

DIMENSÕES METACOGNITIVAS NO PROCESSO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

METACOGNITIVE DIMENSIONS ON INFORMATION SEARCH AT ARCHIVAL

Dulce Amélia de Brito Neves (UFPB) ¹
Dirlene Santos Barros (UFPB) ²

RESUMO

Considera-se o estudo de usuário como condição ímpar para compreender as necessidades informacionais que conduzem o usuário ao processo de busca de informação para satisfazer essas necessidades, objetivou-se analisar, à luz do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis, se as estratégias metacognitivas do profissional da informação do Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM), se assemelham ou se diferenciam das traçadas pelos pesquisadores no comportamento de busca da informação. Buscou-se investigar as características do comportamento de busca da informação dos pesquisadores; identificar as suas estratégias metacognitivas e verificar a validade de comportamento de busca da informação de David Ellis para os usuários e para o profissional da informação de arquivo. Utilizou-se a entrevista semi-estruturada para os profissionais do APEM e o protocolo verbal para os pesquisadores. A escolha por estes instrumentos ocorreu por permitir relatos individuais e fornecerem informações de cunho qualitativo. A entrevista semi-diretiva foi aplicada a dois profissionais e o protocolo verbal a doze pesquisadores, subdividido em dois grupos, um de instruído e outro não-instruído, onde buscou-se identificar a existência de estratégias metacognitivas nas categorias do modelo de busca de informação de David Ellis próprias ou diferentes a esses sujeitos. Os resultados demonstram que há uma convergência no comportamento de busca de informação desses sujeitos no APEM, com poucas diferenças. Identificou-se ainda, a ausência de um estudo de usuário pelo APEM de forma mais sistêmica e centrada em seus usuários.

Palavras-chave: Estudo de usuário, Metacognição, Arquivo, Protocolo verbal.

Abstract

Considering the user's study as the unique condition to comprehend the informational needs that lead the user to the search of the information to satisfy them, it is aimed to analyze, through the information search behavior model of David Ellis, whether the metacognitive strategies of the information professional in Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM) are similar or differ of those ones traced by the searchers in the behavior of the information search. It was intended to investigate the behavior characteristics in the information search of the researchers, identify their metacognitive

¹Doutora em Ciência da Informação e Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. Email: damelia1@gmail.com

² Mestre em Ciência da Informação e Professora Assistente da Universidade Federal do Maranhão ;. Email: dirtsb@yahoo.com.br

strategies and check the validity by David Ellis' information search behavior for the user and the information professional in the archive. It was used the semi-structured interview to the APEM's professionals and the verbal protocol to the researchers. The choice of these instruments occurred because they permit personal reports and supply qualitative information. The semi-directive interview was applied with two professionals and the verbal protocol with twelve researchers, subdivided in two groups, one instructed and the other one non-instructed, where it was tried to identify the existence of their own or different metacognitive strategies in the categories of David Ellis' information search model. The results show there is a convergence in the information search behavior of these people in the APEM, with just a few differences. It was still identified, the absence of a user study by the APEM in a systemic and centered way in its users.

Key-words: Users study; Metacognition; Archive; Verbal Protocol Analysis.

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI) vem se constituindo em um campo multidisciplinar em que seus dizeres se tornam urgentes para a compreensão da dinâmica da informação que permeia os espaços dos dizeres e da praxe de várias áreas do saber.

Há nessa relação multidisciplinar uma interação complexa que envolve o sujeito e o contexto como fenômenos multidimensionais. É uma área do conhecimento emergente e com indagações que tem conduzido-a a busca incessante pela compreensão das partes a partir do todo e do todo a partir das partes. Assim como, o sujeito, enquanto ser pensante e emocional inserido em um contexto dinâmico, permeado pela informação fruto do econômico, do político, do social, do cultural.

Em face disso, tem se percebido que suas investigações tem se direcionado cada vez mais à compreensão da produção do conhecimento e ao comportamento do sujeito, frente a necessidade, busca e uso da informação, ou seja, a pesquisas que compreendam o usuário da informação.

