

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO: um estudo no campo arquivístico da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

*Fellipe Sá Brasileiro**
*Regina Lígia Wanderlei de Azevedo***
*Gustavo Henrique de Araújo Freire****

RESUMO

Analisa as representações sociais dos servidores Universidade Federal da Paraíba (UFPB) acerca das necessidades de informação inerentes ao processo de gestão de documentos com o foco de evidenciar as formas comunicativas que influenciam a formação dessas necessidades no contexto específico e, concomitantemente, as possíveis ações de informação e comunicação a serem planejadas. Utiliza como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada aplicada aos servidores lotados nos diferentes setores da UFPB, totalizando 22 participantes selecionados por conveniência. Observa que o entendimento dos servidores acerca de suas necessidades de informação é construído a partir da interação com o contexto. As representações sociais das necessidades de informação estão direcionadas para as orientações que visam torná-los competentes frente às demandas do processo de gestão de documentos e para o ajuste das barreiras que impedem a boa articulação do ciclo vital dos documentos. Observa-se ainda, que ao considerar a web como meio de comunicação, as necessidades de informação acerca da utilização de um website institucional estão representadas pela relevância e atualização do conteúdo informativo disposto e pela adequação dos sistemas da arquitetura da informação. Conclui que as relações dos servidores com o contexto da UFPB edificam as condutas de opinião sobre as necessidades de informação, especificamente por meio da difusão, propagação e propaganda, agindo sob os processos socio-cognitivos que transformam a informação em conhecimento socialmente elaborado e partilhado em realidade comum.

Palavras-chave: Necessidades de Informação. Representações Sociais. Comunicação Social. Ciência da Informação.

* Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Professor da Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Doutorando em Ciência da Informação no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil. E-mail: fellipesa@hotmail.com.

** Doutora em Psicologia Social pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Professora do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Campina Grande, Brasil. E-mail: regina.azevedo@gmail.com.

*** Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil. Docente permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil. E-mail: ghafreire@gmail.com.

I INTRODUÇÃO

Os estudos voltados para as necessidades de informação dos usuários estão presentes no campo da informação desde a década de 1940, com o advento da Royal Society Scientist Information Conference (1948), no âmbito da documentação, ganhando notoriedade na década de 1960 como prerrogativa para a construção de sistemas de recuperação de

informação mais eficazes e, posteriormente, estabelecendo-se no contexto da subjetividade humana em meados da década de 1980, quando os aspectos cognitivos e emocionais dos sujeitos começam a ser considerados nos processos que envolvem a produção, organização, uso e disseminação de informação, desmistificando a visão do homem como um receptor passivo de informação. Contudo, é na década de 1990 que estes estudos se abrem para a perspectiva social

dos processos de informação, compreendendo que as necessidades de informação dos sujeitos também são influenciadas pelas relações socioculturais estabelecidas ao longo de suas vidas, bem como pelo contexto social específico que determina a busca e o uso da informação para a realização de uma determinada atividade.

No contexto organizacional, as necessidades de informação dos sujeitos emergem no decorrer de suas atividades, influenciadas pela dinâmica das interações estabelecidas com o ambiente de trabalho que, por sua vez, possui suas regras e recursos específicos que afetam o comportamento do sujeito no que tange à busca e ao uso da informação. No entanto, outros aspectos importantes que estão fora do contexto organizacional, isto é, que constituem a história de vida, as experiências e as relações mantidas pelos sujeitos no contexto sociocultural, também exercem influências sobre suas necessidades de informação, diferenciando-os dos demais que pertencem ao mesmo grupo. Isso porque da mesma forma que o sujeito está envolvido em seu dia a dia com as práticas da organização, participa de grupos religiosos, exerce outras atividades complementares nas horas vagas, envolve-se com grupos esportivos, etc. Portanto, esse sujeito não pode ser compreendido de forma individual nos aspectos da informação e do conhecimento, mas sim de maneira coletiva, nele mesmo.

Nesse sentido, acredita-se que os estudos das necessidades de informação podem ser explorados por perspectivas teóricas distintas que, por sua vez, irão variar de acordo com o objetivo principal a ser alcançado. Entende-se que esses objetivos podem abranger desde a compreensão dos aspectos socioculturais que influenciam as visões de mundo dos sujeitos, o que demanda maior profundidade, até às condições do contexto específico que determinam a formação das necessidades de informação, sendo estas, o principal foco deste trabalho. Para tanto, estes estudos encontram nas expressões dos sujeitos, quer seja por meio das palavras ou das atitudes, a condição essencial para a compreensão dos significados e sentimentos peculiares a cada assunto que, de maneira direta ou indireta, relacionam-se com a formação de uma necessidade de informação, ou várias delas.

Dessa forma, o presente trabalho procurou analisar as representações sociais dos

servidores da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) acerca das necessidades de informação inerentes ao processo de gestão de documentos, visando evidenciar as formas comunicativas que influenciam a formação dessas necessidades no contexto específico e, concomitantemente, as possíveis ações de informação e comunicação a serem planejadas. Inicialmente, utilizou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada aplicada aos servidores lotados nos diferentes setores da UFPB no sentido de identificar suas necessidades de informação. Em seguida, realizou-se a análise dos dados encontrados a partir da Teoria das Representações Sociais de modo a destacar as condições do contexto específico que influenciam a formação das referidas necessidades.

2 ESTUDOS DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Tradicionalmente, no campo da Ciência da Informação, os estudos voltados para as necessidades de informação dos usuários abordam a concepção de informação como algo objetivo que, ao ser entregue ou buscado por um determinado indivíduo, é capaz de modificar sua estrutura de conhecimento por meio de um processo que se caracteriza pelo preenchimento de uma lacuna que, até então, existia em seu estado de conhecimento sobre determinado assunto (NASSIF, 2005).

De forma sucinta, Dias (2002) apresenta o modelo básico descritivo do que seria uma necessidade de informação, evidenciando como sua satisfação acontece:

[...] temos alguém (o usuário, na terminologia mais comum da ciência da informação) que vai desempenhando uma atividade e que a interrompe porque existe uma lacuna no seu conhecimento que o impede de prosseguir com a atividade. Esta lacuna deve ser preenchida buscando-se a informação (melhor seria dizer os dados, ou uma mensagem que, em contato com o conjunto de conhecimento possuído pelo usuário pode se transformar em algo, e é a isto que se costuma chamar de informação) que possa cumprir essa função. Há então um trabalho de busca de informação que deve ser realizado pelo usuário e que tanto pode ser fácil

como extremamente difícil (DIAS, 2002, p. 97).

