção de sentido”, como entende o *sense-making* procura localizar os indicadores potenciais do comportamento de busca e uso da informação, tendo como ponto inicial o usuário da informação, agregando uma maior atenção às mudanças temporais e espaciais que ocorrem no cotidiano dos sujeitos.

A perspectiva do *sense-making* em relação à dinâmica subjetiva do sujeito, portanto, considera a informação como intrínseca ao sujeito, incluindo a forma de expressar suas confusões, ideias, emoções, sentimentos, perguntas e conclusões, entendendo e defendendo o funcionamento dos processos de informação/comunicação. Em outros termos, busca defender a ideia de que tais processos se dão a partir do momento em que a unidade informacional estiver mais “aberta” a novas, maiores e melhores formas de interagir com os usuários, na perspectiva de entender, cada vez mais, suas necessidades subjacentes e emergentes de informação.

6 ANALISANDO AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DE RH DA UFPB

Aqui apresentaremos os resultados da pesquisa. A análise quantitativa deu-se a partir da tabulação de dados, através do *software Excel*, seguida da descrição primária dos dados coletados, representados nos gráficos gerados. Logo após, explanaremos através das respostas às questões abertas, os porquês que se põem sob a opinião dos usuários sobre a busca, acesso e uso da informação no arquivo.

6.1 Caracterizando o perfil dos usuários

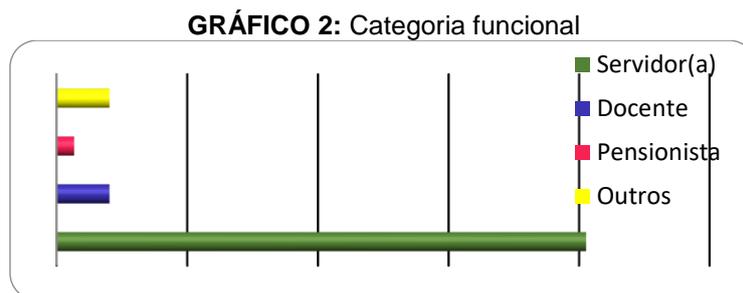
Para caracterizar o perfil dos usuários, utilizamos como base a participação de 37 sujeitos. Categorizamos tais usuários a partir das seguintes distinções: trinta (30) servidores da UFPB; três (3) docentes da UFPB; um (1) pensionista (pessoa que tem por direito o acesso à informação no arquivo de RH, referente a servidor ou professor falecido) e; três (3) que não se enquadram nesses perfis.



FONTE: Dados da pesquisa (2009).

O número acima mostra que, do total de 37 usuários, 56,8 % sujeitos são do sexo feminino e 43,2% do sexo masculino.

Dessa forma, identificamos que as NIs surgem, na maioria das vezes, para os sujeitos do universo feminino. Como tentativa de compreender isso, lançamos o palpite de que as mulheres estão em maior número no órgão e obtêm maior sensibilidade para ir até o arquivo realizar a busca pelo documento.



FONTE: Dados da pesquisa (2009).

Em relação à categoria funcional, 81,1% são servidores da UFPB, 8,1% são docentes da UFPB, 2,7% são pensionistas e apenas 8,1% dos usuários informaram pertencer a outras categorias.

Constatamos que a categoria servidor(a) é a que mais visita o arquivo. Essa frequência se dá devido às NIs geradas no ambiente de trabalho, principalmente relacionado a questões práticas e procedimentais. Choo (2003, p. 96) vem afirmar que

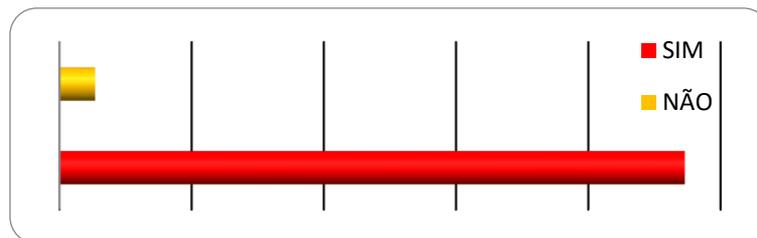
o ambiente de trabalho é constituído pelas características físicas e sociais da organização ou da unidade em que um grupo de pessoas trabalha – atributos que influenciam as atitudes em relação à informação, os tipos e estruturas da informação requerida e o fluxo e a disponibilidade da informação.

