

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE ARQUIVOS DA UEL – SAUEL

Linete Bartalo

Universidade Estadual de Londrina

linete@uel.br

Wilmara Rodrigues Calderon

Universidade Estadual de Londrina

wilmararc@gmail.com

Ivone Guerreiro Di Chiara

Universidade Estadual de Londrina

iguerreiro@sercomtel.com.br

Neiva Aranda Lopes Butarello

Universidade Estadual de Londrina

neivabutarello@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

No âmbito universitário, a criação de um sistema de arquivos representa a possibilidade de organizar a massa documental, de maneira a agilizar, dar transparência aos atos administrativos, bem como desenvolver mecanismos eficientes para o controle e melhoria na produção documental e consequentemente, no processo de gestão informacional.

Nesse sentido, a criação de um sistema de arquivos

universitários prevê dentre seus objetivos o estabelecimento de políticas e diretrizes que visem a um Programa de Gestão de Documentos, privilegiando o estabelecimento das normas legais e sua implementação. Tal programa tem como finalidades: classificar e avaliar os documentos acumulados; preservar a história da produção científica, artística e cultural da instituição; estabelecer uma metodologia de organização e controle dos documentos correntes, entre outros.

Em suma, ao se criar um sistema de arquivos universitários, espera-se alcançar os seguintes benefícios: diminuição significativa de documentos a serem guardados, menos espaço útil para acondicionamento dos mesmos, maior facilidade e rapidez na recuperação da informação, redução expressiva do número de servidores envolvidos com a manutenção de acervos, consolidação de critérios que possibilitem a racionalização da produção documental e sua avaliação.

Reconhecida a importância do arquivo universitário, delineou-se este estudo com o objetivo geral de conhecer o comportamento informacional dos usuários do Sistema de Arquivos da Universidade Estadual de Londrina –SAUEL-, cuja implantação ocorreu recentemente, pois até a presente data não houve a realização de estudo similar. Espera-se que os resultados obtidos nesta investigação possam contribuir para o desenvolvimento da Universidade, de maneira geral, uma vez que a informação permeia toda e qualquer atividade no âmbito acadêmico e administrativo.

Para alcançar o objetivo proposto, adotaram-se procedimentos metodológicos com vistas a prover o desenvolvimento desta pesquisa no sentido de compreender a funcionalidade do SAUEL do ponto de vista dos servidores técnico-administrativos lotados nas três Pró-Reitorias acadêmicas da UEL (de Ensino de Graduação, de Pós graduação e Pesquisa e de Extensão).

Inicialmente, este trabalho apresenta o SAUEL que constituiu o campo empírico do estudo, seguido pelos tópicos inerentes à temática tratada, o percurso metodológico realizado, a discussão dos resultados obtidos e suas respectivas conclusões.

2 SAUEL – SISTEMA DE ARQUIVOS DA UEL

Na UEL, o Conselho Universitário aprovou a criação do Sistema de Arquivos– SAUEL, por meio da Resolução Nº. 76/2005 (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2005), como órgão de apoio vinculado à Reitoria, e tem como principal função a gestão documental da instituição. A sensibilização da comunidade universitária em relação às questões de arquivos vem ocorrendo de modo paulatino e é importante ressaltar que nesse processo ocorreu a intervenção direta e indireta dos atores envolvidos no curso de Arquivologia, criado na UEL em 1998.

Durante toda a sua existência, a UEL gerou e continua gerando uma quantidade grande de documentos em diferentes suportes, produzidos pelos vários setores da instituição, em decorrência das atividades desenvolvidas nas áreas de ensino, pesquisa, extensão, prestação de serviços e setores administrativos. Antes da criação do Sistema de Arquivos, alguns setores da Universidade fizeram diversas tentativas de organização da produção documental acumulada ao longo dos anos. No entanto, não havia até então a disponibilidade de um especialista em arquivos para orientação em relação aos caminhos e medidas adequadas para tal empreendimento.

A partir de uma investigação que resultasse em ideias e alternativas para a resolução dos problemas dos arquivos da Instituição, foram articuladas comissões de trabalho compostas por profissionais da Arquivologia e membros da administração. O intento deste trabalho foi o de apresentar um diagnóstico oferecesse detalhes sobre a situação da massa documental

acumulada na Instituição. Foi possível constatar que alguns setores, após algum tempo de guarda, descartavam a totalidade dos documentos alegando a ausência de critérios de seleção e outros guardavam a totalidade dos documentos produzidos, pelo mesmo motivo.

Levando-se em conta a complexidade do trabalho e a necessidade de planejamento de suas atividades, decidiu-se que o diagnóstico e avaliação da documentação ocorreriam, a princípio, nas Pro - Reitorias acadêmicas, são elas: de Ensino de Graduação (PROGRAD), de Pesquisa e Pós Graduação (PROPPG) e de Extensão (PROEX), setores que exercem atividades fins na Instituição. Dessa forma, seria possível testar os procedimentos para se alimentar o Sistema de Gestão de Documentos desenvolvido pelo SAUEL e Assessoria de Tecnologia de Informação -ATI e corrigir eventuais problemas. Assim, o trabalho de identificação das atividades e de seus respectivos documentos foi realizado, resultando na elaboração de um Código de Classificação Preliminar e das Tabelas de Temporalidade dos documentos produzidos por essas Unidades. Isso possibilitou que medidas corretivas fossem adotadas e se avançasse no processo de avaliação documental.