Tal descrição conduz à reflexão de que uma necessidade de informação se constrói de dentro para fora, ou seja, sem sofrer influências do ambiente externo. Sendo assim, acredita-se que basta conhecer o comportamento exercido por um determinado grupo de usuários durante o procedimento de acesso ao sistema de informação (a partir do momento em que a intenção de busca pela informação é despertada até o momento em que o uso dessa informação é consolidado) para que, a partir de então, torne-se possível disponibilizar o conteúdo informativo de uma maneira satisfatória.

No entanto, compreende-se que o fato de considerar o estudo do comportamento informacional do indivíduo apenas do ponto de vista da busca, ou seja, a partir do momento em que uma suposta lacuna é aberta em seu estado de conhecimento, de acordo com sua visão de mundo exterior (LE COADIC, 2004), restringe o usuário à posição de mero expectador, deixando a compreensão de suas necessidades de informação à mercê da experiência do produtor ou emissor de informação. Nesse sentido, Frohmann (1992, p. 368) argumenta que “[...] é limitado restringir as atividades informacionais apenas aos processos cognitivos internos de aquisição informacional a modificações da imagem do mundo exterior [...]”, já que o contexto social é fundamental na construção das imagens de mundo do indivíduo.

Nesse contexto, marcado pelo início do enfoque social, aproximam-se os estudos denominados de alternativos, que, caracterizados pela subjetividade que é atribuída ao fenômeno da informação, buscam compreender o comportamento informacional do indivíduo como um todo, isto é, a partir do contexto que antecede a busca e, principalmente, exerce influência sobre a formação das necessidades de informação. Para Duarte (2011, p. 76), os estudos alternativos são mais abrangentes que os estudos tradicionais, haja vista que “[...] não se restringem à interação do indivíduo com o sistema de informação, mas buscam compreender o contexto que gerou a necessidade de informação”.

No âmbito organizacional, ao se referir aos “ambientes de uso da informação” de Taylor (1986), Choo (2003) considera que o ambiente de

trabalho se constitui por características físicas e sociais da organização, as quais influenciam as atitudes em relação à informação, os tipos de estruturas da informação requerida e o fluxo e a disponibilidade da informação. Por outro lado, resgatando a “teoria da estruturação” introduzida por Rosenbaum (1996), o autor esclarece a influência do ambiente de uso sobre o comportamento em relação à informação, ao mostrar que o “[...] ambiente de uso da informação é parte da estrutura organizacional que contém as regras e recursos que afetam o comportamento dos membros da organização em relação à informação [...]”, pois ao empregar essas regras, “[...]

os usuários as tiram de uma existência virtual para uma existência real, possibilitando o comportamento de valorizar e reproduzir as regras nas ações que as utilizam [...]” (CHOO, 2003, p. 97).

No que se refere ao modelo multifacetado de uso da informação, Choo (2003) contempla todos os estágios relacionados ao comportamento informacional do indivíduo, sendo eles: a clarificação das necessidades de informação, a busca e o uso da informação. Além disso, o autor analisa as dimensões que contribuem para a constituição de cada um desses estágios, as quais podem ser de natureza cognitiva, emocional ou contextual da experiência humana. Evidenciando-se de forma restrita o estágio da clarificação das necessidades de informação, observa-se que a informação deve procurar satisfazer tanto as necessidades cognitivas, quanto as necessidades afetivas ou emocionais. Para Choo (2003, p. 100), em conformidade com Wilson (1981), a natureza da organização, juntamente com a estrutura de personalidade do indivíduo, cria necessidades emocionais, como por exemplo, a necessidade de conquistas, de expressão e de realização. Nessa perspectiva, o autor reconhece que o indivíduo é visto não apenas como alguém que busca a informação impulsionado por objetivos cognitivos, mas alguém que vive e trabalha em ambientes que criam suas motivações para buscar a informação e satisfazer necessidades em grande parte emocionais”.

Com base nas concepções de Pinto e Araújo (2012), compreende-se que essa abordagem de cunho alternativo não contempla os aspectos sociais que transcendem a natureza

da organização e que determinam a formação de suas estruturas de conhecimento, como por exemplo, a história de vida, as relações culturais (valores e crenças), a posição que ocupa no sistema de poder, ou seja, as diferenças sociais construídas ainda antes da imersão desse sujeito no referido contexto. Entretanto, acredita-se que estudar a dinâmica responsável pela formação das necessidades de informação dos sujeitos no contexto específico possibilita expandir o conhecimento sobre esse processo para além da organização, quer dizer, para o contexto da sociedade que também apresenta mecanismos de criação das necessidades emocionais e informacionais com base na comunicação social. Portanto, os estudos acerca das necessidades de informação podem ser abordados por diferentes prismas, dentre eles o das representações sociais dos sujeitos.

3 A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

O estudo das Representações Sociais nas Ciências Sociais aborda os atores sociais em movimento, suas ideias e concepções de mundo. No presente artigo, optou-se por este aporte por se tratar de uma teoria que considera os aspectos sociocognitivos na elaboração, disseminação e propagação do conhecimento. Além disso, a teoria permite apreender um conhecimento baseado nas práticas cotidianas dos sujeitos, considerando-os como sujeitos sociais que carregam em si as características individuais e culturais da necessidade de informação no seu âmbito de trabalho. Acredita-se que conhecer as representações sociais dos sujeitos acerca dessas necessidades e verificar como este conhecimento elaborado e compartilhado pelo grupo de pertença cria uma realidade prática, consiste em grande relevância.

Assim, pode ser verificada uma forte ligação entre as necessidades de informação e as representações sociais construídas no cotidiano das pessoas. O conceito de representação social foi aceito e utilizado por várias áreas das Ciências Sociais, dentre elas a Antropologia, Sociologia, Psicologia Social e outras. No entanto, estudar as Representações Sociais no campo da Ciência da Informação se configura como um desafio, haja vista ser um campo em que o conceito é pouco

trabalhado como recurso teórico, quer seja na pesquisa ou nas práticas de gestão da informação, principalmente no âmbito das necessidades de informação.

O conceito de representação nasceu com Durkheim na escola positivista de tradição sociológica, a partir da distinção entre o estudo das representações individuais (como sendo do domínio da Psicologia) e o estudo das representações coletivas (do domínio da Sociologia). Durkheim (1898) afirmava que as representações coletivas não poderiam ser reduzidas a representações individuais, tendo como pressuposto teórico básico a consideração da sociedade como um conjunto de fatos sociais que se impõem ao indivíduo como manifestações características da vida coletiva (FARR, 2004).