De acordo com Miranda (2006) os dados mostrados estão relacionados à dimensão situacional, dependendo da complexidade dos problemas cotidianos.

6.2 Discutindo o processo de busca da informação

Para o *sense-making*, o usuário da informação possui uma participação ativa no processo de busca da informação, interagindo com os meios/fontes de informação. Vejamos o gráfico abaixo:

GRÁFICO 3: Êxito na busca da informação



FONTE: Dados da pesquisa (2009).

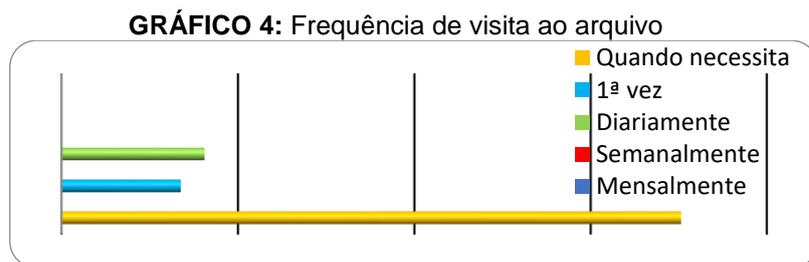
Foi constatado que 94,6% dos usuários obtiveram sucesso na recuperação (busca/acesso) da informação, e apenas 5,4% dos dados explicitaram que não recuperaram a informação desejada.

Isso significa dizer que, a busca pela informação foi realizada de maneira positiva, em que os usuários superaram as suas lacunas de informação, obtendo a efetivação na recuperação da informação requerida.

Dessa forma, percebemos que, de uma maneira geral, a busca da informação é um processo que se dá de forma explícita, objetiva e ativa, já que os usuários sabem exatamente o que precisam, a partir de perguntas/problemas formulados com clareza. Os que não obtiveram êxito no processo de busca, representando a minoria dos dados coletados, não recuperaram a informação por não saberem expressar adequadamente sua necessidade ou por falhas na disponibilização da informação no arquivo.

6.3 Refletindo sobre o processo de acesso e uso informacional

O processo de busca e uso da informação resulta na construção de sentido para as situações de mudança pelas quais os sujeitos necessitam, principalmente quando precisam solucionar problemas no contexto de suas vidas. Isso significa dizer que o acesso e o uso fazem parte, diretamente, do processo voltado para a situação-lacuna-uso da informação, de acordo com o *sense-making*.



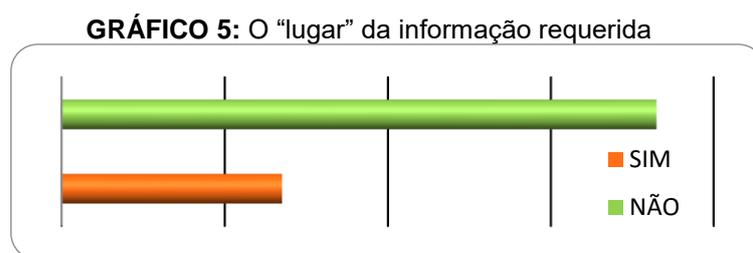
FONTE: Dados da pesquisa (2009).

No que concerne à frequência de visita ao arquivo, 70,3% responderam que usam o Arquivo de RH da UFPB apenas quando necessitam de alguma informação, 13,5% visitavam pela primeira vez, enquanto 16,2% diariamente estão no arquivo. Desse modo, as opções semanalmente e mensalmente foram desconsideradas, haja vista que não obtiveram respostas.

Esses dados surgem, surpreendentemente, para se averiguar que o arquivo já se apresenta para os sujeitos como um centro preciso de informação, e por outro lado como um ambiente eficaz para o desenvolvimento de ações educativas.

Segundo Bellotto (2002), os programas educativos podem ser vistos como uma ampliação dos serviços do arquivo, tendo como base a conquista do seu público em potencial, instruindo-o quanto a relevância dos documentos arquivísticos e, por conseguinte, da informação.

