ESTUDO DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS INTERNOS DO INSTITUTO MIGUEL ARRAES

Camila Augusta Lima Alves[1]
Luciana Ferreira da Costa[2]

RESUMO

A pesquisa em relato se debruça sobre a caracterização do comportamento informacional dos usuários internos do Arquivo do Instituto Miguel Arraes (IMA). Usuários internos assim considerados indivíduos que se encontram subordinados administrativamente a qualquer tipo de organização. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, pautada em abordagem quanti-qualitativa. Utiliza para a coleta dos dados o questionário. Os resultados mostram que o grupo investigado apresenta um comportamento informacional que os impele ao desenvolvimento de práticas informacionais para aspectos como tomada de decisão, resolução de uma lacuna informacional, dentre outros. Buscam os mais diversos canais de informação, sendo os mais citados livros e *internet*. Aponta que o IMA necessita de melhorias em sua infra-estrutura, com vistas ao estabelecimento de uma política de divulgação de sua existência e trabalho, além do fomento à frequência de usuários externos.

Palavras-chaves: Comportamento informacional. Usuários internos. Instituto Miguel Arraes. Arquivo.

INFORMATIONAL BEHAVIOR STUDY OF INTERNAL USERS OF INSTITUTO MIGUEL ARRAES

ABSTRACT

Research on the information behavior of users within the Archivology still scarce. Thus, to minimize this scenario, the research reported here focuses on the characterization of information behavior (needs, seeking and use of information) of the internal users of the Archive of the Instituto Miguel Arraes (IMA). Internal users as well regarded individuals who are administratively subordinated to any type of organization. This is an exploratory and descriptive, based on quantitative and qualitative approach. Used for data collection questionnaire. The results show that the investigated group presents an informational behavior that drives the development of information practices on issues such as decision making, resolution of an informational gap, among others. Seek the most diverse information channels, the most cited books and internet. Points out that the IMA needs improvements in its infrastructure, with a view to establishing a policy of disclosing their existence and work, besides fostering the frequency of external users.

Keywords: Information behavior. Internal users. Instituto Miguel Arraes. Archive.

[1] Graduada em História pela Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Acadêmica do Curso de Graduação em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: mana.augusta@gmail.com
[2]Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. Mestre em Ciência da Informação e Bacharela em Biblioteconomia pela UFPB. E-mail : lucianna.costa@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento desta investigação foi motivado por três aspectos: o primeiro devido à escassez de estudos de usuários ou de comportamento informacional no âmbito da Arquivologia, conforme pontua Jardim (2009). O segundo aspecto refere-se a não realização deste tipo de estudo no contexto do Instituto Miguel Arraes (IMA), especificamente, em seu arquivo. Já o terceiro aspecto refere-se ao contato da primeira autora com a instituição, na qualidade de prestadora de serviços técnicos, o que fez reconhecer a importância do trabalho dos indivíduos que atuam no local constituindo-se como parte integrante deste espaço. Tais aspectos, além do contato com autores e sua produção científica sobre o tema na disciplina Estudo de usuários da informação no Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, justificam a realização desta pesquisa que tem como eixo o seguinte questionamento: como se constitui o comportamento informacional dos usuários do IMA?

Neste sentido, com vistas a trazer respostas ao questionamento, determinou-se como objetivo caracterizar o comportamento informacional (necessidade, busca e uso da informação) dos usuários internos do IMA.

O usuário interno é definido por Nuñez Paula (2004) como toda pessoa, grupo ou entidade que se encontra subordinada por vínculo administrativo à mesma gerência que a unidade de informação.

Para melhor compreensão do fenômeno pesquisado, o artigo apresentará uma breve discussão acerca dos estudos de usuários ou comportamento informacional nas seções dois e três. O ambiente da pesquisa, IMA, é apresentado na seção quatro. A metodologia é apresentada na seção cinco e os resultados da pesquisa na seção seis para, em sequência, apresentar as considerações finais.