Moscovici (1978) propõe uma nova abordagem de pensamento para entender a dialética das representações individuais e coletivas. Em seu estudo, o autor busca apreender a imagem que os indivíduos possuem sobre um conhecimento científico, no caso em questão, a psicanálise. Para alcançar esse objetivo, propõe uma troca conceitual: ao invés de trabalhar com o conceito de representação coletiva Durkheimiano, passa a utilizar o conceito de representação social, criando assim a Teoria das Representações Sociais.

Esta teoria é uma vertente sociológica da Psicologia Social que se originou na Europa com Serge Moscovici, em 1961, e desde então tem sido utilizada para embasar estudos nas mais variadas áreas humanas e sociais. Representações sociais é um termo filosófico que significa a reprodução de uma percepção retida na lembrança ou do conteúdo do pensamento. Nas Ciências Sociais, a representação social é definida como categorias de pensamento que expressam a realidade, justificando-a ou questionando-a (MINAYO, 1998; AZEVEDO, 2007; RIBEIRO, DAMIÃO, COUTINHO, CAROLINO, 2011; ALVES e TAVARES, 2012).

Assim, considera-se a Representação Social como o sentido atribuído a um dado objeto pelo sujeito do senso comum a partir das informações adquiridas na prática e nas suas relações cotidianas. "Sua construção acontece a partir da elaboração de informações de diferentes ordens, que são continuamente transformadas, recriadas, articulando instâncias, níveis e dimensões." (MOSCOVICI, 2009; 2012)

Moscovici (2009; 2012) considera que não há corte entre o mundo interno e o mundo externo do sujeito. As representações não são apenas mediações que envolvem o estímulo proveniente do meio, o ser pensante e a resposta dada por este, mas são constituintes do estímulo e modeladores de respostas, na medida em que dominam todo o processo. Uma vez criada uma representação, os sujeitos procurarão criar uma realidade que valide as explicações, necessidades e previsões decorrentes dessa representação.

Ainda nessa perspectiva, o referido autor enfatiza que a construção das representações sociais só é possível a partir de processos denominados sociocognitivos (ancoragem e objetivação) e este desenvolvimento só acontece na relação do homem com o meio social no seu cotidiano, considerando variáveis mediadoras de informação, como difusão, propagação e propaganda. Essas modalidades de deslocamentos da representação através das formas de comunicação (difusão, propagação e propaganda) correspondem, respectivamente, à edificação das condutas de opinião, atitudes e estereótipos. Cada forma de comunicação tem por efeito a produção da Representação Social específica.

Destarte, as representações sociais se baseiam nas expectativas e necessidades que os sujeitos desenvolvem a respeito de um objeto ou situação. Dessa forma, podemos dizer que, em nosso contexto de análise, os discursos expressos pelos participantes foram pautados pelas expectativas e necessidades de informação que eles têm frente às suas atividades diárias no seu campo de trabalho, e que foram desenvolvidas e elaboradas tendo como ponto de partida as suas Representações Sociais, ou seja, as necessidades de informação geram as representações que, por sua vez, geram outras necessidades, e, assim, sucessivamente.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 Participantes

O critério de escolha da amostra foi a não probabilística por conveniência. Este tipo de amostra é intencional. No recorte empírico foram selecionados os atores sociais envolvidos no processo de gestão de documentos da UFPB, o

qual está formado pelos gestores e servidores dos vários setores. Os gestores foram selecionados de acordo com o nível de aproximação com o processo de gestão de documentos, totalizando 03 (três) entrevistados. No entanto, a análise de suas entrevistas não foi contemplada no presente artigo, restringindo-se apenas aos demais servidores. Dessa forma, os servidores foram representados por um membro de cada setorchave para a gestão de documentos, totalizando 22 (vinte e dois) entrevistados.

4.2 Instrumentos

Para a execução deste estudo, foram aplicados os seguintes instrumentos: questionário sociodemográfico e entrevista semiestruturada. O questionário sociodemográfico foi utilizado com a finalidade de obter as variáveis sociodemográficas dos participantes da pesquisa no sentido de construir um perfil da amostra. As questões se referiram à idade, sexo, escolaridade, compatibilidade entre a formação acadêmica individual e as atribuições inerentes ao cargo que os participantes exercem, dedicação de tempo diário ao acesso à internet, e, finalmente, ao tipo de conteúdo acessado.

A entrevista trouxe como finalidade atingir o objetivo proposto pela pesquisa que foi analisar as necessidades de informação dos servidores, tendo como base teórica para este artigo a Teoria das Representações Sociais. O que torna a entrevista instrumento privilegiado de coleta de informações para as ciências sociais é a possibilidade de a fala ser reveladora de condições estruturais, de sistema de valores, normas e símbolos e, ao mesmo tempo, ter a magia de transmitir, através de um porta-voz, as representações de grupos determinados, em condições históricas, sociais e culturais (MINAYO, SANCHES, 1993).

Esse instrumento foi composto por 10 questões abertas norteadas pelo objetivo deste estudo. A entrevista versa principalmente sobre a necessidade de informação dos servidores, fazendo emergir as representações sociais dos mesmos. A primeira questão solicita ao participante a exposição de sua visão acerca da orientação da gestão de documentos arquivísticos produzidos no seu setor/departamento, pedindo ainda para justificar sua resposta. As questões subsequentes versam sobre as representações

que os atores sociais têm acerca das orientações sobre organização, aspectos legais, uso da Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), gerenciamento eletrônico dos documentos, disponibilização de categorias de informações, emergindo, assim, a representação das necessidades de informação.

4.3 Análise dos dados

Na entrevista, com o objetivo de buscar coerência entre os pressupostos teóricos e metodológicos, julgou-se que o modo mais adequado de analisar os conteúdos emergentes foi a categorização temática proposta por Figueiredo (1993). Na categorização temática, as categorias foram determinadas a partir dos temas suscitados nas entrevistas transcritas e processadas por meio de etapas, conforme as delimitadas a seguir: leitura inicial; marcação; corte; junção; notação; e discussão. Na segunda fase, as entrevistas não foram consideradas de forma individual, e a junção se referiu aos conteúdos comuns a todas as entrevistas. Assim, as junções realizadas na etapa anterior foram agrupadas e estudadas em função da equivalência de conteúdos/significados, referindo-se às representações, dentro de cada categoria. Logo, foram seguidas as seguintes fases: leitura inicial; organização; notação.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com o recorte empírico idealizado com base no universo da pesquisa, foram entrevistados individualmente 22 (vinte e dois) servidores enquadrados com as atribuições de secretários executivos, cujas idades variaram entre 27 (vinte e sete) a 56 (cinquenta e seis) anos, tendo como média de idade 42 (quarenta e dois) anos. Em relação ao sexo, são 17 (dezessete) mulheres e 5 (cinco) homens, que em sua maioria alegaram possuir mais de 20 (vinte) anos de trabalhos prestados a UFPB. Desses, apenas 06 (seis) afirmaram ter menos de 5 (cinco) anos de efetivos serviços prestados à instituição.