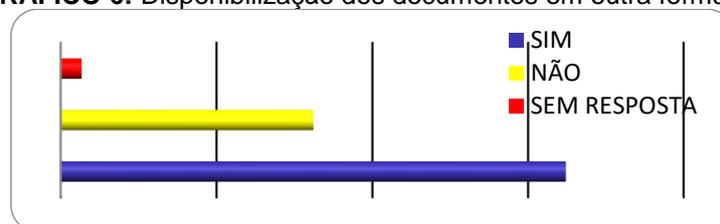
Dessa forma, os usuários internos precisam ter a consciência de que o Arquivo de RH da UFPB é um meio que garantirá o acesso à informação que necessitam. Nesse caso, o arquivo pode desenvolver um processo contínuo e permanente de ações educativas, objetivando o conhecimento das informações contidas no ambiente arquivístico, difundindo e divulgando a sua existência e o seu caráter cultural como uma unidade de informação.



FONTE: Dados da pesquisa (2009).

Em se tratando dos usuários poderem encontrar a informação em outro lugar que não no arquivo pesquisado, a pesquisa revelou que 73% afirmam que não poderiam encontrar a informação em outro lugar e 27% relataram que podem encontrá-las em outro lugar. Segundo Roncaglio et al. (2004, p.3), “a função de um arquivo é guardar a documentação e principalmente fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo de maneira rápida e segura.” Sendo assim, os usuários do Arquivo de RH, que é um arquivo específico, vão em busca de informações, na maioria da vezes, acerca de seus registros funcionais, que dificilmente poderiam ser recuperadas em outro lugar.

GRÁFICO 6: Disponibilização dos documentos em outra forma

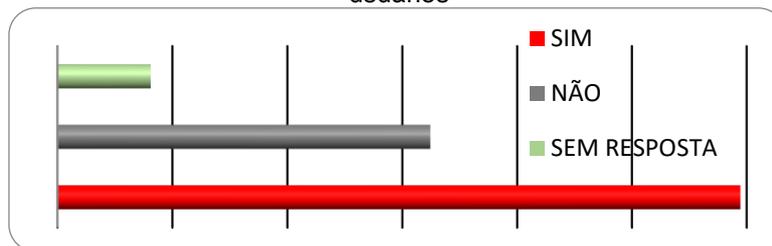


FONTE: Dados da pesquisa (2009).

Quanto à disponibilização dos documentos pelo arquivo através de outra forma, 64,9% responderam que o recurso da digitalização dos documentos seria, também, uma alternativa significativa para o acesso à informação. Já 32,4% consideram que estão satisfeitos em relação o acesso documental tradicional (em papel), realizado no próprio arquivo. Apenas 2,7% não responderam a questão.

Apesar dos mitos e da polêmica que suscita atualmente a disponibilização da informação por meio de formulários eletrônicos já é uma realidade, podendo os usuários realizar a solicitação do documento, e após ser processada a informação, o encaminhamento é dado através de arquivo (*bits*), para quem o solicitou, sem que necessariamente precise ir até o arquivo (CHAGAS; ARRUDA; BLATTMANN, 2000). Esse procedimento ainda não é utilizado no arquivo pesquisado, o que poderia facilitar ainda mais a disponibilização e acesso à informação.

GRÁFICO 7: O uso da informação como fenômeno de mudança no contexto da vida dos usuários



FONTE: Dados da pesquisa (2009).

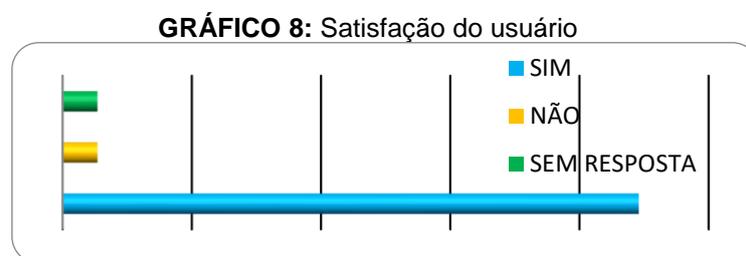
Com relação ao uso da informação e a mudança no contexto na vida dos usuários a partir da informação recuperada no arquivo, 59,5% consideram que a informação foi importante para a solução do seu problema, modificando o contexto de vida em que os usuários estavam inseridos atualmente; 32,4% responderam que a informação não tinha nenhuma influência na mudança do contexto de suas vidas. Este último resultado se deve ao fato de que: ou as informações recuperadas não foram compatíveis com a lacuna informacional do usuário, ou existem informações no arquivo de RH que são para auxiliar nas atividades geradas pelas funções de um RH e não influenciam em uma mudança no contexto de vida de alguns usuários; e 8,1% não responderam a questão.