O usuário, aqui entendido, como aquele que é ativo no processo de busca da informação oriunda de um vazio cognitivo, ou seja, de uma necessidade informacional advinda de um contexto social dinâmico, envolto por aspectos cognitivos, emocionais e situacionais.

Deste modo, a CI tem despertado para os estudos de usuários centrados no usuário e, não mais nos sistemas, como ocorria até a década de 1970. É interessante observar que esse contexto de mudança é experimentado também nos arquivos que se volta para os seus usuários e não mais, para os arquivistas ou o documento arquivista.

Há aqui a convocação por parte da CI de uma Arquivística voltada para o usuário como ator principal, seja a partir do viés teórico, seja do prático. É um estado de emergência.

Compreendemos assim, que é necessário focar sobre as relações que configuram o estudo, simultâneo, de usuários e arquivo e sua importância para a sociedade da informação, desenvolvendo-se deste modo o estudo dos pesquisadores, bem como do profissional da informação de um arquivo. Partiu-se daqui para analisar as estratégias metacognitivas no processo de busca da informação, a partir do modelo de David Ellis (1989), ampliado por Ellis, Cox e Hall (1993).

A escolha pela temática se deu em virtude da inexpressividade do arcabouço teórico arquivístico sobre estudos de usuários quando relacionados com outras temáticas como avaliação, arranjo, instrumentos de pesquisa etc. Pois, a maioria dos estudos chamados de usuários configuram, na verdade, em estudos de usos dos sistemas de informação por meio dos usuários.

Aliado a isso, urge mencionarmos a carência de literatura tanto nacional como estrangeira sobre esse assunto. Essas evidências foram diagnosticadas por meio de pesquisas feitas em periódicos da área da CI, da Arquivística, no portal de periódico da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), no portal de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT), no *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), *Journal of Documentation*, *Proquest*, no *Journal of the Documentation American Society of Information on Science and Technology*.

Desta forma, o presente trabalho objetivou analisar, à luz do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis, se as estratégias metacognitivas do profissional da informação do Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM), se assemelham ou se diferenciam das traçadas pelos pesquisadores no comportamento de busca da informação.

Além disso, investigamos as características do comportamento de busca da informação dos pesquisadores, bem como as estratégias metacognitivas particulares utilizadas, verificando a validade de comportamento de busca da informação do modelo de David Ellis para os usuários e para o profissional da informação de arquivo, avaliando para tanto, as semelhanças e diferenças entre ambos no comportamento de busca da informação.

A pesquisa configurou-se como qualitativa e quantitativa, instrumentalizada com entrevista semi-diretiva aos profissionais da informação e protocolo verbal a doze usuários, representado por historiadores e professores universitários. Estes pesquisadores compuseram 2 grupos um de controle, em que foram instruídos acerca do processo de busca de informação e, aos outros sete não foi mencionado nada à respeito desse processo.

A escolha destes pesquisadores ocorreu em virtude dos mesmos terem uma familiaridade com o processo de busca da informação e, estarem em um grau de maior amadurecimento no que toca à produção do conhecimento.

A análise e o tratamento dos dados coletados ocorreram conforme estabelecido nos objetivos da investigação em si e com o fomento da teoria que serviu de suporte para o estudo.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: investigação sempre presente

O estudo de usuários da informação tem se constituído em uma necessidade preeminente para diversas áreas pelo seu caráter multidisciplinar que agrega diversas

áreas com vistas a compreender as necessidades de informação que um sujeito tem em função do seu contexto. Além da Ciência da Informação, percebe-se pesquisas desenvolvidas pela Psicologia Cognitiva, a Comunicação, a Biblioteconomia, a Arquivística, a Economia, a Antropologia e outras.

Figueiredo (1994, p.7) concebe os estudos de usuários da informação como algo necessário [...] para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de modo adequado.” Isso nos leva a inferir que tais investigações possibilitam conhecer o que de fato o sujeito precisa em termos de informação e são essenciais para o planejamento, desenvolvimento, análise de serviços e produtos de uma unidade de informação a fim de que atendam com fidedignidade as necessidades dos usuários, bem como entender, o processo do fluxo informacional.