Quanto à escolaridade, 13 (treze) participantes possuem pós-graduação em nível de especialização e mestrado, 8 (oito) pessoas disseram ter concluído o ensino superior e apenas 1 (um) afirmou que continua cursando a graduação. Questionados acerca da

compatibilidade entre a formação acadêmica individual e as atribuições inerentes ao cargo que exercem, 7 (sete) disseram que possuem formação acadêmica compatível com o desempenho de suas atribuições e 7 (sete) afirmaram ter realizado cursos ou especializações relacionadas às atribuições desempenhadas no sentido de suprir a demanda de trabalho. Apenas 8 (oito) disseram que sua formação acadêmica não é compatível com as atribuições inerentes ao cargo e, até o presente momento, não procuraram realizar cursos ou especializações voltadas para o preenchimento dessa lacuna.

A maioria dos participantes, 13 (treze), disse que dedica mais de 5h do seu tempo diário ao acesso à internet, quer seja na rotina do trabalho ou mesmo no horário de lazer, tendo em alguns casos o relato de até 10 horas de acesso por dia. Quanto aos demais, 8 (oito) afirmaram dedicar, em média, cerca de 1 hora a 2 horas do seu tempo diário ao acesso à internet e apenas 1(um) declarou que praticamente não dedica parte do seu tempo diário navegando pela internet, somente em ocasiões pontuais, totalizando no máximo 1h por dia.

Em relação à natureza do conteúdo acessado, o qual pode ser evidenciado por meio das características dos websites mencionados, 13 (treze) participantes disseram que costumam dedicar a maior parte do seu tempo de acesso à página institucional da própria UFPB, especificamente, ao espaço destinado às notícias e, em alguns casos, às informações inerentes ao desempenho de suas atribuições. No que diz respeito aos outros entrevistados, 3 (três) deles afirmaram que a maior parte do seu tempo de acesso está destinada a portais de notícias, dentre eles a Folha de São Paulo e o Globo.com - G1; 4 (quatro) mencionaram outros websites institucionais que auxiliam nas demandas diárias de trabalho, tais como CNPq, CAPES e os dos próprios centros acadêmicos da universidade e, finalmente, 2 (dois) disseram que as mídias sociais - Facebook e Twitter - correspondem ao conteúdo mais acessado diariamente na internet.

Estes dados são de suma importância, pois as vivências sociais são a base para a elaboração dos processos sociocognitivos (ancoragem e objetivação) e subsequentes representações sociais desses atores frente às necessidades de informação, pois como afirma Presser e Fukahori (2012), na perspectiva do paradigma

cognitivo, os estudos sobre as necessidades informacionais também incluíram variáveis e influências contextuais, porém, em grande parte, como percebidas e construídas pelo usuário de informação. Esse autor apresenta o contexto como um conjunto de camadas concêntricas, começando com as necessidades fisiológicas, afetivas e cognitivas de uma pessoa e progredindo através de seus diversos papéis (trabalho e lazer) e ambientes (sociocultural, político-econômico e físico).

A maneira como os servidores representam seu ambiente e suas relações na cultura organizacional e informacional geram necessidades diversas, direcionando-os à busca de informações que, por sua vez, está diretamente relacionada à importância de cada um deles em diferentes momentos. Wilson (1997; 1999; 2000) identificou, por exemplo, que as necessidades podem advir da própria pessoa, ou de uma demanda em função do seu trabalho ou, ainda, do ambiente (política, economia, tecnologia, etc.)

dentro do qual aquela vida ou trabalho tem lugar. No caso dos atores sociais investigados, suas representações sociais têm uma relação direta com suas vivências cotidianas nos papéis sociais e ambientes informacionais, sejam eles reais e/ou virtuais, conforme apresentado mais adiante.

A partir dos discursos obtidos através das 22 (vinte e duas) entrevistas realizadas com os atores sociais (servidores), emergiram representações sociais das necessidades de informação no ambiente de trabalho, sendo reproduzidas em 2 (duas) classes temáticas gerais - Prática da Gestão de Documentos no Setor e a Construção do Website -, além de 4 (quatro) categorias - Orientação/Gestão de Documentos, Barreiras/Gestão de Documentos, Conteúdo e Arquitetura da Informação -, e 10 (dez) subcategorias - Treinamentos, Padronização, Tramitação, Aplicação da TTD, Instrução, Informações Institucionais, Organização, Navegação, Busca e Experiência -, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Quadro 1: Representações sociais e necessidades de informação de servidores da UFPB

| CLASSE TEMÁTICA | CATEGORIAS | SUBCATEGORIAS |
|---|------------------------------------|--|
| I - Prática da Gestão de Documentos no Setor | 1. Orientação/Gestão de Documentos | 1.1 Treinamentos 1.2 Padronização |
| | 2. Barreiras/Gestão de Documentos | 2.1 Tramitação 2.2 Aplicação da TTD |
| II - Construção do website | 1. Conteúdo | 1.1 Notícias 1.2 Informações Institucionais |
| | 2. Arquitetura da Informação | 2.1 Organização 2.2 Navegação 2.3 Busca 2.4 Rotulação |

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

A primeira classe temática emergida configura a representação social denominada de Prática da Gestão de Documentos no Setor cujas necessidades de informação se representaram nas categorias: a) Orientação/Gestão de Documentos, com 2 (duas) subcategorias (Treinamentos e Padronização), e b) Barreiras/Gestão de Documentos com 2 (duas) subcategorias (Tramitação e Aplicação da TTD).

Considerando a primeira categoria, denominada de Orientação/Gestão de Documentos, é importante enfatizar que esta prática no setor se refere à questão fundamental que conduz à boa articulação do ciclo vital dos documentos produzidos no âmbito da instituição. Diante da atual conjuntura administrativa, a CPAD se configura como o elo entre o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e a instituição, no que diz respeito à orientação e a prestação de assessoria para os servidores envolvidos no processo de gestão de documentos. No entanto, por falta de uma política de informação institucional capaz de regulamentar as competências legítimas da CPAD, observa-se por parte dos servidores uma dificuldade de distinguir as orientações atribuídas à CPAD das orientações procedimentais que deveriam fazer parte da própria administração.