A classificação dos documentos foi fundamentada na proposta das IFES –Instituições Federais de Ensino Superior– (BRASIL, 2013) que categoriza as atividades finalísticas das Universidades federais e também na proposta do DEAP-Pr - Divisão de Arquivo Público do Paraná (PARANÁ, 2007) para as atividades meio. Com isso, foi possível agilizar a formulação de uma versão preliminar do Código, realizando as adaptações, quando necessárias.

Foram levantadas as atividades, funções/subfunções e os documentos gerados pelas três Pró-Reitorias acadêmicas (PROGRAD, PROPPG e PROEX). Posteriormente, foi possível

estender esse processo para outras Unidades da UEL.

Assim, com base nesse levantamento, foi possível iniciar o processo de avaliação dos documentos dessas Unidades e também em outras, tais como: as Pró-Reitorias de Recursos Humanos e de Planejamento, além de outros setores como: Departamento de Física, Biblioteca Central, SEBEC – Serviço de Bem Estar à Comunidade, COM – Coordenadoria de Comunicação Social, Hospital Universitário/Setor de Hemocentro. Na maioria destas, a avaliação documental foi parcial, ou seja, apenas alguns documentos foram avaliados.

É importante ressaltar que a destinação de um espaço físico próprio para armazenar e tratar os documentos arquivísticos sob a custódia do SAUEL foi fundamental. No prédio ficam armazenados os documentos de caráter intermediário e permanente, transferidos pelas diversas Unidades da UEL. O acervo é composto por mais de seis mil caixas de documentos, aproximadamente, 450.000 prontuários, o que significa a ocupação quase total do espaço físico existente.

Acredita-se que na medida em que o SAUEL consiga avançar no processo de gestão documental, será possível criar critérios arquivísticos que auxiliem na racionalização da produção documental, de forma a alcançar maior eficiência nos processos de busca e recuperação da informação.

3 O SAUEL COMO CAMPO DE ESTÁGIO DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA UEL

A formação do arquivista, como a de outras profissões, exige a preparação do aluno para o exercício profissional e, portanto, as aulas teóricas demandam o exercício da prática e mais que isso, contato com a realidade dos arquivos, nem sempre estruturados nos moldes do que é considerado ideal.

De acordo com Sousa (2014), é consenso entre os autores

que trabalham com a questão da formação dos arquivistas, a importância dos estágios, sejam eles de natureza curricular obrigatória ou não obrigatória. O mesmo autor ainda enfatiza que o estágio “[...] propicia ao aluno um momento específico de sua aprendizagem, uma reflexão sobre o agir profissional e uma visão crítica das relações existentes no mercado de trabalho”.

O curso de Arquivologia da Universidade Estadual de Londrina, em obediência ao que prevê a legislação, tem um regulamento para o estágio curricular obrigatório e não obrigatório (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2012). Esse estágio “[...] constitui um momento de aprofundamento acerca das práticas da Arquivologia, da Ciência da Informação, nos campos de atuação, envolvendo as diferentes relações entre os sujeitos e instituições”. De acordo com o Art. 8º do mencionado Regulamento, o campo de estágio deve, entre outras exigências, ter um profissional arquivista ou de área afim no quadro de pessoal com formação em nível superior, além de infraestrutura física, de material e de recursos humanos.

Mas raras são as instituições públicas ou empresas privadas em Londrina capazes de receber estagiários do curso de Arquivologia que atendam, no mínimo, o primeiro requisito mencionado. O que existe na cidade é uma demanda muito grande por estagiários do curso de Arquivologia como forma de utilização de mão de obra barata, sem nenhuma contrapartida ou preocupação com o ensino.

Nesse cenário desfavorável ao ensino que é constatado em Londrina, o SAUEL é uma das poucas instituições capazes de oferecer estágio curricular obrigatório e não obrigatório para alunos do curso em questão, de modo a atender todas as exigências do regulamento no que se refere ao campo.

Assim, o SAUEL hoje é o grande laboratório do curso de Arquivologia da UEL, pois possibilita ao aluno o desenvolvimento

de atividades da área em um contexto real, sob a supervisão de professores do Curso e de arquivistas que nele atuam.

Desse modo, considerando a sua importância estratégica para o curso e a parceria mantida ao longo dos anos com o Departamento de Ciência da Informação da UEL, o SAUEL foi eleito campo empírico desta pesquisa.

4 CULTURA ORGANIZACIONAL NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Toda mudança institucional envolve pessoas, em decorrência, o trabalho de gestão da informação esbarra em algumas dificuldades criadas pelo meio, seja da Instituição ou de cada setor envolvido, a começar pela forma de disponibilização desse material informacional para armazenagem. Portanto, a criação do SAUEL representou uma mudança institucional relevante para a comunidade da Universidade Estadual de Londrina.