O usuário da informação é concebido como um ser cognitivo e perceptivo e o processo de busca da informação compreende uma ação dinâmica que se realiza em dimensões temporais e espaciais; e, ainda, que o meio no qual a informação está sendo empregada será decisivo na forma e na medida em que será útil.

Sanz Casado (1994, p.19), concebe o usuário da informação como “[...] aquele indivíduo que necessita información para el desarrollo de sus actividade [...]”, ou seja, há uma visão ampla por conceber que todas as pessoas precisam de informação para o exercício das atividades cotidianas e/ou para saber algo, não tendo delimitação de espaço e tempo.

É certo que o reconhecimento da necessidade de informação gera um comportamento de busca, sendo que por necessidade de informação, entendemos a percepção de um vazio cognitivo em que há confluência de sentimentos como incertezas, dúvidas, angústias, dentre outras poderá ou não, canalizar forças no indivíduo para transpor tal situação.

Para Taylor (1968 apud CHOO, 2003), as necessidades de informação acontecem em quatro níveis: o visceral, quando o indivíduo não tem noção clara do que deseja e, não consegue por extensão externar linguisticamente; o consciente, que se dá quando o sujeito já possui mais informação acerca de sua necessidade e já consegue expressá-la mentalmente, mesmo que de forma ambígua e vaga; o formalizado, quando o sujeito já é capaz de expressar por meio de uma questão sem, necessariamente, ter a fonte de informação precisa; e, o adaptado, em que a questão é transformada e expressa a necessidade do sujeito.

Chegando ao último nível em que o usuário já terá consciência do que quer, ele avança para a materialização da sua necessidade, que é o encontro com uma unidade de informação, gerando demanda, ou seja, engaja-se, conscientemente, no processo de busca de informação para mudança do seu estado de conhecimento. Essa etapa, por sua vez, poderá transcorrer de forma satisfatória ou não, tendo várias condicionantes para o sucesso, como por exemplo, o sistema de informação estar coerente à comunidade que atende.

A busca da informação figura nas estratégias desenvolvidas pelo usuário na direção de localizar, recuperar recursos informacionais que respondam a necessidade que o conduziu à unidade de informação (KRIKELAS, 1983), há um engajamento consciente do sujeito na busca pela informação que mude o seu estado cognitivo atual.

Sabemos que nem sempre esse processo ocorre de forma tranquila e/ou satisfatória devido a questões que podem desvencilhar ou não a satisfação do usuário. Dentre esses fatores, há os que Wilson (1981), denomina de barreiras que podem ser de caráter pessoal, interpessoal e as do meio em que o indivíduo está inserido. Essas barreiras, por sua vez, leva-nos a evidenciar que a satisfação das necessidades dos usuários não depende, exclusivamente, do processo de busca.

Quanto uso da informação, há de se considerar a complexidade que permeia o seu sentido, tornando-se de difícil de conceituação, por não sabermos se há ou não mudança no estado do conhecimento do usuário.

Para Line (1974 apud SANZ CASADO, 1994, p.28), o uso da informação consiste em “[...] aquello que um indivíduo aplica efectivamente a algo inmediato y concreto”.

É uma conceituação ampla, mas é que é possível verificar a mudança do estado cognitivo do usuário, o que envolve as suas dimensões emocionais e situacionais englobando para tanto a escolha e o processamento da informação de maneira a dar resposta a uma indagação; a dar soluções a uma inquietação; a tomar uma decisão ou entender um contexto. Outro ponto importante é que o uso da informação está relacionado a fatores que atuam diretamente sobre o comportamento do sujeito em face da informação e ao processo de busca. Essa postura é produto do treinamento, da educação, da experiência etc.

No entanto, os estudos de usuários da informação não possuíam essa roupagem, pois antes beirava no tradicionalismo sob a ótica positivista e quantitativa, sendo que o ano de 1948 é considerado um marco devido a realização da Conferência sobre Informação Científica da Royal Society, onde foram apresentados dois trabalhos “[...] um acerca do comportamento na busca da informação de duzentos cientistas britânicos [...] e o outro sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres [...]” (CHOO, 2003, p. 67). Esses estudos foram impulsionados pela explosão informacional científica e tecnológica iniciada nesse período e patrocinados, em grande parte, pelas associações profissionais, com o intuito de criar diretrizes que respondesse a ordem vigente.