2 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ORIGEM DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS OU DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A literatura dos estudos de usuários é bastante profícua na área da Ciência da Informação, no entanto quase em sua totalidade voltada para o contexto de unidades de informação do tipo biblioteca. Assim, segundo Jardim e Fonseca (2004, p. 4) "a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição, etc". Esta foi uma das constatações levantadas quando os autores realizaram uma revisão de literatura debruçando-se sobre o conhecimento publicado nas últimas três décadas na área arquivística. Certamente, este cenário passou por uma tímida mudança, contudo sem alçar significativa proliferação de pesquisas.

Compreende-se que os estudos de usuários têm em sua história pesquisas de cunho diverso que são úteis ao planejamento de produtos e serviços de informação, além de pesquisas voltadas para o estudo das necessidades da informação, estudo de demanda de informação, estudo de usos da informação, estudos de satisfação com os serviços informacionais, e estudos de impacto (GONZALEZ TERUEL, 2005).

Autores da Ciência da Informação (ARAÚJO, 2007, 2008, 2009; COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009; CUNHA, 1982; BAPTISTA; CUNHA, 2007; GASQUE; COSTA, 2010) apontam que as primeiras reflexões sobre os estudos de usuários surgiram na década de 1940 como resposta à explosão de informações científicas e das novas tecnologias. Assim, procurando atender as novas demandas informacionais do pós-guerra, os estudos de usos e usuários passam a consolidar-se enquanto área de pesquisa dentro da Ciência da Informação.

Segundo Cosin e Ingwersen (2000 *apud* PRESSER; SILVA, 2012) os estudos de usuários se centravam nas necessidades de informação dos indivíduos e no desempenho das unidades de informação. Com o tempo isto foi sofrendo mudanças, ou melhor, houve um alargamento do foco de reflexão passando a contemplar o comportamento do indivíduo na busca por informação. As autoras mencionam que

na contemporaneidade os estudos contemplam abordagens que consideram o contexto social e organizacional como influenciador das práticas dos usuários.

Os estudos de usuários ou de comportamento informacional são conceituados como investigações sobre a relação dos usuários com a diversidade de fontes ou canais informacionais que estes têm acesso, englobando suas necessidades, formas de busca de informação (ativa ou passiva) e o uso desta para mudança de um estado irregular de conhecimento.

Assim, investigar os usuários "significa perceber que existem indivíduos usando, buscando, sentindo falta ou disseminando informação, e que essas ações os constituem [...] sujeitos informacionais" (ARAÚJO, 2013, p. 3).

No tocante à área da Arquivologia, de acordo com Jardim e Fonseca (2004), nem sempre esta engloba o termo usuário em sua literatura. O termo ainda é minimizado na seara conceitual da área. Os autores apresentam em seu artigo intitulado "Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte" o Anexo 1 em que listam nove obras (livros) da área arquivística em que três delas não abordam o termo usuário, enquanto que as demais a abordam de modo transversal, ou seja, utilizam termos semelhantes. Já o Anexo 2 que também lista nove obras (dicionários e glossários) a quantidade de ocorrência do termo aparece em cinco delas.

Neste sentido, esta pesquisa foi idealizada para minimizar a lacuna de estudos de usuários ou de comportamento informacional no âmbito da Arquivologia, contemplando a possibilidade de estudos que investiguem, a relação dialógica entre arquivo-usuário-arquivista (JARDIM; FONSECA, 2004).

3 O INSTITUTO MIGUEL ARRAES (IMA)

O Instituto Miguel Arraes (IMA) foi fundado no ano de 2001, por iniciativa de Magdalena Arraes, viúva de Miguel Arraes[3], que exerce o cargo de atual diretora executiva do instituto.

A missão do instituto é preservar a memória e obra de Miguel Arraes promovendo seus ideais no campo da política, da cultura, da educação, da cidadania, da inclusão social, do desenvolvimento econômico, da ciência e tecnologia, sempre em defesa dos interesses nacionais e populares. Para tanto, desenvolve as seguintes atividades (INSTITUTO MIGUEL ARRAES, 2013):