De acordo com Davenport (1998, p. 110), “enquanto o comportamento envolve atos individuais, a noção de cultura abrange grupos ou organizações [...] padrão de comportamentos e atitudes que expressam a orientação informacional de uma empresa”. A administração, que também é resultado dos comportamentos das pessoas, ainda mantém, em muitos casos, uma característica centralizadora. Todavia as transformações das necessidades institucionais requerem dos servidores um resultado baseado na produção necessária com menos recursos humanos. Para tanto, além da capacidade individual, há também a necessidade de estabelecimento de novos comportamentos, os quais não podem ser indiferentes com relação à informação, quer na sua produção quer na sua preservação e recuperação. Contudo, não há como se transformar o ambiente sem que haja uma transformação na cultura organizacional, o que não é fácil

e tampouco rápido.

Para Nonaka e Takeuchi (1997, p. 49), a “cultura organizacional pode ser vista como consistindo em crenças e conhecimentos compartilhados pelos membros da organização”, ou seja, é uma forma de comportamento influenciada pelas tradições e costumes adquiridos no desempenho das atividades de cada unidade e que vão se arraigando ao longo do tempo, gerando no servidor um certo comodismo e um receio daquilo que o desconhecido pode proporcionar, incluindo a disponibilização a terceiros das informações geradas pelos setores. Não se pode negar ainda a falsa ilusão da manutenção de um poder relacionado à informação produzida na unidade e o que ela pode favorecer em termos de sustentação da condição profissional existente.

A influência da cultura organizacional, em alguns casos, faz com que os setores e até mesmo a instituição como um todo, deixem de empreender novas ações e, neste caso, dificultando o trabalho de condução do gerenciamento das informações produzidas e recebidas pelas unidades. Apesar dessa gestão não ser algo novo, na UEL ela está deixando de ser micro e passando para macro e, com isso, deixa de ser centralizada para uns poucos e passa a estar disponível a toda a Instituição, alterando inclusive a rotina de trabalho dos envolvidos.

5 O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS ANTES E APÓS IMPLANTAÇÃO DO SAUEL

Conforme pesquisa realizada por Bartalo et al. (2013), os técnico-administrativos da Universidade Estadual de Londrina não demonstravam, à época da coleta de dados, dependência de algum sistema formal para obtenção das informações necessárias ao desempenho do seu trabalho no dia a dia. Essa

necessidade de informação pode ser classificada, segundo Figueiredo (1994), como informação para ação.

Ainda de acordo com a pesquisa mencionada, essa comunidade indicou a internet como principal ferramenta na execução de seus trabalhos. Constatou-se que os servidores não mais realizam com frequência a consulta face a face, mas buscam as informações diretamente em uma das fontes mais utilizadas da atualidade, a internet. As fontes de recursos informacionais físicos como arquivos e bibliotecas não são consultadas por esses servidores, isso porque institucionalmente os recursos digitais tem alcançado, na sua maioria, as diversas atividades institucionais, tudo agora “aparece na tela”.

O uso dos sistemas de informação, como por exemplo, os arquivos, foi preocupação constante dos estudos de usuários até metade da década de 1970 do século XX (WILSON, 2000). Mas, essa preocupação tinha como alvo o uso do sistema e não da informação em si. No entanto, é preciso se considerar as facilidades oferecidas por um sistema de informação aos seus usuários na busca e uso de informação, o que naturalmente influencia o seu comportamento informacional.

Um planejamento adequado, além de proporcionar ao usuário uma maior agilidade na obtenção da informação desejada, aliado às facilidades oferecidas por um sistema de informação disponível, proporciona uma celeridade na realização da tarefa demandada e, por conseguinte, na manutenção das atividades dos técnico-administrativos. Além disso, como destacam Gasque e Costa (2010, p. 27) “[...] o comportamento informacional de usuários, por ser um processo natural do ser humano, envolve todo tipo de meios e canais de acesso requeridos para o atendimento das necessidades de informação.”

A maior preocupação nesse novo cenário não são os equipamentos, suas ferramentas e o próprio sistema implantado,

bem como suas características mecânicas e operacionais, apesar de serem importantes nesta transição, mas sim o usuário enquanto principal beneficiário do sistema implantado. Assim, há que se esperar mudança no comportamento informacional da comunidade técnico-administrativa da UEL após a estruturação do SAUEL porque a busca e acesso à informação se tornaram processos mais ágeis.

No que se refere à busca e ao uso da informação, vale lembrar uma das principais descobertas dos estudos de usuários (FIGUEIREDO, 1994) o princípio do menor esforço, ou seja, os indivíduos procuram despendar o menor volume possível de energia para encontrar a informação desejada e esse princípio pode até explicar o sucesso da internet como fonte de informação preferida por diferentes segmentos de usuários estudados.

Assim, o SAUEL enquanto estrutura documental e informacional criada na Universidade Estadual de Londrina, pode ser considerado um recurso que possibilitará aos técnico-administrativos a obtenção das informações necessárias ao desempenho de suas funções dentro do que apregoa o princípio de menor esforço.