Aliado a isso, os profissionais bibliotecários ou gestores de centro de informação também desenvolveram tais estudos para planejar seu serviço. Este cenário cresceu quando agências do governo começaram a apoiar estudos nos seus mais diversos grupos, principalmente de cientistas e tecnólogos, que recebiam verbas governamentais (CHOO, 2003).

A partir de então vários estudos foram desenvolvidos priorizando objetividade da informação contida no documento, no sistema de informação e não no usuário. Este cenário sofreu alterações no ano de 1986, quando Dervin e Nilan, focalizaram os

estudos alternativos ou modernos, considerados renovadores, pois passaram a centrar seus estudos no usuário. As autoras buscaram, com a abordagem alternativa, as relações que permeiam a interação usuário e sistema. Para elas a informação é concebida como um modelo construtivista e não algo terminado, ou seja, o produto tem a participação e elaboração do usuário.

A partir de então o usuário passou a figurar como cerne do processo de busca e uso da informação. Este retrato é perceptível nas publicações que vem tomando conta dos sistemas de informação, como por exemplo, os sucessivos capítulos no ARIST, que inclui mais e mais artigos a cada revisão.

No Brasil, os estudos de usuários tiveram sua gênese nos anos de 1970, com pesquisas sistemáticas desenvolvidas por meio do curso de Mestrado do IBICT e da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Tais acontecimentos culminaram no desenvolvimento de diversas teorias que começaram a contemplar, dentre elas a de Wilson, no começo dos anos de 1980. Nela o autor investigou a necessidade e o comportamento de busca de informação de pesquisadores e cientistas, traçando, para tanto, a distinção entre necessidade e busca de informação (WILSON, 1981).

Com base no modelo de Ellis, Cox e Hall (1993), Wilson (1994) fez alteração na matriz do seu modelo. Em 1996 ele o modificou pela terceira vez (WILSON, 1997). Três anos após esta data, ele fez um estudo de vários modelos por meio do estabelecimento de equiparações e relações entre os mesmos, gerando novos conceitos a partir do comportamento informacional (WILSON, 1999).

Outro estudo, nessa abordagem, foi o de Brenda Dervin, denominado de *Sense-Making*, ela o criou em 1972 e o sistematizou a partir de 1983. A autora desenvolveu seu modelo de busca e o uso na informação focalizado em um triângulo, que representa situação-vazio-uso. Trata-se de uma abordagem de criação de significados, onde as estratégias de definição e transposição do vazio tem uma maior responsabilidade no comportamento

informacional do indivíduo do que fatores presentes no meio. (DERVIN; NILAN, 1986).

Muitos estudos foram e têm sido desenvolvidos utilizando esse modelo. Nesses casos, usa como principal metodologia a linha do tempo. É necessário que seja mencionado que cinco princípios norteadores desse modelo: a incompletude da realidade (lacunas); subjetividade da informação (informação é produto da cognição humana); a informação é parcial (a informação depende do estado humano e dimensão espaço-tempo do usuário); construtivismo das necessidades e uso da informação (o usuário que gera suas necessidades e buscas em face de condicionantes internos ou externos); e, sensibilidade no comportamento do usuário (o usuário está passível a modificações de situações em seu meio interno e externo). (DERVIN, 1983).

Outro modelo a ser enfatizado é aquele que criado por Kuhlthau (1991). Por meio deste trabalho, o autor pesquisou os padrões comuns no comportamento de busca e uso de estudantes de graduação e usuários de biblioteca. Esse modelo, centrado no usuário, foi denominado de *Information Search Process* (ISP). Nele o processo de busca de informação é dividido em seis etapas: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Em cada uma dessas etapas há o reconhecimento no processo de busca, o emocional, o cognitivo e o físico do usuário. Durante todo o processo o usuário experimenta vários sentimentos, como a insegurança ao iniciar, o otimismo ao selecionar, a confusão ao explorar, a clareza ao formular, a confiança ao coletar as informações e, alívio ou decepção ao apresentar.

