



**ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)**

**ABORDAGENS TEÓRICO-METODOLÓGICAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS**

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: aplicabilidade do *Sense Making* em uma Instituição de Assistência ao portador de transtorno mental em João Pessoa - PB**

INFORMATION USERS STUDY: Sense Making applicability in a Care Institution for mentally ill patients in João Pessoa - PB

### **RESUMO**

O documento de arquivo como informação arquivística é objeto de estudo e análise da Arquivologia, propiciando o desenvolvimento social, institucional e individual - e esse desenvolver-se tem como foco o usuário. O objetivo da pesquisa é compreender as necessidades de informação dos usuários do Arquivo em questão, tendo como aporte teórico-metodológico a abordagem qualitativa *Sense Making* idealizada por Brenda Dervin. Justifica-se na importância desta para a sociedade, visto que se enquadra no contexto da saúde do indivíduo em prol do seu bem-estar e sua reintegração ao seio familiar e social. O universo da pesquisa são os usuários do referido Arquivo e sua amostra tem como recorte temporal 25 de abril a 18 de maio de 2016. Para isso foram aplicados questionários com os usuários, entrevista semiestruturada e observação (participante e direta) com a funcionária do Arquivo, no referido setor. Os resultados apontam a necessidade de implantação de um sistema informatizado para atender as demandas dos usuários. Ademais foi identificado a necessidade de um treinamento básico de conhecimentos tecnológicos e arquivísticos com a referida funcionária.

**Palavras-chave:** Estudo de usuários. Brenda Dervin. Sense Making. Estudo de usuários no contexto da saúde.

### **ABSTRACT**

The document file as archival information is the subject of study and analysis of archival science, promoting social development, institutional and individual- focused on the user. The research aims to understand information needs of users of these files, with the theoretical-methodological contribution from Sense Making qualitative approach designed by Brenda Durbin. The importance of this approach to society is justified for fit in the context of individual's health, contributing to your well-being and your family and social reintegration. The survey was conducted with users of the file between 25 April and 18 may 2016. Surveys were applied, along with semi-structured interview and observation (direct and participant) with the employee of the file. The results highlight the need to implement a computerized system to meet the demands of users. The need for basic training of technological expertise and archive with employee was also identified.

**Keywords:** Study of users. Brenda Durbin. Sense Making. Study of users in the context of health.

## 1 INTRODUÇÃO

O documento de arquivo como informação arquivística é objeto de estudo e análise da Arquivologia, propiciando o desenvolvimento social, institucional e individual. Desde os primórdios, o homem guarda documentos de arquivo, tendo certamente a Grécia Antiga como berço do nascimento dos Arquivos enquanto instituição. O conceito de documento arquivístico passou por diversas transformações e, atualmente, define-se segundo a Lei 8.159/91 em seu Art. 2º, enquanto:

Conjunto de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas [...] qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

A história dos Arquivos irrompe para uma evolução no que diz respeito ao acesso às informações arquivísticas, das “portas fechadas” ao “acesso como regra e o sigilo como exceção”<sup>1</sup>, tendo como personagem principal, o usuário.

Faz-se importante, nesse sentido, a realização de estudo de usuários tanto no momento de criação de uma unidade de informação como após sua constituição, com o intuito de identificar as necessidades dos usuários potenciais e proporcionar serviços que venham a atender ou, quiçá, superar as suas necessidades. Partindo da premissa que o usuário deve ser o *start* das unidades informacionais como um todo.

Em vista disso, nossa pesquisa tem como campo empírico uma Instituição de assistência ao portador de transtorno mental, localizada na cidade de João Pessoa – PB, cuja missão é “prestar assistência necessária ao portador de transtorno mental, promovendo seu bem-estar e o retorno a um convívio familiar e social”. (GOVERNO DA PARAÍBA, 2012). Justifica-se na importância da Instituição para a sociedade visto que se enquadra no contexto da saúde do indivíduo em prol do seu bem-estar e consequente reintegração ao seio familiar e social. A Entidade produz evidências arquivísticas mediante os prontuários dos pacientes, uma vez que neles estão registradas todas as informações sobre as condições clínicas e os procedimentos médicos realizados durante o seu internamento na referida Instituição, informações estas que interferem de forma

---

<sup>1</sup>Lei nº 12.527/2011

direta na vida dos mesmos, uma vez que muitos ficam impedidos de exercer atividade profissional provisória e até permanentemente, pleiteando assim um benefício social.