6 PERCURSO METODOLÓGICO

Com o objetivo geral de conhecer o comportamento informacional dos servidores técnico-administrativos das três Pró-Reitorias acadêmicas da UEL, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos para este estudo: 1) Identificar as necessidades informacionais dos servidores técnico-administrativos para o exercício de suas funções; 2) Verificar as fontes nas quais são realizadas as buscas de informação; 3) Averiguar as formas de busca da informação; 4) Investigar a avaliação e o uso da informação.

Em primeiro lugar solicitou-se junto à Pró-Reitoria de

Recursos Humanos –PRORH- listagens dos nomes e cargos dos servidores técnico-administrativos das três Pró-Reitorias acadêmicas da UEL. A Pró-Reitoria de Ensino de Graduação –PROGRAD– tem 48 servidores, a Pró-Reitoria de Extensão –PROEX– tem 21 servidores e a Pró Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação, 25, totalizando 94.

Estas listagens serviram de base para a emissão dos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assinados por todos os servidores que participaram do estudo, além de auxiliarem na aplicação dos instrumentos de coleta de dados, respondido por 27 servidores da PROGRAD, 19 da PROEX e 14 da PROPPG, totalizando 60 participantes.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário com 20 questões, desdobradas em 84, em escala Likert de 0 (zero) a 4(quatro), no qual os participantes foram instruídos a escolherem o número que mais se aproximasse da representação da frequência de seu comportamento para cada proposição, sendo que 0 corresponde a nunca e 4 a sempre.

Das 84 questões do instrumento de coleta de dados, seis investigaram a autopercepção de necessidade de informação; 27, as fontes nas quais as buscas de informação são realizadas; 13, as estratégias de busca de informação dos participantes; seis, os processos de busca; 23, os critérios e os processos de avaliação da informação; e nove, as formas de uso da informação.

Solicitou-se e obteve-se autorização oficial dos três Pró-Reitores para a coleta de dados junto aos servidores, tendo sido os questionários entregues de sala em sala com instruções verbais coletivas e individuais, além daquelas presentes no próprio instrumento. Nesta ocasião também se apresentou e explicou-se a importância do TCLE com a advertência de que somente quem efetivamente respondesse ao questionário deveria assinar. Todos os questionários foram entregues numa

mesma data e estipulado o prazo de uma semana para o recolhimento. Findo o prazo, recolheram-se aqueles que estavam disponíveis, juntamente com o TCLE, sendo que uma via ficou com o participante. O retorno de instrumentos respondidos foi de 63,8% em relação à quantidade total de questionários entregues.

A frequência de comportamento frente a proposições que representam indicativos da presença de competência informacional foi mensurada com uma escala Likert de 0 a 4 pontos, visando discutir estes resultados à luz das teorias que embasam o comportamento e a competência informacional. As quantidades se referem às frequências de comportamentos indicadas pelas escolhas feitas a um dos quatro graus da escala, presentes no instrumento de coleta de dados, no qual 0 representa a ausência do comportamento e 4 a sua constância, sendo que os números intermediários indicam graus entre os dois extremos, ou seja, nunca e sempre. Esta quantificação permite comparações mais palpáveis que os conceitos, sejam eles fortes/fracos, ou nunca/sempre. Assim, na discussão dos resultados que se apresenta a seguir, cujas médias foram calculadas das respostas dos participantes ao instrumento em escala Likert, deve ser considerado, como pontua Setzer (1999, p. 5), “o fato de que algo está sendo quantificado [...] mas que não é quantificável em sua essência”, ou seja, quantifica-se a competência pela frequência do comportamento indicado, mas na verdade, em sua essência, nem o comportamento e muito menos a competência são quantificáveis. Isto se deve ao fato de que estes fenômenos são subjetivos e por mais que se tente objetivá-los, aplicando-se esta quantificação, não se deve perder de vista que se “reduz [esta] característica a uma sombra objetiva daquilo que ela é realmente” (SETZER, 1999, p. 5).

As respostas obtidas na coleta de dados foram transcritas

para uma planilha do software Excel e calculadas as médias por participante e por variáveis (grupo de questões que compôs cada objetivo). Por ter optado por um instrumento em escala Likert, cujos resultados numéricos representam o grau de intensidade de frequência dos comportamentos dos técnico-administrativos do SAUEL, e considerando que as médias poderiam variar de 0 a 4, convencionou-se uma categorização para as intensidades obtidas, apresentada no Quadro 1.

Quadro 1 – Categorias de intensidade de frequência de comportamento

FREQUÊNCIA	INTENSIDADE
Média menor que 1,00	Baixa
De 1,01 a 2,00	Moderada
De 2,01 a 3,00	Alta
De 3,01 a 4,0	Altíssima

Fonte: Adaptado de Bartalo et. al. (2013).

7 RESULTADOS

A Tabela 1 apresenta as médias obtidas pelos participantes em cada variável investigada, com suas respectivas intensidades de acordo com a convenção apresentada no Quadro 1.