Choo (2003), também propõe um modelo geral de uso da informação, que aborda no seu cerne, os vários modelos sobre as necessidades, busca e uso da informação por parte dos usuários. É um modelo que aborda a busca e o uso da informação em âmbito individual, enfocando três importantes componentes da busca e do uso da informação:

[...] Primeiro, o uso da informação é construído, porque é o indivíduo que insufla significado e energia à informação fria. A maneira como a informação ganha forma e propósito depende das estruturas cognitivas e emocionais do indivíduo [...]. Em segundo lugar, o uso da informação é situacional [...]. Em

terceiro lugar, o uso da informação é dinâmico em dois sentidos complementares. A necessidade, a busca e o uso da informação ocorrem em ciclos recorrentes, que interagem sem ordem predeterminada[...]. O processo de busca e uso da informação também é dinâmico na maneira como interage com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente [...]. (CHOO, 2003, p.111).

Esse modelo enfoca que o processo de busca e uso da informação faz parte do meio para o processamento das mesmas, cuja estrutura é constituída pela cognição e a emoção, inseridas em um meio próprio para o uso da informação, tendo como determinante, as condições de trabalho em que a usa.

As questões afetivas, cognitivas e situacionais constituem todo o processo. As peculiaridades do meio de trabalho ou meio social do sujeito podem influenciar os padrões de busca de informação. Aliado a isso, a cultura, a estrutura da organização e o grupo de trabalho afetam as atitudes do indivíduo frente à informação.

Com base nos modelos estudados, torna-se perceptível que o comportamento de busca e uso da informação é uma tarefa complexa, que envolve várias dimensões passíveis de mudanças. Estas têm como condicionante alguns fatores como “[...] direcionamento que cada área do conhecimento dá para suas pesquisas, a atividade que a pessoa exerce, em que etapa da vida profissional se encontra, entre outros [...]” (CRESPO, 2005, p.31).

Na verdade, esses modelos se aplicam a determinados grupos em função das peculiaridades e pela aquisição de fases e metodologias distintas de outros indivíduos.

2.1 3 Modelo de David Ellis: abordagem sobre o comportamento de busca da Informação

O modelo de David Ellis sobre comportamento de busca da informação é produto de seu doutoramento na Universidade de Sheffield em 1987, titulado de *The derivation of a behavioural model for information retrieval system design*³.

³ ELLIS, David. The derivation of behavioral a model for information of retrieval system design. Thesis (Ph.D). Departament of Information Studies, University of Sheffield, 1987.

O modelo de Ellis parte do pressuposto que o processo de busca se dá por meio de aspectos cognitivos, constituído por características gerais que não são vistas como etapas de um processo. Sua investigação é oriunda da análise dos padrões de busca de cientistas sociais, físicos e químicos, onde procurou recomendações para o design de sistemas de recuperação da informação.

Para criar esse modelo David Ellis fez uso de entrevistas semi-estruturadas para coletar os dados, cuja análise se deu por meio da teoria fundamentada de Barney Glaser e Anselm Strauss (1967)⁴, que vê a descoberta do fato social como o gerador de teorias.

O modelo advindo desse estudo foi estruturado, a priori, em seis categorias amplas (ELLIS, 1989a, 1989b), que são:

- a) Iniciar: consisti nas tarefas desenvolvidas no começo da busca, podendo estar presente tanto no início de uma nova atividade como num novo tópico a ser pesquisado. Para Choo (2003, p.103), essa tarefa compreende em “[...] identificar as fontes de interesse que podem servir como pontos de partida [...]”. Essas fontes englobam tanto as conhecidas, como as menos conhecidas, tendo como condicionante a experiência e o conhecimento prévio que o pesquisador tem a cerca da temática a ser pesquisada.
- b) Encadear: nessa etapa os pesquisadores fazem relação com a informação encontrada, que por sua vez, poderá levar a outras citações relevantes. Essa relação poderá ocorrer de duas formas: para trás ou para frente. No primeiro caso, ocorre quando se busca outras fontes, a partir das referências citadas em um texto específico; e, no segundo caso, acontece “[...] permite localizar material para leitura que cita o texto específico [...]” (CRESPO, 2005, p.33).). Para isto, é necessário ter como fomento outros instrumentos, como os índices de citação.
- c) Navegar: trata-se de uma busca semidirigida em área de interesse do pesquisador. Na realidade, o pesquisador recorre a índices, listas de autores