> **a)** Constituir e conservar acervo documental sobre a vida e a obra de Miguel Arraes, bem como divulgar seus ideais por todos os meios, eletrônicos inclusive;
>
> **b**) produzir, publicar, editar, distribuir e divulgar livros, trabalhos, vídeos, filmes, fotos, fitas, discos, discos magnéticos ou óticos, materiais diversos, exposições, relacionados a sua finalidade.
>
> **c**) promover atividades relacionadas, direta ou indiretamente, com a educação, cultura, cidadania, ciência e pesquisa, com ênfase no fomento e divulgação das tecnologias sociais;
>
> **d**) atuar junto à comunidade em projetos de assistência e desenvolvimento social, econômico, educacional e de fomento de políticas culturais e de tecnologia social;
>
> **e**) desenvolver políticas públicas e privadas a fim de propiciar a geração de trabalho e renda e o desenvolvimento sócio-econômico;
>
> **f**) promover, coordenar e desenvolver programas, projetos e ações ambientais, educacionais, culturais, de saneamento e outras;
>
> **g**) promover o desenvolvimento da cidadania e de valores democráticos;

[3] Miguel Arraes, nascido no interior do Ceará, foi um líder político do Brasil. Foi prefeito de Recife, deputado estadual, deputado federal e por três vezes governador do estado de Pernambuco.

h) firmar convênios ou acordos, com entidades congêneres e afins, públicas ou privadas, nacionais, estrangeiras ou internacionais, promovendo intercâmbios de mútuo interesse;

i)prestar serviços de consultoria e assessoria nas áreas de sua atuação, a entidades públicas ou privadas, nacionais, estrangeiras ou internacionais;

j) participar de empreendimentos e sociedades, inclusive com ações e cotas que permitam ao instituto viabilizar as finalidades sociais e não lucrativas dos projetos e os recursos para a sua consecução.

l) execução de outras atividades compatíveis com a finalidade do instituto.

Informações sobre sua idealização, finalidade, fotos, vídeos, publicações, funcionamento, dentre outras constam da *homepage* do IMA, visualizada na Figura 1:

Figura 1 – *Homepage* do IMA

Fonte: http://www.institutomiguelarraes.com.br/

O IMA está sediado no bairro de Casa Forte no Recife com funcionamento de segunda a sexta-feira no horário de 8 às 17 horas.

O acervo é composto por documentos, livros e jornais. O arquivo respeita o Princípio da Proveniência e Respeito aos Fundos, que nesse caso é o fundo pessoal de Miguel Arraes. Para a ordenação do acervo, utiliza o Método Variadex. Este método, segundo Paes (2004, p. 92) "é uma variante do [método] alfabético. [...] Consiste

basicamente em dividir os arquivos em seções menores. [...] trabalha-se com uma chave constituída de cinco cores." Desta forma, apresenta-se no Quadro 1 as séries documentais do IMA pela utilização do Método Variadex:

Quadro 1 - Séries documentais existentes no Arquivo do Instituto Miguel

SÉRIE	COR UTILIZADA
Exílio	**Vermelha**
Governo	**Azul**
Pessoal	**Laranja**
Partido político	**Verde**
Documentos anteriores ao governo	**Amarela**
Documentos especiais	**Dourada**

Fonte: Autoria própria com base na relação descritiva do acervo do IMA

A série Exílio diz respeito a toda documentação referente ao período da ditadura militar brasileira, em que Arraes esteve exilado na França e manteve contato com diversos líderes políticos de outros países, como Yasser Arafat[4], bem como com artistas brasileiros que também sofreram perseguição política como Chico Buarque de Holanda, Gilberto Gil, Caetano Veloso, dentre outros.

Na série Governo encontra-se a documentação referente aos anos em que Arraes se manteve no poder como governador do Estado de Pernambuco. Esta série compõe-se de ofícios, memorandos, circulares, documentações comuns aos trâmites diários de qualquer instituição pública.

Por sua vez, a série Pessoal engloba a documentação que a equipe do instituto considerou como particular de Miguel Arraes, tais como manuscritos, esboços, correspondências familiares, recortes de jornais e livros.

[4] Quando vivo, foi líder da Palestiniana, desde 1969 e da Organização para a Libertação da Palestina. Defendeu seu país até 2004, ano de sua morte por falência multipla dos órgãos.

Na série Partido Político estão dispostas documentações que tratam do partido político ao qual Arraes era filiado. Esta série engloba correspondências com correligionários e burocracias partidárias.

A série Documentos anteriores ao Governo engloba as cartas, correspondências, ofícios referentes ao período em que Arraes se manteve como político na Prefeitura do Recife.