Tabela 1 – Resultados das variáveis investigadas

VARIÁVEIS INVESTIGADAS	MÉDIAS	INTENSIDADE
Necessidades informacionais	2,8	Alta
Fontes de informação utilizadas	1,8	Moderada
Critérios para seleção das fontes de informação	3,08	Altíssima
Estratégias de busca da informação	2,51	alta
Estratégias de busca da informação	2,83	alta
Crítérios para avaliação da informação	2,63	alta
Processo de avaliação da informação	3,08	altíssima
Formas de uso da informação	3,03	altíssima

Os pontos fortes destacados, considerando as médias obtidas, ficam em torno dos critérios para seleção das fontes de informação (3,08), do processo de avaliação da informação (3,08) e das formas de uso da informação (3,03). Estes resultados

apontam para um diferencial no ato de lidar com a informação, principalmente para assuntos administrativos que exigem a rápida tomada de decisão, como é o caso destes participantes que desenvolvem atividades ligadas aos fazeres de ensino de graduação, de pós graduação, de pesquisa e de extensão.

Por outro lado, a média de intensidade moderada 1,8 no aspecto de fontes de informação utilizadas, demonstra a fragilidade no conhecimento da diversidade de fontes disponíveis para satisfazer as necessidades de informação.

7.1 Necessidades informacionais dos usuários do SAUEL

A média 3,13, obtida na questão 1 –Tenho necessidade de informação para desenvolver minhas atividades cotidianas–, a mais alta desta variável, demonstra claramente a percepção da centralidade da necessidade de informação no dia a dia dos participantes (Tabela 2). Destaca-se que a variável Necessidades Informacionais, como um todo, apresentou média geral de 2,8, considerada de alta intensidade, porém esta questão, especificamente, teve uma intensidade altíssima.

Tabela 2 – Necessidades informacionais

QUESTÕES QUE INVESTIGARAM AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS						
Questões	q1	q2.1	q2.2	q2.3	q2.4	Média Geral
Medias	3,13	2,72	2,72	2,57	2,87	2,8

q1 - Tenho necessidade de informação para desenvolver minhas atividades cotidianas;

q2 - Tenho necessidades de informações relacionadas a:

q2.1 - Legislação;

q2.2 - Desenvolvimento das funções do setor;

q2.3 - Produção de documentos relacionados à função (correspondências, relatórios, manuais e outros);

q2.4 - Sistemas informacionais utilizados (softwares utilizados no Setor);

q2.5 - Outras. Quais? _____.

A legislação a respeito de ensino de graduação, de pós-graduação e de extensão, o desenvolvimento das funções dos diversos setores e a produção de documentos relativos ao fazer cotidiano de cada uma destas três Pró Reitorias constituem-se nas necessidades informacionais mais prementes que desencadeiam a busca e o uso da informação. Quanto à questão 2.4 –Sistemas informacionais utilizados– com a maior intensidade entre as demais questões desta variável, apesar de encontrar-se no intervalo de alta intensidade, esta necessidade informacional diz respeito às dificuldades de manuseio de programas e aplicativos, o que denota dificuldades básicas no que diz respeito ao acesso à informação, uma vez que a maioria das informações, atualmente, é obtida por meio do uso destas ferramentas.

Os participantes apontaram na questão 2.5 –Outras necessidades informacionais– pareceres, regulamentações, normas e decretos, língua estrangeira, sistema UEL, aplicativo de e-mail, browser para web, SEFANET, SICOR¹ e E-MEC (base de dados do Ministério da Educação).

7.2 Busca da informação realizada pelos usuários do SAUEL

Chefia imediata (2,88), Arquivos/acervo do setor (2,82), conversa com os pares (2,8) e Internet (2,8) são as

1 SICOR - Sistema Integrado de Compras e Orçamento - sistema de informação automatizado, desenvolvido desde 1999 pela própria UEL, em módulos, para gerenciar, a princípio, a área financeira, mas que atualmente abrange todas as funções das diversas Unidades da UEL, tais como recursos humanos e gerenciamento acadêmico, sendo modificado e ampliado de acordo com as necessidades da instituição.

fontes de informação com maior intensidade de frequência de utilização dos participantes, seguidas por médias mais baixas, porém dentro do mesmo intervalo de intensidade (alta), Atos normativos (2,68) e bases de dados (2,48), conforme resultados apresentados na Tabela 3.

De todos os resultados desta investigação, esta foi a única variável que registrou médias localizadas no intervalo de frequência de intensidade baixa (entre 0 e 1) para algumas questões. A mais baixa foi verificada na fonte Sindicatos e Associações (0,77), seguida por listas de discussões (0,87), bibliotecas (0,9) e revistas (0,93). Um único participante apontou na questão aberta outras, o SICOR.