O Universo da pesquisa são os usuários do Arquivo dessa Instituição, sendo a amostra um recorte temporal que vai de 25 de abril a maio de 2016, constituída por oito usuários. O objetivo da pesquisa é compreender as necessidades de informação dos usuários do Arquivo em questão, tendo como aporte teórico-metodológico a abordagem qualitativa *Sense Making* idealizada por Brenda Dervin.

Como aspectos da metodologia deste trabalho destacamos a aplicação de um questionário precedido de um pré-teste que nos possibilitou identificar e corrigir as eventuais falhas do instrumento. Realizou-se, também, uma entrevista semiestruturada com a responsável pelo Arquivo da Instituição, sendo aplicada em conjunto com as técnicas de observação direta e observação participante no referido setor.

## **2 ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: CAMINHOS TEÓRICOS**

Os estudos de usuários datam da década de 1940, tendo como objetivo identificar as necessidades de informação de usuários de bibliotecas e de centros de informação (FIGUEIREDO, 1994). Contudo, vale trazer à tona o conceito de estudos de usuários segundo a autora, que afirma serem:

Investigações que se fazem 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 maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Segundo a mesma autora, esses estudos perpassam diversas fases em seu contexto histórico, desde pesquisas voltadas para os sistemas de informação até a mudança desse enfoque para o usuário. A metodologia *Sense Making* de Brenda Dervin emerge nos estudos com perspectiva mais atual, sobretudo por ter o usuário como seu ângulo principal, inclusive sob a ênfase cognitiva.

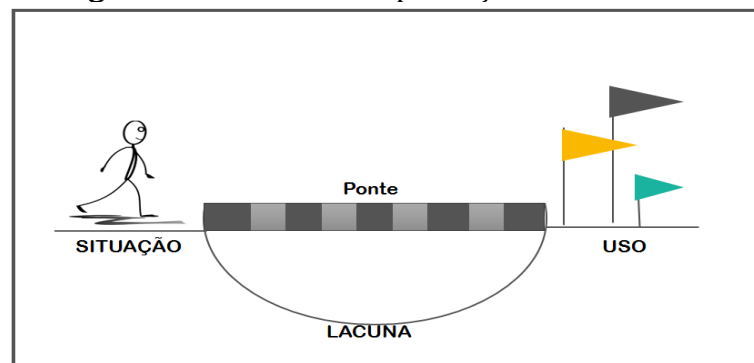
O *Sense making* – ou “produção de sentidos” – foi desenvolvido por Brenda Dervin tornado-se uma metodologia que vem se constituindo enquanto bússola no que toca ao desenvolvimento de pesquisas na linha de usuários da informação, conforme considera Ferreira (1997 *apud* GONÇALVES, 2012, p. 2) quando afirma que essa abordagem “tem se destacado como sendo a mais completa e abrangente, com grande número de adeptos em todo o mundo”. Essa abordagem classifica-se enquanto alternativa (FIGUEIREDO, 1994) e, segundo Dervin:

Ela consiste em um conjunto de premissas conceituais e teóricas e um conjunto de metodologias relacionadas para avaliar como as pessoas percebem seus mundos e como elas usam informações e outros recursos no processo. (DERVIN; NILAN, 1986, p. 20. TRADUÇÃO NOSSA).

A metodologia *Sense making* analisa o ser humano como sujeito que constrói informação, porquanto o usuário “é visto não como um receptor passivo de informações, mas como um centro ativo”. (MORRIS, 1994 *apud* NEVES; CARVALHO, 2000, p. 218).