Diante dos dados, analisamos que a informação recuperada, foi aplicada a um contexto de vida de cada usuário que acessou o arquivo e comprovou esse fato, modificando-o. Nessa perspectiva, Ferreira (1997) afirma que diferentes usuários utilizam a informação de maneira própria, e a informação é o que auxilia a pessoa a compreender a sua situação lacunar.

Choo (2003, p. 102) menciona que “a busca da informação é um processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento.” E diz ainda que o uso da informação resulta em uma mudança na capacidade de agir do usuário. Logo, esse novo estado refletirá em seu contexto de vida.

Podemos perceber que se concretiza o fato de que o uso da informação arquivística incide diretamente no contexto de vida do sujeito, em consonância com a abordagem do *sense-making* quando afirma que o usuário utiliza a

informação apreendida para a resolução de situações-problema, construindo sentido e definindo a sua realidade, segundo o meio social em que vive.



FONTE: Dados da pesquisa (2009).

No que diz respeito à satisfação do usuário quanto ao atendimento realizado pelo arquivo, 89,2% disseram que as suas necessidades informacionais foram atendidas a contento, 5,4% consideraram que o atendimento não foi satisfatório e 5,4% não responderam a questão.

Percebemos então, diante dos dados, que foi considerado satisfatório o atendimento oferecido aos usuários do Arquivo de RH da UFPB, em relação as suas necessidades de informação, mesmo com deficiências em seu acesso. Por sua vez, estas existem, porém, não interferiram na maioria das vezes, no acesso informacional.

A questão que possui como foco as deficiências na busca ou acesso à informação a partir das necessidades informacionais apresentadas pelos usuários (situação), a pesquisa revelou a seguinte situação:

A maior parte, dos usuários, respondeu que tiveram consequências na busca ou acesso à informação pela falta da gestão arquivística.

Foram apontados pelos sujeitos os seguintes pontos: a) falta de organização arquivística; b) falta de compromisso na guarda dos documentos sigilosos; c) desconhecimento dos servidores quanto à localização do arquivo e; d) espaço físico inadequado.

Um dos usuários, aqui denominado como usuário A, respondeu à questão da seguinte maneira: “senti uma falta de compromisso com os documentos.” Outro usuário, B, colocou da seguinte forma: “o local é muito quente e desagradável”. Já o usuário C registrou: “a pasta estava fora do lugar”. Mais outro, o usuário D, opinou: “não tinha todos os documentos que eu

precisava”. O usuário E disse: “existe fichários quebrados, pastas com bastante poeira”. O usuário F relatou que a deficiência principal é “a falta de renovação de pessoal no atendimento”.

De acordo com o posicionamento dos usuários acima, podemos perceber que, de uma maneira geral, as deficiências enfrentadas pelos sujeitos, no momento da busca ou acesso à informação no arquivo, correspondem à infraestrutura do ambiente, incluindo higienização e segurança, e, sobretudo, à organização da informação registrada.

Desse modo, os usuários do Arquivo de RH da UFPB, de uma forma geral, encaram essa situação como um fator costumeiro, ou seja, que sempre acontece, não interferindo de modo considerável no processo de acesso às informações.

No tocante aos motivos que levaram os usuários a solicitar as informações no arquivo, temos a seguinte configuração:

A busca e o acesso à informação apresentam, de uma maneira geral, múltiplos e complexos motivos que impulsionam os sujeitos a solicitar informações. De acordo com o *sense-making*, as razões que conduzem os usuários à busca nem sempre estão explícitas, o que implica dizer que a interação com os usuários, por parte do arquivista, é um fator primordial. O profissional arquivista deve saber preparar e instruir o usuário no instante do acesso à informação, para que a sua NI seja devidamente atendida.