Tabela 3 – Fontes de informação utilizadas

QUESTÕES QUE INVESTIGARAM AS FONTES DE INFORMAÇÃO UTILIZADAS																		
Q	q7.1	q7.2	q7.3	q7.4	q7.5	q7.6	q7.7	q7.8	q7.9	q7.10	q7.11	q7.12	q7.13	q7.14	q7.15	q7.16	q7.17	M G
M	2,8	2,88	2,8	2,82	1,68	0,9	1,43	0,93	0,87	2,48	2,68	1,58	1,42	1,13	0,77	1,82	2,18	1,8

q7 - Fontes informacionais utilizadas para subsidiar o desenvolvimento de minhas atividades:

q7.1 - Conversa com os pares;

q7.2 - Chefia imediata;

q7.3 - Sites/Internet;

q7.4 - Arquivos/acervo do setor;

q7.5 - Arquivos SAUEL;

q7.6 - Biblioteca;

q7.7 - Literatura especializada;

q7.8 - Revistas;

q7.9 - Lista de discussões;

q7.10 - Bases de dados;

q7.11 - Atos Normativos;

q7.12 - Ações promovidas pela Instituição (cursos, treinamentos, eventos, etc);

- q7.13 - Universidades;
- q7.14 - Institutos de Pesquisa;
- q7.15 - Sindicatos e Associações;
- q7.16 - Publicações Governamentais;
- q7.17 - Relatórios;
- q7.18 - Outras – Quais_____.

Muitas vezes, ao se selecionar uma informação, o mais importante é o critério que se utiliza, uma vez que é orientado pela necessidade que gerou a busca e interfere diretamente na seleção mais qualitativa e no mais adequado uso da informação. As médias que mais se destacaram estão vinculadas à qualidade da fonte (3,15), atualidade (3,28) e confiabilidade (3,44), fatores que denotam a preocupação com a satisfação da necessidade (Tabela 4) Também o domínio pessoal (3,13) que apesar de subjetivo envolve os recursos individuais e coletivos disponíveis, tais como prazos e tipo de informação.

Tabela 4 – Critérios para seleção das fontes de informação

QUESTÕES QUE INVESTIGARAM OS CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO									
Questões	q8.1	q8.2	q8.3	q8.4	q8.5	q8.6	q8.7	q8.8	Média Geral
Médias	2,98	3,15	2,87	2,72	3,13	3,28	3,12	3,47	3,08

- q8 - Critérios que utilizo para selecionar fontes de informação para o meu trabalho:
- q8.1 - Facilidade de acesso ;
 - q8.2 - Qualidade da fonte;
 - q8.3 - Economia de tempo;
 - q8.4 - Economia de custo;
 - q8.5 - Domínio pessoal;
 - q8.6 - Atualidade;
 - q8.7 - Pertinência;
 - q8.8 - Confiabilidade;
 - q8.9 - Outros:Quais? _____

Identificadas as necessidades de informação, deve-se planejar a sua busca. Geralmente as pessoas não se dão conta da importância desta etapa, fundamental para que a busca seja mais produtiva. Enquanto planejar a busca obteve uma média de 2,95 entre os participantes, replanejá-la, obteve 3,25 (Tabela 5), denotando que o primeiro planejamento geralmente é feito sem muita conscientização.

Tabela 5 – Estratégias de busca da informação

QUESTÕES QUE INVESTIGARAM AS ESTRATÉGIAS DE BUSCA DA INFORMAÇÃO													
Questões	q3	q6	q9.1	q9.2	q9.3	q9.4	q9.5	q9.6	q10	q12	q13	q14	Média Geral
Medias	2,95	2,1	2,1	2,33	2,3	2,18	2,02	3,13	3,25	2,13	3,07	2,6	2,51

q3 - Planejo os passos para busca de informações antes de iniciá-la;

q6 - Adoto estratégias de busca (assunto, pertinência, data) para localização de informação junto ao SAUEL ;

q9 - Critérios que utilizo para facilitar minhas buscas informacionais junto ao SAUEL:

q9.1 - Palavras ;

q9.2 - Assunto;

q9.3 Título;

q9.4 - Período;

q9.5 - Órgão;

q9.6 - Número do Processo;

q9.7 - Outros. Quais? _____;

q10 - Refaço meu planejamento de busca quando não encontro a informação desejada;

q12 - Conheço as formas de acesso aos documentos arquivados no SAUEL;

q13 - Ao solicitar uma informação no SAUEL, forneço dados que facilitam a sua localização;

q14 - Tenho aptidão para identificar a localização das

informações que necessito (SAUEL, arquivo setorial, outros arquivos, outros setores/lugares).

Localizar a informação que necessita para o trabalho (3,22) e concluir a busca por informação somente quando os objetivos da atividade foram atingidos (3,17) representam ações fundamentais para o bom andamento destas atividades, independentemente da função exercida, sendo que a média de 1,88 obtida na utilização dos serviços do SAUEL para recuperação de informação, possa ser considerada como reflexo da constatação de que é de modo paulatino que ocorre a sensibilização da comunidade universitária em relação às questões de arquivos, já mencionado na introdução deste trabalho (Tabela 6).

Tabela 6 – Processo de busca da informação

QUESTÕES QUE INVESTIGARAM O PROCESSO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO						
Questões	q4	q5	q11.1	q11.2	q11.3	Média Geral
Medias	3,22	1,88	2,97	3,17	2,93	2,83

q4 - Localizo as informações que necessito para realização de meu trabalho;

q5 - Utilizo os serviços do SAUEL para recuperação de informação;

q11 - Concluo minha busca informacional quando:
q11.1vVerifico as opções disponíveis (encontradas, possíveis, acessíveis);

q11.2 - Os objetivos da atividade foram atingidos;

q11.3 - As fontes de informação foram esgotadas.

q11.4 - Outra(s). Qual(is)? _____
_____.