Por fim, a série Documentos especiais diz respeito também a manuscritos pessoais, cópias de livros, artigos.

Mesmo englobando uma vasta massa documental, o IMA não possui um sistema de busca informatizado, o que dificulta o acesso à informação pelos usuários. O único instrumento de pesquisa que existe no instituto é o catálogo da série Exílio, espécie documental Boletins Informativos, o qual se encontra informatizado e disponibilizado para pesquisa.

Observou-se que não há um Plano de Classificação para o arquivo. Assim, cada documentação recebe uma descrição, contendo apenas a série, espécie e assunto, que ficam localizadas dentro das caixas-arquivo antecedendo seu respectivo documento.

Para localizar qualquer documento é necessário que o usuário esteja munido ao menos do assunto e ano[5].

O arquivo é fisicamente localizado na antiga residência de Miguel Arraes, a qual atualmente abriga apenas a referida unidade informacional. Todo o acervo se encontra disposto na parte interna, em uma sala com aproximadamente 70 m², conforme se visualiza na Foto 1:

[5] Se um usuário necessita de informação sobre a ditadura militar, período em que Arraes esteve exilado, no ano de 1971, os colaboradores do IMA entregarão a caixa da série Exílio – 1970 à 1975.

Foto 1 - Espaço físico que abriga o acervo do IMA.

Fonte: Alves (2013)

Há uma grande quantidade de massa documental aguardando a realização do trabalho de higienização e acondicionamento adequado. Quando os documentos passam pela higienização são dispostos em caixas fabricadas em material de polipropileno – material neutro que visa à proteção, evitando futuras acidificações e aparecimento de fungos e insetos. A foto 2 se refere às caixas em comento:

Foto 2 - Caixas em material de polipropileno dispostas em estantes de aço

Fonte: Alves (2013)

O trabalho de higienização da massa documental é realizado por colaboradores do IMA na área externa do instituto, conforme Foto 3:

Foto 3 - Trabalho de higienização da massa documental do IMA

Fonte: Alves (2013)

É possível perceber nesta foto que os colaboradores utilizam equipamentos de proteção individual para tratamento da massa documental. No entanto, o IMA não conta com equipamentos de proteção coletiva, tais como ar-condicionado, desumidificadores, termo higrômetros e lâmpadas fluorescentes adequadas. Há apenas um computador com acesso à *Internet* e o *laptop* contendo algumas relações da documentação e o catálogo dos Boletins Informativos.

Conforme informações obtidas em visita ao local para realização da pesquisa em relato, até o momento não há uma política de divulgação do acervo, daí o fato do referido arquivo receber cerca de um a dois usuários externos por ano, os quais expuseram ter conhecimento do instituto no âmbito das universidades.

Os usuários têm acesso à documentação, sem prioridades para acesso a uns ou para outros. Estes não recebem quaisquer orientações quanto ao manuseio da documentação, ao chegarem no IMA apenas expõem sua demanda aos colaboradores sem qualquer encaminhamento escrito ou preenchimento de ficha cadastral sendo atendidos imediatamente.

4 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA DA PESQUISA

A pesquisa em relato é de natureza exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória realiza descrições precisas de uma dada realidade, descobrindo elementos que compõem a realidade e suas relações (CERVO; BERVIAN, 1996). A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou variáveis sem manipulá-los (CERVO; BERVIAN, 1996).

A descrição e explicação dos dados deram-se pela utilização dos métodos quantitativo e qualitativo. O método quantitativo se constitui do emprego da quantificação desde a coleta até à análise dos dados pelo emprego de técnicas estatísticas (percentual, média, desvio padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, dentre outras) (RICHARDSON, 2008). O método qualitativo se dedica à descrição de um determinado problema, analisando a interação de variáveis, com vistas à compreensão e classificação de processos dinâmicos vividos por grupos sociais (RICHARDSON, 2008).

Os sujeitos da pesquisa são os colaboradores do IMA, denominados nesta pesquisa como usuários internos do instituto. Assim, o universo da pesquisa foi composto de seis usuários (100%), no entanto, a amostra da pesquisa se configurou por quatro usuários (67%), os quais participaram efetivamente preenchendo o instrumento de coleta de dados.