De acordo com os resultados alcançados, os usuários registram, em suas falas, motivos que suscitam o entendimento da situação em que estão vivendo no momento. Tais situações são marcadas por contextos únicos, ou seja, subjetivos, individuais, mas que também estão em sintonia com o contexto social ou coletivo em que estão inseridos.

Assim sendo, a categoria “motivo” traz como justificção a elaboração de explicações que são oportunas para entendermos o sujeito diante de sua própria tríade situação/lacuna/uso, conforme enfatizam:

Usuário A: “Para fazer uma biografia do meu pai”.

Usuário E: “Para despacho em processos e informações aos servidores”.

Usuário G: “Para regularização do cadastro de capacitação”.

Usuário H: “Porque precisava de um documento para transferência de órgão”.

Usuário M: “Para manter informado sobre meus documentos enquanto servidor da UFPB”.

Usuário P: “Para solicitar segunda via do termo de posse”.

Usuário Z: “Para dados financeiros”.

Verificamos que, em sua maioria, as informações foram úteis. Choo (2003) afirma que a maneira como o processo de busca e uso da informação se desenvolve depende das condições mutáveis do contexto em que a informação é utilizada pelo sujeito, o que, depende das mudanças induzidas no contexto pelas ações do sujeito.

Assim, para Miranda (2006) o uso da informação envolve vários pontos relevantes: a criação de significados para o entendimento da sua área de atuação; a formação de conhecimentos para suprir lacunas de conhecimento e desenvolvimento de novas competências; e a tomada de decisão para escolher formas de ação diante de seu contexto de vida.

Choo (2003, p. 107) afirma que “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.”

Nessa perspectiva, complementa Ferreira (1995, p. 05), “a informação só tem sentido quando é integrada em algum contexto. Ela é um dado incompleto, ao qual o indivíduo atribui um sentido a partir da intervenção de seus esquemas interiores.” Portanto, quando o sujeito obtém a informação que necessita, é impulsionado a situá-la em um contexto, no qual fará o uso equivalente a cada situação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na realidade, enquanto ser social, o usuário jamais teve e nem terá atitude passiva e neutra diante dos serviços e produtos de informação. Isso significa dizer que, em qualquer instância, ao emitir ou receber informações o

usuário estabelece uma relação atuante, inventiva e construtora dos significados das informações que elege.

Diante do que foi proposto na pesquisa, a necessidade de informação dos sujeitos se deu com o intuito de atender a um vazio informacional (lacuna), por meio da busca da informação no Arquivo de RH da UFPB, utilizando-a no contexto em que estão inseridos.

Verifica-se, a partir da maioria das respostas dos sujeitos participantes da pesquisa, que as necessidades informacionais dos usuários do arquivo foram atendidas de maneira satisfatória, no tocante ao fornecimento prestado na recuperação da informação arquivística.

Assim, os usuários devem ter ciência da relevância de um arquivo, que mantém sob a sua guarda a documentação comprobatória, assegurando os direitos que cada um tem diante do contexto social em que vive.

Nesse sentido, com a renovação pela qual vem passando a Arquivologia como campo de conhecimento e território de práticas informacionais inovadoras, a área vem contemplando em sua essência um aprofundamento da temática “usos e usuários da informação”. Jardim e Fonseca (2004) afirmam que deve se estabelecer um contato maior entre arquivistas e usuários. Assim como, Cunha, Amaral e Dantas (2015) acreditam que se configura uma interlocução propícia à Arquivologia com os estudos de usuários e que deverá crescer essa temática relacionada aos arquivos.

Diante dos resultados obtidos, foi concluído que a hipótese pensada no início da pesquisa se confirma, considerando que a “satisfação” é a síntese avaliativa que orienta o balanço final dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelo arquivo.

REFERÊNCIAS

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

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Como desenvolver políticas de ação cultural e educativa em arquivos**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo. 2002. 39p. Projeto Como Fazer.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.18, n.1, p.59-69, jan/jun, 1990.

BOSCARIOLI, Clodis et al. **Avaliação de usabilidade e avaliação Sense-Making da ferramenta RVQ-Tool**. Disponível em: <<http://www.vision.ime.usp.br/~clodis/Patricia/paperIHCfinal1108.doc>>. Acesso em: 22 jun. 2009.

CASTELLS, Manuel. **Sociedade em Rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 3 ed. São Paulo: Paz e Terra, v. I, 1999.