7.3 Avaliação e uso da informação realizada pelos usuários do SAUEL

Ao recuperar uma determinada quantidade de informação relevante à sua necessidade, o indivíduo tende a selecionar muito mais pela competência adquirida na vida pessoal, fato que pode ser observado nas maiores frequências apresentadas para avaliar uma informação a ser utilizada, como a credibilidade da informação (média 3,1) que não passa necessariamente pelo conhecimento das fontes informacionais adequadas, mas do conhecimento pessoal (média 2,93) e experiências próprias (média 2,88) que cada indivíduo acumula ao longo da vida (Tabela 7).

Tabela 7 – Critérios para avaliação da informação

QUESTÕES QUE INVESTIGARAM OS CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO										
Questões	q15.1	q15.2	q15.3	q15.4	q15.5	q15.6	q15.7	q15.8	q15.9	Média Geral
Medias	2,1	2,58	2,15	2,85	2,93	2,88	2,32	2,77	3,1	2,63

q15 - Considero os seguintes critérios para avaliar uma informação:

q15.1 - Recomendações de profissionais;

q15.3 - Bibliografias publicadas, (incluindo aquelas localizadas em livros, artigos, etc);

q15.4 - Registros em documentos;

q15.5 - Conhecimento pessoal;

q15.6 - Experiências próprias;

q15.7 - Comparação com outras fontes;

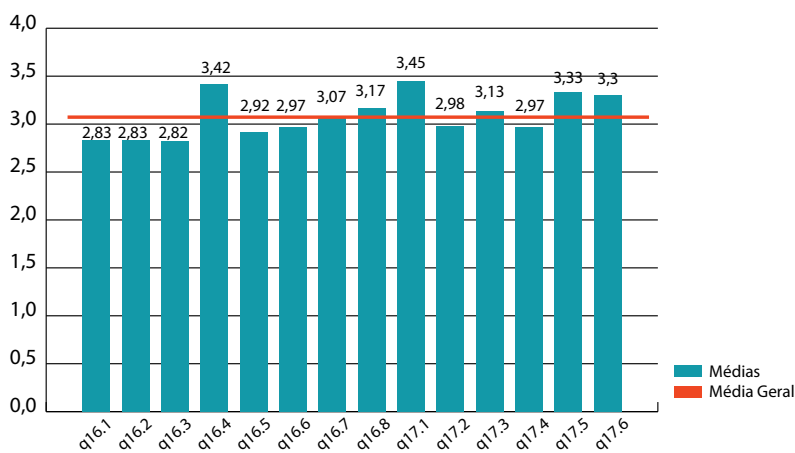
q15.8 - Abrangência da informação;

q15.9 - Credibilidade da informação.

Possuir a percepção de ter habilidades para acessar fontes de informação (3,42), compreender as informações levantadas

(3,45) e verificar se as informações encontradas atendem as necessidades iniciais da busca (3,33) são requisitos para uma boa tomada de decisão em qualquer função ou atividade desempenhada (Gráfico 1). Estes resultados apontam para uma conscientização das ações demandadas no trato com a informação, principalmente no que tange à leitura do material para extração das informações necessárias (3,3).

Gráfico 1 - Processo de avaliação da informação



- q16 - Posso habilidades para:
- q16.1 - Formular questões de pesquisa que satisfaçam as necessidades de informação;
 - q16.2 - Identificar as melhores fontes de informação;
 - q16.3 - Desenvolver estratégias de busca adequadas;
 - q16.4 - Acessar fontes de informação;
 - q16.5 - Avaliar a informação;
 - q16.6 - Organizar a informação para aplicação prática;
 - q16.7 - Usar a informação com senso crítico;
 - q16.8 - Integrar a informação ao meu conhecimento;
 - q17 - Após efetuar a busca informacional procuro:

- q17.1 - Compreender as informações levantadas;
- q17.2 - Discutir os resultados com colegas;
- q17.3 - Rever as necessidades de origem para determinar se são necessárias informações adicionais;
- q17.4 - Descartar as informações irrelevantes;
- q17.5 - Verificar se as informações encontradas atendem as necessidades iniciais da busca;
- q17.6 - Efetuar leitura e extrair as informações necessárias.

Coerentemente ao resultado encontrado na variável avaliação da informação, também nesta variável – formas de uso da informação-, destacou-se o reconhecimento da adequação da informação para a execução do trabalho (3,55) e a consideração da necessidade que gerou a busca (3,37) como principais aspectos para o efetivo uso da informação acessada (Tabela 8).

Tabela 8 – Formas de uso da informação

QUESTÕES QUE INVESTIGARAM AS FORMAS DE USO DA INFORMAÇÃO									
Questões	q18.1	q18.2	q18.3	q18.4	q18.5	q18.6	q19	q20	Média Geral
Medias	3,37	2,7	3,17	2,33	3,1	3,05	3,55	2,65	3,03

q18 Resultando minha busca informacional em uma série de informações, escolho a que é mais relevante, com base:

- q18.1 - Na necessidade que gerou a busca;
- q18.2 - No momento vivenciado;
- q18.3 - No conhecimento e experiências anteriores;
- q18.4 - Na opinião de colegas;
- q18.5 - Em informações sobre o assunto;
- q18.6 - Nos registros mais recentes;
- 19 - Reconheço quando a informação é adequada para execução do trabalho;
- 20 - Avalio a utilidade da informação antes de usá-la.