Para a coleta de dados, utilizou-se de um questionário elaborado com questões abertas e fechadas referentes ao perfil e comportamento informacional do grupo investigado. A aplicação do questionário deu-se pessoalmente no mês de julho de 2013, durante a última semana do referido mês, no turno da tarde. Pretendia-se utilizar também a técnica da entrevista, a qual seria realizada com a viúva de Arraes, Magdalena Arraes, o que não foi possível por problemas de saúde da mesma.

Determinou-se para a análise dos dados o estabelecimento de três variáveis: perfil, Comportamento informacional dos usuários e avaliação do IMA.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados coletados, por meio da aplicação de questionários, estão organizados de acordo com as variáveis da pesquisa. Considerando a variável perfil dos sujeitos, identificou-se o gênero, a faixa etária, a formação acadêmica e o tempo de atuação no IMA. A variável comportamento informacional foi caracterizada mediante a identificação das necessidades, dos canais que os usuários buscam para sanar suas necessidades de informação. A última variável diz respeito à análise dos usuários sobre o IMA.

5.1 Perfil dos usuários

Os usuários internos (UI) que participaram da pesquisa, denominados por UI 1, UI 2, UI 3 e UI 4, têm suas características descritas no Quadro 2:

Quadro 2 - Perfil dos usuários internos do IMA

Características	UI 1	UI 2	UI 3	UI 4
Faixa etária	Entre 18 e 24 anos	Entre 25 e 30 anos	Entre 25 e 30 anos	Entre 25 e 30 anos
Sexo	Feminino	Feminino	Feminino	Masculino
Formação acadêmica	Ensino superior cursando	Ensino superior completo	Ensino superior completo	Ensino superior completo
Vínculo com o IMA (cargo)	Estagiário	Funcionário terceirizado	Funcionário terceirizado	Funcionário terceirizado
Tempo de trabalho no IMA	Entre 1 mês a 1 ano	Entre 1 mês a 1 ano	Entre 1 mês a 1 ano	Entre 2 a 4 anos
Renda mensal	1 a 3 salários mínimos	1 a 3 salários mínimos	1 a 3 salários mínimos	1 a 3 salários mínimos
Setor de trabalho no IMA	Conservação e restauro	Conservação e restauro	Conservação e restauro	Organização do acervo

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Pelo exposto no Quadro 2, observa-se que a maioria dos usuários se encontra na faixa etária que vai dos 25 aos 30 anos. Há maior ocorrência de usuários do sexo feminino.

Os respondentes, com vínculo de funcionário terceirizado, possuem curso superior completo. Apenas um usuário se encontra cursando esta etapa de educação formal, que se refere ao usuário que se enquadra na categoria de estagiário do IMA.

Quanto ao tempo de atuação no instituto, apenas um usuário respondeu ter entre 2 a 4 anos. A maioria tem entre 1 mês a 1 ano.

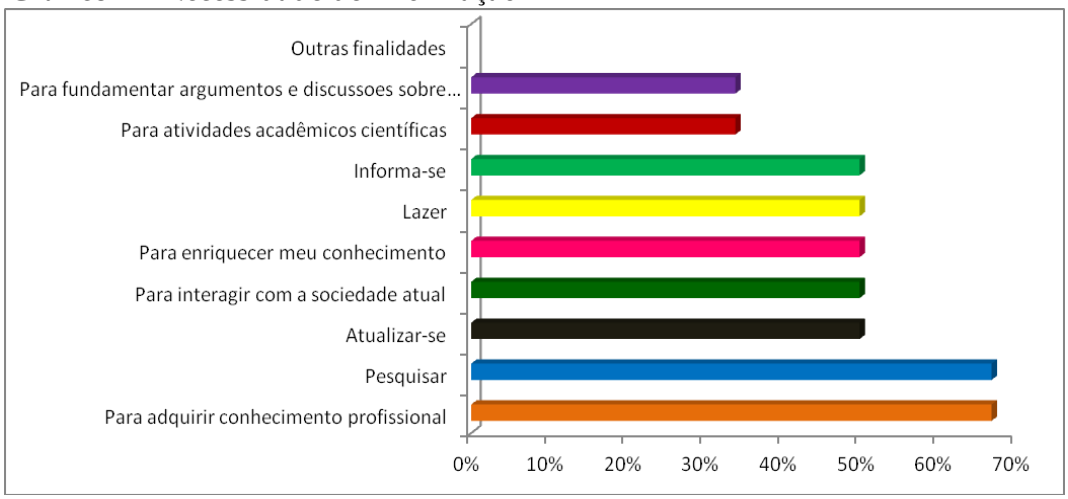
A totalidade dos respondentes percebem, em termos salariais, 1 a 3 salários mínimos. A maioria dos respondentes desenvolve sua atividade profissional no setor de conservação e restauro.