Dentre as possíveis orientações representadas como necessárias para a prática da gestão de documentos nos setores, as subcategorias **Treinamento** e **Padronização** foram destacadas de maneira efetiva nos discursos de todos os participantes da entrevista. Conforme pode ser verificado nos discursos abaixo, o treinamento emerge representando socialmente a necessidade da tramitação e da eliminação de documentos como essenciais para a prática da gestão de documentos no setor. Para esses servidores, o treinamento sobre a tramitação de documentos é primordial para a condução de um fluxo de informação eficaz dentro da instituição, da mesma forma que o treinamento sobre a eliminação de documentos contribui para a superação da massa documental acumulada nos diversos setores:

“[...] antes de ir para o nosso arquivo setorial o documento passa por aqui, então as orientações devem ser passadas também pra gente. [...] acho que a orientação de tramitação e a de temporalidade seriam as mais essenciais pra gente” (Participante 10).

“[...] eu vejo muita dificuldade nessa parte de lidar com processos, entende? [...] ninguém sabe como é que deve fazer, pra quem manda, onde é que guarda [...] cada um faz do seu jeito né? [...] tem que ter um treinamento pra toda a universidade” (Participante 19).

Observa-se que as representações sociais dos servidores a serem considerados como mais importantes nos treinamentos voltados para a gestão de documentos na instituição correspondem ao fluxo da informação (tramitação) e a temporalidade dos documentos (destinação dos documentos), tendo em vista demandarem conhecimentos peculiares, bem como servirem de base para o ciclo vital dos documentos. Logo, é natural que esses aspectos, ditos essenciais, estejam presentes nos dois excertos. Todavia, a realidade da situação encontrada no âmbito da UFPB em relação a esses aspectos foi demonstrada pelo participante 10, que mesmo ao ser indagado especificamente sobre a gestão de documentos no seu setor, relatou espontaneamente que a falta de conhecimento sobre as práticas da gestão de documentos se estende a todos, isto é, para todos os níveis da instituição.

Considerando, de acordo com Moscovici (2012), que a representação social é uma modalidade de conhecimento socialmente elaborada e partilhada, com um objetivo prático e que contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social, os discursos apresentados pelos servidores demonstram a necessidade de uma melhor organização no que se refere a treinamentos e padronização. Fica evidente que esses atores sociais representam a necessidade de melhoria no que se refere à prática da Gestão de Documentos, representando ainda a necessidade de informação que pode ser atendida, tendo como subsídio o treinamento e a padronização, facilitando assim suas práticas profissionais e construindo uma realidade satisfatória.

Assim, sabendo-se que as representações sociais são entidades quase tangíveis e que circulam, cruzam, cristalizam através de uma fala, um gesto, um encontro no contexto cotidiano das pessoas, é possível verificar nesses excertos as necessidades vivenciadas por esses servidores, sendo possível a partir desse conhecimento, sanar essas necessidades e, conseqüentemente, disponibilizar informações para um trabalho mais satisfatório e completo (AZEVEDO, 2007; ALMEIDA, 2009).

No que se refere à segunda subcategoria da Orientação/Gestão de Documentos – a Padronização –, a organização dos documentos nos setores, a redação de documentos oficiais (ofícios, memorandos, etc.) e a confecção de processos (modelos, classificação de assuntos, documentos necessários, etc.) são ancoradas e objetivadas como algumas das questões essenciais a serem abordadas pela instituição no sentido de auxiliar de forma regulamentar os procedimentos inerentes a gestão de documentos atendendo necessidades, como pode ser verificado nos discursos a seguir.

“[...] a gente vê na prática que as pessoas confundem ofícios com memorandos, não sabem fazer uma abertura de ofício e o que tem que ser feito, cada um faz de todo jeito [...] alguns botam informações que outros não botam, um bota negrito e outro não bota, vira uma bagunça [...] acho que uma padronização seria fundamental” (Participante 03).

“[...] quando vem processo de pagamento pra cá, a gente não libera [...] a gente tem que entrar em contato com o responsável pra arranjar a documentação [...] muitas vezes o processo só vem com o memorando e uma planilha de pagamento [...] isso não é o suficiente [...] é necessário vir à documentação de acordo com a lei” (Participante 06).

Diante dos discursos emergidos, há de convir que a instituição ainda não dispõe de um manual de procedimentos capaz de servir como fonte de orientação aos servidores quanto à realização das atividades administrativas. Contudo, compreende-se que a acomodação e a elaboração dos documentos, de forma desordenada, atrapalham o processo de gestão de documentos, especificamente no que se refere ao ciclo de vida do documento, quer seja nas práticas relacionadas à sua recepção pelos setores (proveniência externa) ou na fase de criação do documento pelos produtores (proveniência interna), ora representada pelos participantes 03 e 06 (ROUSSEAU; COUTURE, 1998).

Entende-se que os questionamentos proferidos pelos servidores a respeito da organização e redação de documentos nos setores, assim como da confecção de processos, devem estar inseridos no rol das orientações

sobre a gestão de documentos constantes em determinados artefatos de informação, mesmo que de forma incipiente, pois além de colaborarem com a fase que antecede a gestão de documentos da CPAD – por se tratar de necessidades informacionais – devem despertar o interesse, quando explicitadas, pela busca das demais informações essenciais para os trabalhos de análise, avaliação, eliminação ou guarda de documentos, devidamente orientados em tais artefatos.

Esse interesse surge no momento em que estão sendo vivenciados os processos sociocognitivos (objetivação e ancoragem) que desenham as representações sociais, fazendo emergir as necessidades de informação. A Objetivação diz respeito à forma como se organizam os elementos constituintes da representação dos servidores. Esse percurso envolve 3 momentos: o processo de seleção e descontextualização (o que está em causa é a formação de um todo relativamente coerente, implicando que apenas uma parte da informação disponível acerca de um objeto seja útil); a esquematização estruturante (que corresponde à organização dos elementos; as noções básicas que constituem uma representação se encontram organizados por forma a constituírem um padrão de relações estruturados); e por fim, a etapa de naturalização (que confere uma realidade plena ao que era uma abstração).

A ancoragem é o momento em que o servidor torna familiar o que é novo, ou seja, é a assimilação de um objeto novo por objetos já existentes no sistema cognitivo. Este processo tanto precede como procede à objetivação. Segundo Moreira e Jesuíno (2003), citado por Azevedo (2007), a ancoragem é também organizada sobre 3 condições estruturantes: a atribuição de sentido (no qual o pensamento constituinte se apoia sobre o pensamento constituído); a instrumentalização do saber (confere um valor funcional à estrutura imageante da representação); e o enraizamento do sistema do pensamento (articula os elementos inovadores com aqueles que são rotineiros). Assim, o caráter criador do que é novo entra em contato com as modalidades de pensamento mais antigas dos servidores e opera sobre as novas interpretações da realidade, ou seja, as representações sociais das necessidades de padronização de informações.