Estes resultados poderão subsidiar possíveis propostas de intervenções junto aos usuários do SAUEL, de um modo geral, e especificamente para os servidores técnico-administrativos das três Pró-Reitorias, objetos deste estudo. Tais propostas podem constituir-se em ações que contribuirão com a consecução de um dos objetivos do SAUEL, estabelecido no Artigo 4^o da Resolução 76/2005 (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2005), o de “desenvolver uma política de aperfeiçoamento das atividades arquivísticas, compatível com as necessidades de agilização da informação e de eficiência administrativa”.

8 CONCLUSÃO

O objetivo geral da pesquisa aqui relatada, -conhecer o comportamento informacional do usuário da informação do SAUEL-, especificamente das Pró-Reitorias acadêmicas, foi alcançado com o mapeamento do comportamento destes participantes diante da informação utilizada no desempenho de suas atividades cotidianas. Além disso, evidenciou pontos fortes e fracos desses comportamentos, que poderão subsidiar propostas de intervenção no sentido de contribuir com a consecução dos objetivos desta Unidade da UEL.

Conforme destacam Martinez-Silveira e Oddone (2007, p. 122) “[...] o que parece ser determinante na percepção da necessidade, na escolha das fontes de informação e na decisão de efetivamente buscar a informação não é exatamente a disponibilidade dos recursos e sim os processos cognitivos”. Nesse sentido, é preciso considerar a expectativa de mudança do comportamento informacional da comunidade de técnico-administrativos da UEL no contexto de implantação do SAUEL com certa cautela, uma vez que a principal fonte de informação destes participantes é a chefia imediata, sinalizando fragilidade

na competência para buscar informações de forma independente.

Por outro lado, o resultado encontrado da baixa utilização dos serviços do SAUEL para recuperação de informação, com certeza pode ser considerado como reflexo da constatação de que é de modo paulatino que ocorre a sensibilização da comunidade universitária. O SAUEL tem dez anos, tempo considerado insuficiente para a formação de uma tradição e consolidação de um comportamento que reflita a cultura organizacional.

O perfil do comportamento informacional destes participantes foi delineado levando-se em consideração as frequências de intensidade das proposições, representativas das ações cotidianas no trato com a informação, e devem ser contextualizadas na dimensão organizacional, a qual está relacionado. Dessa maneira constitui-se em subsídio a ser considerado em possíveis propostas de intervenções junto a esta comunidade.

REFERÊNCIAS

- BARTALO, L. et. al. Comportamento e competência informacionais da comunidade discente na Universidade Estadual de Londrina. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. Anais eletrônicos... Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <<http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/457/268>> Acesso em: 15 mar. 2015.
- BRASIL. Ministério da Educação. Portaria Nº 1.224, de 18 de dezembro de 2013. Disponível em: <<http://www.siga.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=287&sid=170>>. Acesso em: 13 set. 2014.

DAVENPORT, T. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

FIGUEIREDO, N. M. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. Ci. Inf., Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010.

MARTINEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. Ci. Inf., Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Elsevir, 1997.

PARANÁ. Secretaria de Administração e Previdência. Departamento Estadual de Arquivo Público. Manual de gestão de documentos. 3. ed., 2007. Disponível em: <<http://www.arquivopublico.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=70>>. Acesso em: 13 set. 2014.

SETZER, V. W. Dado, informação, conhecimento e competência. Data Grama Zero - Revista de Ciência da Informação, dez. 1999. Disponível em: <http://dgz.org.br/fev13/F_I_aut.htm> Acesso em 13 mar. 2015.

SOUSA, R. T. B. O papel do estágio na formação profissional do arquivista: a experiência do Curso de Arquivologia da Universidade de Brasília. In: JARDIM, J. M. (Org.). A formação do arquivista no Brasil. Niterói: Editora da Universidade Federal Fluminense, 1999. p. 167-180. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/1446>. Acesso em: 17 nov. 2014.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Pro-reitoria de Graduação. Regulamento Geral do Estagio Curricular Obrigatório do Curso de Arquivologia. 2012. Disponível em: <http://www.uel.br>

br/prograd/?content=menu_atalho/documentos_regulamentos_tcc_estagios.html. Acesso em 16 nov. 2014.

_____. Conselho Universitário (CU). Resolução CU 76/2005. Introduz alteração no Regimento da Universidade Estadual de Londrina criando o Sistema de Arquivos da UEL –SAUEL- como Órgão de Apoio da Universidade. 10 maio 2005. Disponível em: <http://www.uel.br/sauel/portal/pages/arquivos/IMAGENS/Resolucao%20que%20instituiu%20o%20SAUEL%20%281%29.pdf> Acesso em 26 abr. 2015.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, v. 55, n. 3, p. 49-55, 2000.