5.1 Comportamento informacional dos usuários

O comportamento informacional parte do reconhecimento de um problema, *gap*, lacuna ou necessidade em direção à busca por uma solução viável, por isso engloba questões relacionadas à necessidade, busca e uso da informação. Assim, adentrando a estas questões apresentam-se os resultados quanto à variável Comportamento informacional.

Desta forma, no que se refere às necessidades de informação dos usuários, obteve-se que o grupo investigado necessita de informação para, em sua maioria adquirir conhecimento profissional e para pesquisar. Estes dois tipos de necessidade de informação foram apontados por 67% dos usuários, respectivamente. Também foram apontadas com significativa ocorrência: atualização; interação com a sociedade; enriquecimento de conhecimento; lazer e, para se manterem informados, todos com o mesmo percentual: 50%. As necessidades de informação para embasamento de argumentos e discussões e desenvolvimento de atividades acadêmicas foram mencionadas por 36%, conforme Gráfico 1:

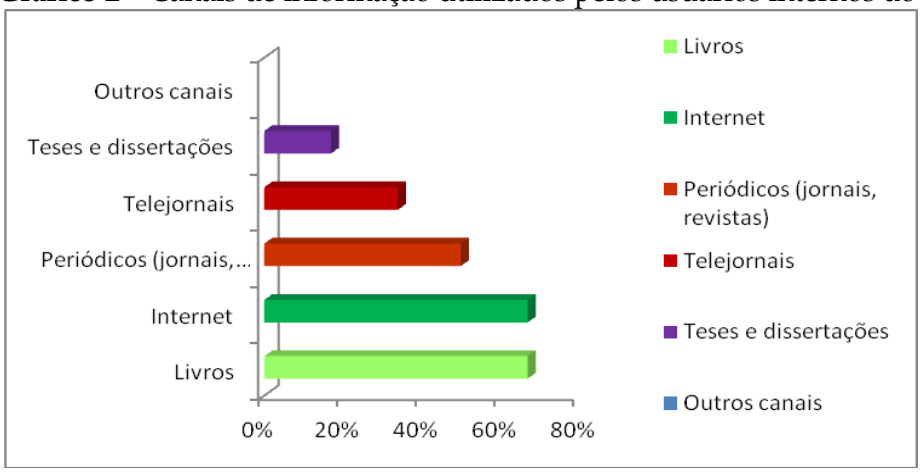
Gráfico 1 – Necessidade de informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

No Gráfico 2, é possível constatar que o grupo investigado utiliza os mais variados canais de informação quando se deparam com suas necessidade de informação. Assim, obteve-se que 67% dos usuários utilizam os livros e a *Internet*. Apontaram, ainda, periódicos, telejornais e teses e dissertações, com 50%, 34% e 17%, respectivamente.

Gráfico 2 – Canais de informação utilizados pelos usuários internos do IMA



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Em relação aos canais de informação buscados e utilizados, os usuários foram questionados sobre seu conhecimento de outro idioma, estes apontaram o idioma inglês, em nível básico e intermediário. Nenhum dos respondentes possui domínio do idioma em nível avançado. Quanto ao idioma espanhol, os respondentes afirmaram ter conhecimento deste idioma em nível básico.