A abordagem de Dervin é baseada no tripé SITUAÇÃO – LACUNA – USO (“*SITUATION – GAP – USE*”), onde o sujeito produz ideias para atravessar os *gaps* que lhe são apresentados em função da descontinuidade presente no contexto da realidade dos seres humanos. O trinômio elaborado pela autora pode ser compreendido na metáfora da “produção de sentidos” (Figura 1) contextualizada adiante.

**Figura 1** – Metáfora da “produção de sentidos”



**Fonte:** Adaptado de Brenda Dervin (1986).

A situação é o contexto em que o usuário está inserido quando surge uma necessidade informacional. As lacunas, conforme Dervin (1986), quando operacionalizadas em perguntas são codificadas em categorias - é a partir destas que o indivíduo constrói pontes que o levarão a ultrapassar as barreiras no processo. Por fim, o uso, que são as respostas às perguntas criadas pelo usuário e o emprego dado ao conhecimento adquirido. A ponte é construída a partir do conhecimento adquirido recentemente e os já existentes na estrutura cognitiva do usuário.

### **3 A ABORDAGEM SENSE MAKING PARA COMPREENDER OS USUÁRIOS DO ARQUIVO**

Ao analisarmos a questão referente ao gênero dos usuários denotamos que os homens, com uma porcentagem de 75%, foram os que mais solicitaram informações junto ao Complexo Institucional estudado, no período em que os questionários foram aplicados, seguidos das mulheres, somando 25% dos respondentes.

Outro dado que podemos destacar refere-se à faixa etária destes usuários, evidenciado que os que mais buscaram informações situam-se na faixa etária de 31 a 40 anos e, quanto ao estado Civil, a maioria se declarou solteiro, totalizando 62% dos respondentes contra 38% que se definiram como casados. No tocante à localização geográfica onde residem os respondentes, houve um equilíbrio visto que 50% dos entrevistados residem em João Pessoa ou na grande João Pessoa e, na mesma proporção aqueles que residem fora da capital.

Com relação ao nível de escolaridade podemos constatar que, em sua maioria os usuários concluíram o Ensino Médio, o que totaliza 50% dos respondentes, seguido pelos que estudaram o nível fundamental de educação com 25% e, de forma igualitária com 12,5% estão os que contemplam o Ensino Superior Completo e Incompleto.

No que se refere às ocupações dos usuários, podemos apreciar que os resultados variaram muito, uma vez que todos os respondentes têm ocupações diferentes, tais como: técnicos, estudante, professor, do lar, desempregados e aposentados. A partir destas informações podemos representar o perfil desses usuários, sabendo-se que a maioria pertence ao sexo masculino, cuja idade encontra-se entre 31 e 40 anos, residem na grande João Pessoa e fora da capital de forma equitativa e possuem nível médio completo de escolaridade.

Segundo Guinchat e Menou (1994) é possível categorizar os usuários em três grandes grupos, “os usuários que ainda não estão na vida ativa”, “os engajados na vida ativa” e “o cidadão”. Para os mesmos, a atitude e o tipo de necessidade relacionada à informação oscilam de acordo com a categoria desse usuário. Para os autores supracitados, uma mesma pessoa pode se situar em várias categorias de usuários, variando de acordo com a atuação do indivíduo na sociedade. Com base nos dados obtidos e tratando os participantes da pesquisa como grupo de usuários, podemos posicioná-los na categoria “cidadão”, que segundo os autores este está “relacionado às suas necessidades de informação geral, ligadas à sua vida social” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 483). Nesse caso, a atitude com relação à informação é de excesso ou falta de informação, e o tipo de necessidade da informação é múltipla, dada a complexidade do contexto social que envolve o referido grupo.

### **3.1 NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO**

Ao analisarmos a motivação das necessidades informacionais dos respondentes, constatamos que a grande maioria, 75% o fez para suprir necessidades trabalhistas

(benefício saúde) e, seguido de forma igualitária com 12,5%, os que delas necessitaram para propiciar internamento e consulta médica. Estes respondentes também afirmaram que foram muito bem recebidos pela recepção da Instituição em questão. A propósito do destinatário da informação verificamos que grande parte dos respondentes, 62,5%, são os reais beneficiados, seguidos daqueles que foram representados por parentes representando 37,5% dos dados obtidos.