Dando continuidade às práticas da gestão de documentos na instituição, os atores

representaram socialmente esta categoria fazendo emergir as subcategorias tramitação e aplicação do TTD. Logo, os discursos abaixo se referem a exemplos das representações sociais acerca da necessidade de tramitação e aplicação da TTD, respectivamente:

“[...] de acordo com o assunto, o pessoal do protocolo estipula o destino e envia pra cá [...] em muitas vezes vem processo errado porque às vezes o protocolo não entende como é o fluxo né? [...] mas aí não tem problema porque se vier errado a gente encaminha pra o local correto [...] só perde tempo” (Participante 06).

“[...] não senti dificuldade até agora porque como eu guardo tudo, aí eu não jogo nada fora [...] vou ter um problema daqui a algum tempo né? [...] aí vou precisar realmente acessar a tabela [...] até agora não tive problema por sorte [...] acredito que se a tabela estiver disponibilizada online facilitará o uso” (Participante 20).

A partir das falas, observa-se que a forma de tramitação de documentos interfere diretamente na rotina administrativa dos secretários executivos da UFPB, principalmente, no que tange à gestão do fluxo de informação que se dá desde a classificação do documento, conforme o tipo de assunto, em sua etapa de produção, passando pela destinação correta e, posteriormente, no controle do documento recebido pelos setores da instituição. De acordo com o participante 06, a maior barreira está enraizada no protocolo geral, sendo este o responsável pela classificação do documento conforme o seu assunto, assim como pelo envio ao destino adequado.

Nesse panorama, a forma como os servidores elaboram suas experiências depende da edificação das suas condutas e do deslocamento das suas representações sociais acerca das necessidades de informações que são elaboradas a partir do seu cotidiano na CPAD. O conjunto de mensagens é organizado cognitivamente, conforme diferentes modalidades de comunicação. Assim, a veiculação das representações sociais mediante a comunicação ocorre por meio da “difusão”, “propagação” e “propaganda”. Para explicar a difusão, toma-se a opinião como modelo, para explicar a propagação tomam-se as atitudes, e para explicar a propaganda, o estereótipo. Desse

modo, a opinião reflete as convicções e avaliações pessoais dos servidores acerca das necessidades de informação; a atitude entendida como uma acomodação do novo ao já fixado que se manifesta mediante uma série de reações e comportamentos globais, pressupondo uma organização mais complexa das mensagens; e o estereótipo é caracterizado pela tentativa de impor a concepção de mundo entre os grupos, cuja representação do objeto em questão, aqui as necessidades de informação, é elaborada a partir da inadmissão da falsidade de uma das interpretações em conflito, sem questionar, porém, o valor da verdade do objeto (GENTILE; LIMA; MAZZOTTI, 2011).

Importante enfatizar que cada forma de comunicação tem por efeito a produção da representação social específica. Logo, o protocolo geral foi representado como um dos setores que, por tratar circunstancialmente a mensagem de forma ambígua, pode dificultar o acesso às informações aos setores responsáveis, gerando assim problemas no fluxo satisfatório dessas informações.

A aplicação da TTD emergiu também como uma subcategoria bastante relevante nos discursos proferidos pelos entrevistados, tendo em vista representar a principal prática de gestão proveniente da CPAD, a qual se refere à análise, avaliação e eliminação dos documentos, assim como o único artefato oficial que regula este processo. Conforme verificado a partir do participante 20, apesar da apresentação e distribuição da TTD pela CPAD no âmbito da UFPB, este setor não faz uso durante a labuta diária simplesmente pelo fato de não sentir, ainda, dificuldades em relação à documentação acumulada nos espaços administrativos, haja vista que todos os documentos recebidos são guardados e, principalmente, pela capacidade de recebimento de documentos atual não estar extrapolada. Outros alegaram dificuldade no acesso à informação contida na TTD devido à grande quantidade de informação disponível que, na concepção da maioria, não se aplica ao contexto vivenciado por cada um, ou seja, não são ajustadas de acordo com a demanda de cada setor. A grande maioria alegou que a falta de tempo para os estudos sobre a TTD é um dos principais motivos para a sua não aplicação, pois a carga diária de trabalho e a dinâmica do ambiente impossibilitam o manuseio da TTD para fins de consulta.

A partir do exposto, verifica-se que as necessidades de informação dos servidores da Instituição de Ensino Superior foram representadas pela Prática da Gestão de Documentos no setor, objetivadas na orientação/gestão de documentos e nas barreiras/gestão de documentos. De acordo com a Teoria das Representações Sociais proposta por Moscovici (2009), a orientação/gestão de documentos são ancoradas no treinamento e padronização e, as barreiras/gestão de documentos, ancoradas na tramitação e aplicação da TTD.

Nesse contexto, verificou-se ainda nos discursos dos atores sociais a necessidade da construção de um Website para facilitar e agilizar seus trabalhos. Assim, emerge a classe temática nomeada construção de Website, tendo como categorias Conteúdo e Arquitetura da Informação, cada um apresentando duas subcategorias (notícias e informações institucionais) e quatro subcategorias (organização, navegação, busca e experiência), respectivamente.

Estas categorias e subcategorias refletem as representações sociais dos servidores acerca das necessidades de uma forma de veiculação de informações que seja de fácil visualização e eficaz. No caso da CPAD, que ainda não dispõe de um website institucional próprio, os atores representam essa necessidade como uma possível forma de sanar as dificuldades cotidianas e práticas.

Dentre o conteúdo informativo apresentado como relevante para a construção e a manutenção do website institucional da CPAD, as subcategorias **Notícias** e **Informações Institucionais** foram destacadas de maneira efetiva nos discursos da maioria dos participantes da entrevista. As notícias emergiram representando que estas podem abranger as informações destinadas à atualização constante do conhecimento, tais como informações sobre novos cursos na área, as mudanças recentes na regulamentação da gestão de documentos, algum acontecimento novo em nível institucional ou nacional, etc:

“[...] eu acho que pro caso dessa comissão, as notícias devem tratar de coisas da área, mas sem esquecer que as pessoas também gostam de novidades diversas” (Participante 13).

Assim, observa-se que o conteúdo de **Notícias** faz parte dos objetivos de acesso dos usuários a um determinado website institucional.

De acordo com os participantes, a notícia é representada como uma espécie de atrativo, isto é, algo que mesmo sem ter especificamente uma função formativa para o conhecimento sobre a gestão de documentos, desenvolve uma função informativa na estrutura de conhecimento dos usuários, a qual é capaz de mantê-los atualizados a respeito dos últimos acontecimentos, saciando suas necessidades de busca pela informação e, principalmente, despertando o interesse pelo acesso aos demais conteúdos.