5.2 Avaliação dos usuários sobre o IMA

Por fim, solicitou-se que os respondentes tecessem considerações sobre o Arquivo do Instituto Miguel Arraes. Desta forma, obteve-se que 34% dos respondentes consideram o IMA um lugar interessante, contra 66% que não apresentou opinião sobre o instituto. Pelas considerações expostas pelos usuários, elencou-se o que necessita de melhorias no instituto, conforme discriminado na Tabela 1:

Tabela 1 – Pontos que necessitam de melhorias no IMA

Descrição	Ocorrência
Iluminação	100%
Gestão	70%
Acessibilidade	70%
Quantidade de mesas e cadeiras	70%
Sinalização	70%
Acervo	70%
Recursos financeiros	70%
Quantidade de computadores	40%
Recursos humanos	40%
Ambiente reservado para estudos	40%
Higiene do acervo	30%
Atendimento	30%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Nesta avaliação, pontos que aparecem com significativa ocorrência: a iluminação, a gestão, a acessibilidade, a quantidade de mesas e cadeiras, a sinalização, o acervo e os recursos financeiros. Contudo, os outros itens também merecem destaque e devem ser motivo de atenção e investimento por parte do IMA.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa em relato chama a atenção para a necessidade de realização de estudos de usuários ou de comportamento informacional dos usuários no âmbito da área arquivística, atentando, sobretudo, à relação dialógica arquivo-usuário-arquivista. O que se justifica pela insuficiente literatura na área, suscitando uma infinidade de possibilidades, pois de acordo com Araújo (2012, p. 157) "[...] muito se há por dizer, discutir, argumentar e problematizar no campo dos estudos de usuários".

Este tipo de estudo tem sua importância para a compreensão e dinamização dos serviços prestados por qualquer unidade de informação, no entanto, vislumbrando a contemporaneidade destes estudos, ou seja, colocando em relevo o sujeito informacional e a forma como este interage ativamente com a matéria informação.

A informação pode ser usada para o atendimento de inúmeras necessidades, tais como responder questionamentos, solucionar problemas, tomar decisões, dar sentido a uma situação de *gap*. Assim, faz-se necessário conhecer como o usuário, seja ele interno ou externo, desenvolve suas práticas informacionais.

Refletindo-se sobre os usuários que atuam no IMA, e por suas próprias considerações, é fato que o instituto necessita investir em melhorias em sua estrutura em vários aspectos.

O instituto, como unidade de informação, necessita ser repensado, objetivando garantir maior conforto aos seus usuários internos e externos, dinamizando a busca e otimizando o tempo nas pesquisas informacionais, além de estabelecimento de

política de divulgação da instituição, o que fomentaria a frequência de usuários externos.

REFERÊNCIAS

ALVES, Camila Augusta Lima. **Espaço físico que abriga o acervo do IMA**. 2013. 1 fotografia, color.

_____. **Caixas em material de polipropileno dispostas em estantes de aço.** 2013. 1 fotografia, color.

_____. **Trabalhos de higienização da massa documental.** 2013. 1 fotografia, color.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, A. S; CABRAL, A. M. R. (Org.). **Informação, Cultura e Sociedade***:* interlocuções e perspectivas. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

_____. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008. São Paulo. **Anais...** Brasília: ANCIB, 2008.

_____. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 2010.

_____. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.

_____. O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, ANCIB, 2013.

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

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica.** 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuários: entre a "tradição" e o "alternativo". **DataGramaZero -** Revista de Ciência da Informação**,** Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago./ 2009.

CUNHA, Murilo Bastos. Metodologias para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n.1, p. 21-32, jan./abr., 2010.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necessidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Ediciones Trea S. L., 2005.

INSTITUTO MIGUEL ARRAES (IMA). Disponível em: http://www.institutomiguelarraes.com.br/. Acesso em : 13 mar. 2013.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero –** Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out./2004.

NUÑEZ PAULA, Israel. Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. Acimed 2004; v. 12, n. 5. Disponível em: <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm>. Acesso em: 25 fev. 2009.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo:** teoria e prática. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

PRESSER, Nadi Helena; SILVA, Marcela Lino da. Estudo do usuário da informação: o contexto e as características do trabalho dos gestores acadêmicos. **Informação & Sociedade:** estudos, João Pessoa, v. 22, n. 2, p. 139-150, maio/ago. 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROCHA, Eliane Cristina de Freitas; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Estudos de usuários pela perspectiva de profissionais bibliotecários. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, ANCIB, 2013.