CHAGAS, Joseane; ARRUDA, Susana; BLATTMANN; Ursula. Interação do Usuário na Busca de Informações. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000. Florianópolis. **Anais...** Florianópolis. 2000. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br>>. Acesso em: 22 jun. 2009.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimentos e tomar decisões**. São Paulo: SENAC, 2003. Capítulo 2. 63-120.

CUNHA, Murilo; AMARAL, S. A; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 464 p.

DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the user: the Sense-Making qualitative-quantitative methodology. In: J. D. Glazier; R. R. Powell (Orgs.). **Qualitative research in information management**, 1992, p. 61-84.

ESTIMA, Alfredo Ribeiro. **Estudo de usuário do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul**. Monografia (Especialização em Gestão de Arquivos) – Universidade Federal de Santa Maria. Rio Grande do Sul, 2014. p. 58.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de Necessidades de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem do Sense-Making**. 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em: 22 jun. 2009.

_____. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n.2, 1995.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999.

_____. **Avaliações de coleções e Estudos de Usuários.** Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. DataGramZero. **Revista de Ciência da Informação.** v.5,n.5, 2004. Disponível em: <http://dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Acesso em: 31 jul. 2009.

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

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

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

PINTO, Virgínia Bentes et al. “Netnografia”: uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9., 2007, Açores-Portugal. **Anais...** Lisboa: APBAD, 2007. p. 79-95.

RONCAGLIO, Cynthia; SZVARÇA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. Arquivos, Gestão de Documentos e Informação. **Enc. BIBLI: R. Eletr. Bibl. Ci. Inf., Florianópolis,** n. esp., 2º sem. 2004.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid: Pirâmide, 1994.

WILSON, T. D. **Tendências recentes nos estudos de usuários:** pesquisa ação e métodos qualitativos. Universidade de Sheffield, 1980.

INFORMATION NEEDS OF USERS OF THE ARCHIVE OF HUMAN RESOURCES UFPB

Abstract

Introduction: The information needs are an important topic to study archival, theoretical and methodological contexts revealing complex and fundamental to understand the use of information. In general, information needs arise from the roles that the subject plays in social life, concrete situations is emerging for the construction of knowledge in science and/ or to solve everyday problems. **Objective:** Analyze the information needs of users of the Archive of Human Resources (HR) of the Federal University of Paraíba (UFPB). The research was based on the following question: how

to understand the information needs of users of the file? On this basis, the study supported the hypothesis that the information needs of users of file UFPB are met satisfactorily. **Methodology:** We used the exploratory and descriptive research, the quantitative and qualitative method, and a mixed questionnaire. **Results and conclusions:** show that a large number of users visit the archive periodically, concluding how much it is necessary to understand an archival increasingly located in the user.

Descriptors: User studies. Information needs. Archives. Sense-making.

NECESIDADES INFORMACIONALES DE LOS USUARIOS DEL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DE LA UFPB

Resumen

Introducción: Las necesidades de información son un tema importante para estudiar los contextos de archivo, teóricos y metodológicos, revelando complejos y fundamentales para entender el uso de la información. En general, las necesidades de información surgen de los roles que el sujeto juega en la vida social, las situaciones concretas se está convirtiendo para la construcción del conocimiento en la ciencia y / o para resolver problemas cotidianos. **Objetivo:** Analizar las necesidades de información de los usuarios del Archivo de Recursos Humanos (HR) de la Universidad Federal de Paraíba (UFPB). La investigación se basó en la siguiente pregunta: ¿cómo entender las necesidades de información de los usuarios del archivo? Sobre esta base, el estudio apoya la hipótesis de que las necesidades de información de los usuarios de UFPB archivo se cumplen de manera satisfactoria **Metodología:** Utilizamos la investigación exploratoria y la descriptiva, el método cuantitativo y el cualitativo, y un cuestionario mixto. **Resultados y conclusiones:** muestran que gran parte de los usuarios visita el archivo periódicamente, concluyendo cuanto es necesario si entiende una Archivística cada vez más situada en el usuario.

Descriptor: Los estudios de los usuarios. Las necesidades de información. Archivos. Sense-making.

Recebido em: 14.03.2018

Aceito em: 23.07.2018