Quanto à segunda subcategoria que emergiu no contexto do conteúdo, denominada de **Informações Institucionais**, foi possível constatar que há uma demanda latente de informações a respeito da CPAD e da própria UFPB por parte dos servidores:

“[...] é importante ter as pessoas que trabalham lá [...] as imagens, a carta de serviços deles, os contatos, tudo [...] outra coisa que realmente ta faltando aqui dentro da universidade é um organograma [...] pelo menos pra saber localizar o setor dentro da universidade” (Participante 16).

Com efeito, os discursos de vários participantes, dentre eles o 16, levam a crer que a ausência de informações institucionais se estende à maioria dos setores da UFPB e não apenas à CPAD. Logo, constata-se que essas representações correspondem a um reflexo da realidade encontrada nos discursos relativos às barreiras de gestão de documentos da CPAD (MINAYO, 2004). Neste enfoque, as representações sociais desses sujeitos, de acordo com Pinheiro (2008), são elementos simbólicos que essas pessoas expressam mediante o uso de palavras e gestos para explicitar o que pensam, demonstrando seus sentimentos e formulando suas opiniões acerca das suas necessidades cotidianas no ambiente de trabalho.

Além das representações sociais até aqui descritas, surge ainda a categoria **Arquitetura da informação**. Como explanado anteriormente, os participantes da pesquisa representam a necessidade da construção de um website institucional capaz de tornar o conteúdo disponível atraente e de fácil acesso. Nesse sentido, observou-se que esse espaço deveria apresentar uma arquitetura da informação ancorada na **organização, navegação, busca e rotulação**, subcategorias consideradas importantes.

Nessa categoria, especificamente, providenciou-se analisar os sentidos do que foi dito de modo a contemplar os termos técnicos da literatura, isto é, dando direção para os quatro sistemas abordados por Morville e Rosenfeld (2006) – organização, navegação, rotulação e busca –, tendo em vista se tratar de denominações pouco conhecidas por todos, porém, fundamentais. Sendo assim, as falas que tratavam de termos como “desenhos”, “ícones”, foram ancoradas na subcategoria rotulação, assim como os termos “achar” e “encontrar páginas” corresponderam à subcategoria navegação, e assim por diante.

A **organização** do conteúdo é representada como um dos principais pontos a ser considerados no website, este devendo ser claro e preciso. A **navegação** é objetivada em forma da necessidade de facilitar o caminho a ser percorrido pelo usuário para atingir determinados fins de acesso:

“[...] no site da Instituição, quando a gente quer achar alguma resolução, a gente tem que abrir os links ano por ano cada, porque as palavras do assunto não são colocadas, apenas o ano [...] isso faz com que a gente demore muito procurando o que precisa [...] tem que ter uma palavra-chave” (Participante 10).

“[...] o que acontece é que às vezes você depois de encontrar o que estava procurando não consegue saber onde foi parar [...] tem que voltar tudo de novo [...] pro início” (Participante 02).

A partir do discurso do participante 10, observa-se que a subcategoria organização possui certo nível de relevância no que diz respeito à usabilidade dos websites tidos como mais acessados pelos servidores da UFPB. O modelo mental do participante 02 foi levado em consideração durante as etapas que envolveram o planejamento do sistema de navegação do website no sentido de compreender a sensação de “perda” ora destacada nas falas dos outros entrevistados, representando, assim, a necessidade de um arranjo ordenado da arquitetura das informações.

A subcategoria **rotulação** foi destacada de forma tímida pelos entrevistados, apenas por um grupo de participantes mais antenados com as tendências da web, provavelmente por se configurar como um contexto de uso bastante específico:

“[...] geralmente os ícones são fáceis de entender [...] no site da Instituição por exemplo eu não vejo problema com relação a isso porque eles estão com os nomes [...] na minha opinião tudo que é simples fica bom” (Participante 11).

Observa-se que a simplicidade e a objetividade são os principais aspectos a serem levados em consideração no que tange à elaboração dos links e ícones de acordo com a representação social dos usuários.

Já a subcategoria **busca** apresentou maiores evidências nos discursos, haja vista representar uma necessidade latente, facilmente constatada pelos usuários no que diz respeito à recuperação das informações disponibilizadas no website:

“[...] no site da Instituição tem um espaço para a busca que eu nunca utilizo [...] geralmente eu uso ele quando eu quero ver uma notícia antiga [...] no mais, se eu precisar dele é porque alguma coisa está difícil no site” (Participante 22).

Sobre a busca, constata-se que a procura por informações durante o processo natural de navegação, isto é, sem que se recorra ao espaço reservado para a busca, corresponde a uma prática comum exercida pela maioria dos entrevistados em suas experiências de acesso. Isso se deve pelas características pertencentes aos websites, em sua maioria, de natureza informativa e institucional, que são frequentemente acessados por esses usuários. Poucos foram os websites ou portais citados com características de pesquisa, como por exemplo, bases de dados e periódicos científicos que, de maneira geral, possuem um sistema de busca aguçado que exige conhecimentos específicos para o alcance de resultados.

A partir do exposto, verificou-se a possibilidade de identificar a elaboração das representações sociais dos servidores da UFPB acerca das necessidades de informação inerentes ao processo de gestão de documentos. Com base nos discursos, observou-se a forma de conhecimento socialmente elaborada e partilhada nesse contexto de trabalho, evidenciando as formas de comunicação que influenciam a construção de uma realidade comum e, conseqüentemente, auxiliam o planejamento das possíveis ações de informação voltadas para a melhoria da dinâmica de trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreendendo que as representações sociais são concepções, imagens e visão de mundo que os atores sociais produzem e consomem nas suas práticas cotidianas, e que essa produção só se torna possível mediante as formas de comunicação – difusão, propagação e propaganda –, foi possível identificar entre os servidores da UFPB uma troca de significados comuns sobre o mesmo objeto: as necessidades de informação. Observa-se que a difusão, a propagação e a propaganda, nesse contexto específico da UFPB, contribuíram para a configuração dos intercâmbios comunicativos que foram determinantes para o desenvolvimento e a identificação das representações sociais acerca das necessidades de informação no âmbito da gestão de documentos.

A partir das representações sociais foi possível perceber que os servidores buscam uma forma de orientação no contexto específico que os façam interagir com o grupo de trabalho de modo a facilitar a relação cotidiana de intercâmbios. Para tanto, ao mesmo tempo em que a representação social das necessidades de informação enfatiza problemas relacionados com treinamentos, padronização de procedimentos e aplicação da TTD, esses servidores ancoram sugestões para possíveis soluções, como é o

caso da utilização de um website institucional como meio de comunicação. As necessidades de informação acerca da utilização de um website institucional estão representadas pela relevância e atualização do conteúdo informativo relacionado com a gestão de documentos, reforçando-se pela adequação dos sistemas da arquitetura da informação para web. Concluiu-se, assim, que as relações dos servidores com o contexto da UFPB edificam as condutas de opinião sobre as necessidades de informação, especificamente por meio da difusão, propagação e propaganda, agindo sob os processos sociocognitivos que transformam o conhecimento socialmente elaborado e partilhado em realidade comum.