⁴ GLASER, B.G.; STRAUSS, A.L. **The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research**. New York: Aldine, 1967.

e de títulos, sumários, etc. É uma forma que o pesquisador busca agrupar informações de potencial interesse ao seu processo de busca, mas não permite uma análise mais apurada da pesquisa.

- d) Diferenciar: é a fase em que o pesquisador “[...] filtra e seleciona as fontes segundo a natureza e a qualidade da informação oferecida [...]” (CHOO, 2003, p.104). Dentre os aspectos avaliados estão o teor e a significância da fonte com vistas a estabelecer uma equiparação entre eles. Essa categoria se determina em três princípios basilares: tópico principal, acesso, qualidade ou tipo de tratamento.
- e) Monitorar: consiste em acompanhar a atualização na área de potencial interesse do pesquisador. O foco é determinado pelo próprio pesquisador com base em sua necessidade.
- f) Extrair: trata-se em explorar, sistematicamente, uma ou várias fontes com o objetivo de recuperar materiais de interesse. Trata-se, na realidade, de uma atividade direta e focalizada. Essa etapa é similar ao monitoramento; o que as diferencia é que esta é mais focalizada do que a outra.

Esse modelo foi aperfeiçoado pelo próprio Ellis em conjunto com Cox e Hall (1993), por meio de um estudo que equiparou padrões de comportamento de busca de informação de pesquisadores, redimensionando o primeiro modelo, ou seja, o original, passando para oito categorias.

A aplicação dessa pesquisa se deu com dezoito pesquisadores da área de física da Universidade de Manchester e do Instituto de Tecnologia da Universidade de Manchester (UMIST) e, com quatorze químicos de Universidade de Sheffield.

Esse estudo tinha como objetivo o desenvolvimento de uma estrutura que possibilitasse cotejar os dados coletados por Ellis (1989), junto aos cientistas sociais com aqueles que estavam sendo coletados pelos físicos e químicos. Para chegar ao resultado, eles fizeram uso da mesma abordagem e metodologia do estudo inicial.

As duas categorias emergentes do estudo de Ellis, Cox e Hall (1993), são:

- a) Verificar: essa etapa concerne às atividades em que o pesquisador avalia a validade da informação, a fim de verificar possíveis conformidades ou erros claros.
- b) Finalizar: esta relacionada ao momento em que o pesquisador retorna aos seus escritos para estabelecer ligações entre as suas descobertas e as de outrem.

Com essas novas categorias, o modelo de busca da informação de Ellis, Cox e Hall (1993) estabeleceu que as etapas não acontecem de forma linear. Isto coaduna com o próprio comportamento humano que é passível de mudança.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A metodologia em que se respaldou esta pesquisa é de abordagem qualitativa por ser “[...] um campo interdisciplinar, transdisciplinar e, às vezes, contradisciplinar, [...] têm um foco multiparadigmático.” (DENZI; LINCOLN, 2006, p.21), capaz de possibilitar uma maior aproximação com o conjunto de relações entre o estudo de usuário e o arquivo, tendo em vista a busca de uma análise mais próxima com a sociedade da informação.

Contudo, tal abordagem não rejeita a ligação, com aspectos metodológicos quantitativos, tendo em vista, se caracterizar pelo “[...] emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informação quanto no tratamento por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples [...], às mais complexas [...]. ”(RICHARDSON, 1989, p. 70).

A abordagem qualitativa se justifica também, no uso do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis (1989) aperfeiçoado por Ellis, Cox e Hall (1993), que aliado às concepções teóricas da área, proporciona pensamento crítico e criativo, capaz de (re)produzir concepções que gerem conhecimento.