Dos entrevistados, 87,5% não encontraram dificuldade para a obtenção da informação em relação a um percentual muito pequeno de 12,5% que a encontrou de forma parcial, isso mostra a eficiência das respostas aos usuários por parte do corpo de funcionários que gerencia a informação na Instituição. Os que se definiram parcialmente insatisfeitos, afirmaram que a insatisfação aconteceu devido à falta de orientação correta do local do arquivo geral. O índice de satisfação pela agilidade no atendimento das informações requeridas foi muito elevado com 87,5%, mas apesar de 12,5% dos usuários se manifestarem como parcialmente insatisfeitos, nenhum destes sinalizou as dificuldades. Nesse contexto, vale ressaltar que a maioria dos usuários, conforme observação direta realizada durante aplicação dos questionários, não sabem informar o que realmente deseja ou algum aspecto que identifique a informação desejada, como o ano, nome e afins que auxiliam no processo de recuperação da informação no Arquivo Geral da Instituição, o que gera – claramente – um obstáculo nesse processo que culmina na falta de agilidade no tempo de resposta ao usuário.

Os respondentes que solicitaram documentação junto ao Complexo de Assistência à saúde mental para fins de prova e com maior percentual, 75%, o fez para requerer benefícios junto ao INSS, bem como justificar faltas não abonadas em atividades laborais decorrentes de internamento e finalmente, para adquirir medicamentos de uso “controlado” junto ao serviço público. Por assim ser, em unanimidade todos se manifestaram afirmando que essa informação suprirá suas necessidades e que a ausência desta viria a causar grande prejuízo para os mesmos ou àqueles a quem estão representando, impossibilitando que possam dar prosseguimento ao processo de descontinuidade que em que se encontram.

Para finalizar a análise dos dados referente à necessidade e ao uso informacional, fica evidente que existe uma lacuna quanto ao acesso à informação pelos usuários, uma vez que 100% deles afirmaram que um sistema de informação na internet supriria com maior completude as suas necessidades.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Visto que, hoje em dia, a internet tornou-se de uso rotineiro na sociedade, sobretudo pela agilidade e facilidade imposta por esse instrumento, podemos dizer que nesse momento um sistema de informação, à priori para solicitar informação previamente, podendo o usuário ter a resposta por e-mail de maneira digitalizada e/ou digital – dependendo da finalidade da informação – seria um serviço essencial na Instituição. Destacamos, também, a necessidade de um treinamento tecnológico para a funcionária do Arquivo Geral para que a mesma possa mediar o sistema informatizado, bem como um curso de noções de Arquivo para que a mesma aprimore e amplie sua visão quanto às técnicas de preservação, arquivamento e outros assuntos inerentes ao funcionamento do setor de Arquivo.

#### REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Lei 8.159/1991**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em: 01 maio de 2016
- DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual review of information science and technology**, v. 21, p. 3-33, 1986.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 7-20. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/452/1/Estudos%20de%20uso%20e%20usu%C3%A1rio.pdf>>. Acesso em: 04 fev. de 2016.
- GONÇALVES, Márcio. Abordagem sense-making na ciência da informação: uma breve contextualização. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v.9, n.2, p. 1-11, jan/jun. 2012. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/508>>. Acesso em: 20 março. de 2016.
- GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. Os Usuários. In: \_\_\_\_ **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 481 – 491.
- NEVES, Jorge Tadeu de Ramos; CARVALHO, Ana Cristina Marques de. Análise das necessidades e usos de informação em empresas incubadas de biotecnologia de Minas Gerais. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 5, n. 2, p. 217 – 230. 2000.
- PARAÍBA. **O complexo psiquiátrico Juliano Moreira**. Disponível em: <<http://paraiba.pb.gov.br/complexo-psiquiatrico-juliano-moreira-completa-84-anos-com-marco-da-humanizacao-nos-servicos/>>. Acesso em: 01 maio 2016.