Desse modo, espera-se que este estudo possa contribuir com outras reflexões acerca dos estudos das necessidades de informação. A pesquisa em representações sociais traz como efeito favorável a ampliação de novos caminhos teóricos e metodológicos para as investigações no campo das Ciências Sociais Aplicadas e, especialmente, da Ciência da Informação e Comunicação. Sobretudo por orientar a atenção acerca do papel dos conjuntos organizados de significações sociais no processo informacional, esclarecendo os mecanismos pelos quais os fatores sociais agem sobre esse processo e influenciam os resultados.

SOCIAL REPRESENTATIONS AND INFORMATION REQUIREMENTS: a study in the archival area of Federal University of Paraíba

ABSTRACT

Examines the social representations of the Federal University of Paraíba (UFPB) servers about their information needs inherent to the document management process conducted by the Standing Committee for the Evaluation Document (CPAD), with a focus on highlighting the communicative forms that influence the formation of these needs in the specific context and, concomitantly, substantiate information and communication actions to be planned. Used as an instrument of data collection applied to the semi-structured interview crowded in different centers and Sectors Campus I UFPB servers, totaling 22 participants selected for convenience. Notes that the understanding of the servers about their information needs is constructed from the interaction with the context. Social representations of information needs are directed to the guidelines to make them competent to meet the demands of the document management process and the setting of the barriers to good articulation of the life cycle of documents. Also notes that when considering the web as a means of communication, the need for information about using the institutional website are represented by the relevance and update the provisions informative content and the adequacy of the systems of information architecture. Concludes that the relations of the servers with the context of UFPB build pipelines of opinion on the need for information, specifically through the diffusion, propagation and propaganda, acting under social cognitive processes that transform information into socially produced knowledge and shared in common fact.

Keywords: *Information Needs. Social Representations. Media. Information Science.*

Artigo recebido em 25/03/2014 e aceito para publicação em 19/06/2014

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, A. M. O. Abordagem societal das representações sociais. **Soc. estado**. vol.24, n.3, pp. 713-737, 2009.
- ALVES, E. C.; TAVARES, D. W. S.; Olhares transversos: representações sociais dos alunos de arquivologia e biblioteconomia da UFPB sobre o curso e a profissão arquivista. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, n. esp., p. 72-91, 2012.
- ARAÚJO, C. A. A. Paradigma Social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr., 2012.
- AZEVEDO, R. L. W. Aspectos psicossociais da sexualidade na adolescência, associada a vulnerabilidade ao HIV/AIDS. **Dissertação de mestrado do curso de Pós-graduação em Psicologia Social da Universidade Federal da Paraíba**, 2007.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- DIAS, E. W. O específico da ciência da informação. In: AQUINO, M. de A. (Org.). **O campo da ciência da informação**. João Pessoa - Paraíba: Editora Universitária/UFPB, P. 87-99, 2002.
- DUARTE, A. B. S. Mediação, usos e usuários: reflexões e análise de caso. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 12. Anais eletrônicos. Brasília: UNB, 2011. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/xii/enancibXII/paper/view/667>>. Acesso em: 13 de nov. 2012.
- FARR, R. **Raízes da Psicologia Social Moderna**. Petrópolis: Vozes, 2004.
- FIGUEIREDO, M. A. C. Profissionais de Saúde e AIDS. Um estudo diferencial. **Medicina** (Ribeirão Preto), 26(3), 393-407, 1993.
- FROHMANN, B. The Power of images: a discourse analysis of cognitive viewpoint. **Journal of Documentation**, v.48, n.4, p. 365-386, December, 1992.
- GENTILE, M.; LIMA, R. C. P.; MAZZOTTI, T. Saberes da prática na formação: representações sociais de alunas de Pedagogia. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 11, n. 33, p. 331-351, maio/ago. 2011.
- LE COADIC, Y. F **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.
- MINAYO, M. C.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Caderno de Saúde Pública**. 9(3):239-262, 1993.
- MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo/Rio de Janeiro: Ed. Hucitec/ Abrasco, 1998.
- MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2004.
- MOREIRA, A. S. P. M.; JESUÍNO, J. C. **Representações Sociais - Teoria e Prática**. João Pessoa: Ed. Universitária, 2003.
- MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. **Information Architecture for the World Wide Web**. O'Reilly Media, 2006.
- MOSCOVICI, S. **A representação social da psicanálise**. Trad. Álvaro Cabral. Tradução de: La psychanalyse son image et son public, Rio de Janeiro, Zahar, 1978.
- MOSCOVICI, S. **Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social**. Trad. Pedrinho A. Guareschi. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.
- MOSCOVICI, S. **Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social**. Editora: Vozes, 2012.
- NASSIF, M. E. B. A abordagem contemporânea sobre a cognição humana e as contribuições para os estudos de usuários da informação. **Cadernos Bad**, p. 74-81, 2005.

- PINHEIRO, J. W. B. Alunos na educação a distância: representações sociais de alunos do sistema de educação a distância da Academia Nacional de Polícia. 2008. 108 f. **Dissertação (Mestrado em Educação). Programa de Mestrado em Educação. Universidade Católica de Goiás.** Goiânia, 2008. Disponível em: http://tede.biblioteca.ucg.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=533. Acesso em: 20 ago. 2010.
- PINTO, F. V. M., ARAÚJO, C. A. A. Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais. **TransInformação**, Campinas, 24(3):219-226, set./dez., 2012.
- PRESSER, N. H. ; FUKAHORI, M. A. V. Necessidades de informação: uma análise sociocognitiva na gestão acadêmica no contexto da regulação. **Encontros Bibli**, vol. 17, núm. 35, septiembre-diciembre, 2012, pp. 27-46.
- RIBEIRO, K. C. S.; DAMIÃO, N. F.; COUTINHO, M. P. L.; CAROLINO, Z. C. G. Representações sociais da depressão no ensino médio - um estudo sobre duas capitais. **Psicologia e Sociedade** (Impresso), v. 23, p. 114-124, 2011.
- ROUSSEAU, J. Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina Arquivística.** Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.
- WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, mar. 1997. available in: <http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/infoBehavior.pdf>. Access: 10 out. 2011.
- WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, jun. 1999. available in: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>. Access: 16 nov. 2011.
- WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000. available in: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Access: 03 out. 2011.