A população estudada nessa pesquisa compreendeu: um profissional da informação, responsável pela parte técnica do arquivo; e, usuários do arquivo.

Para o profissional da informação aplicou-se uma entrevista semiestruturada de maneira a verificar se há o conhecimento efetivo das necessidades informacionais dos usuários de maneira a facilitar o processo de busca de informação. A escolha do profissional ocorreu a partir de sua experiência e ser conhecedor da estrutura organizacional do arquivo, devendo para tanto, ter trabalhado no APEM pelo menos há três anos, estando ou tendo exercido a função do apoio técnico e o atendimento ao usuário.

As questões das entrevistas com o profissional foram formuladas com base no modelo de David Ellis (1989) e, redimensionado em 1993, que o estruturou em oito categorias (iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar), que retratam a estrutura do comportamento de busca da informação de maneira não linear.

No que concerne a escolha pelos usuários da informação pautou-se na frequência, a fim de identificar quais usuários frequentavam o APEM pelo fato de terem familiaridade com o processo de busca da informação e, estarem em um grau de maior amadurecimento no que toca a produção do conhecimento.

Para a coleta de dados com os usuários utilizamos o protocolo verbal. A escolha desta técnica se dá por permitir a “[...] obtenção de relatos individuais dos processos mentais que estão ocorrendo no momento ou à medida que estão sendo lembrados.” (NEVES, 2004, p.41).

Para Pressley e Afflerbach (1995), o uso do protocolo verbal nos leva a observar alguns aspectos, dentre eles: as categorias a serem analisados, o perfil e o número de sujeitos, tipos de análise dos dados, instruções necessárias e específicas e a transcrição da verbalização gravada.

Analisamos as categorias do modelo de David Ellis (1993) – iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar – identificadas na fala dos pesquisados.

4 RESULTADOS

As análises mostram que, de modo geral, os usuários usam algumas categorias da David Ellis (1989a, 1989b). O que se fazia esperar, pois, as seis categorias amplas: iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar e extrair fazem parte do

comportamento observável de usuários habituados a efetuarem buscar em unidades de informação. Entretanto, com os resultados finais esperamos encontrar um padrão que confirme a pesquisa de David Ellis.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desenvolver pesquisas no campo Estudo de usuários da informação se constitui em uma tarefa complexa quando leva-se em consideração os aspectos do pensar, sentir do usuário inserido em um meio. Essas três dimensões não podem e nem devem ser desassociadas no cenário do Arquivo que assim como outros estoques informacionais, busca satisfazer as necessidades informacionais dos seus usuários.

A pesquisa em tela teve os seus objetivos alcançados em vista que se percebeu que o processo de busca de informação dos usuários do APEM não ocorre no vazio, mais é envolvido por um emaranhado de significações refletido em estratégias metacognitivas.

As estratégias metacognitivas evidenciadas nos usuários referenciadas ocorrem de forma harmônica com o modelo de comportamento informacional de David Ellis devido a experiência na prática da pesquisa, no conhecimento da documentação do arquivo e pelo fato dos serviços e produtos serem direcionados a esses pesquisadores.

Observa-se que isto é possível devido o APEM se comprometer em responder as necessidades informacionais, mesmo diante das limitações dos seus aspectos estruturais, humanos e matérias.

REFERÊNCIAS

- ALVARENGA, Lídia. Bibliometria e arqueologia do saber de Michel Foucault: traços de identidade teórico-metodológica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF: IBICT, v. 27, n. 3, set. 1998. Disponível em:
<http://www.ibict.br/cienciadainformação/viewarticle.php?id=345&layout=abstract>
Acesso em: 15 nov. 2007.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9578**: Arquivos. Rio de Janeiro, 1986.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p.168-184, maio/ago.2007.
- BACELLAR, Carlos. Fontes documentais: uso e mau uso dos arquivos. In: PINSKY, Carla Bassanezi. (Org.). **Fontes históricas**. 2.ed. São Paulo: Contexto, 2006. p. 23-79.
- BELLOTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.
- BRASIL. Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em:
<<http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/dh/volume%20i/infllei8819.htm>>.
Acesso em: 4 nov.2006.
- BARROS, Dirlene Santos; NEVES, Dulce Amélia de B. Archivo memoria y ciudadanía: una mirada sobre el Archivo Publico de la Provincia de Maranhão – APEM/Brasil. In: LLORET ROMERO, Nuria Ed. **Anales del IX Congreso ISKO-España: nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento**. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia, 2009. v. 1, p. 262-272.
- _____. Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n. 4, 228-242, out/dez, 2011.
- 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 significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora SENAC, 2003, cap. 2, p.63-120.
- CRAWFORD, Susan. Informations needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 13, p. 61-81,1978.
- CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.35, n.3, p.30-38, set./dez.2006.
- _____. **Um estudo sobre comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia**: impactos do periódico científico eletrônico. 2005.119 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Faculdade de

Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

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.

DENZI, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. (Col.). Introdução: disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In.: _____. _____. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. cap. 1, p.1-47.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making: concepts, methods and results to date. In: **INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION ANNUAL MEETING**, Dalas, may, 1983.

_____; NILAN, Michael. Informations needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, White Plains, v. 21, p. 3-33, 1986.

DUCROT, Ariane. A classificação dos arquivos pessoais e familiares. **Revista Estudos Históricos**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 21, p. 151-169, 1998. Semestral. Tema: arquivos pessoais.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v.45,n.3, p.171-212, sep.1989^a.

_____.A behavioral model for information retrieval system design. **Journal of Information Science**, Cambridge, n.15, p.237-247, 1989b.

_____; COX, Deborah; HALL, Katherine. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, London, v.49, n.4, p.356-369, 1993.

FLAVELL, J. H. Metacognition and cognitive monitoring: a new area of cognitive-developmental inquiry. **American Psycholohist**, v.34, p.906-911, 1979.

GAGNON-ARGUIN, Louise. Os arquivos, os arquivistas e a arquivística: considerações históricas. In: ROUSSEAU, Jean-Yves et al. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. As relações entre a Arquivística e a Ciência da Informação. **Cadernos Bad**, Lisboa, v. 2, 1992, p. 24-45.

KUHLTHAU, Carol . Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v.42, p.518-524, 1995.

KRIKELAS, J. Information seeking behavior: patterns of academic researchers. **Daxel Library Quarterly**, Philadelphia, v.19, p.5-20, 1983.

MARANHÃO. Decreto n. 5.266 de 21 de janeiro de 1974: cria o Arquivo Público do Estado do Maranhão. **Diário Oficial do Estado do Maranhão**, São Luís, ano 67, n. 24, p. 3-4 fev. 1974.

MEHO, Lokman; TIBBO, Helen R. Modeling the Information-Seeking behavior of Social Scientists: Ellis's study revisited. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, New York, v.54, n.6, p.570-587, 2003.

NEVES, Dulce Amélia de Brito. **Aspectos metacognitivos na leitura do indexador**. 2004. 130 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

PRESLEY, M; AFFLERBACH, P. **Verbal protocols of reading; the nature of constructively reading**. New Jersey: Lawrence Erlbaum, 1995.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROUSSEAU, Jean-Yves et al. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

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

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. Tradução Nilza Teixeira Soares. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

SILVA, Armando Malheiro; et al. **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. 2.ed. Porto: Edições Afrontamento, 2002. 254 p.

TÔRRES, Cristiane B. B. **Fatores intervenientes no processo de busca e obtenção de informação em uma biblioteca universitária por usuários da área de odontologia**. 2001. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

VIEIRA, S; HOFFMANN, R. **Elementos de estatística**. São Paulo: Atlas, 1990.

WILSON, T.D. Information behaviour: na interdisciplinary perspective. **Information Processing & Management**, Elmsford, v. 33, n.4, p.551-572, 1997.

_____. Information needs and uses: fifty years of progress? In: VICKERY, B.C. Fifty years of information Progress. **Journal of Documentation Review**. London: Aslib, p.15-51, 1994,.

_____. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3-15, mar.1999.

_____. On user studies and information need's. **Journal of Documentation**, London, v.37, n.1, p.3-15. mar.1981.