

O PROCESSO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO NO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO: estratégias metacognitivas desenvolvidas pelos usuários

Dirlene Santos Barros*
Dulce Amélia de Brito Neves**

RESUMO

O estudo de usuário concerne em condição ímpar para compreender as necessidades informacionais do usuário no processo de busca de informação. Esta pesquisa tem como objeto o estudo de usuário em arquivo sob a ótica do processo de busca de informação, justificando-se pela a inexpressividade de pesquisas no campo arquivístico sobre estudos esses estudos, bem como pela carência do arcabouço teórico tanto nacional como internacional. Objetivamos assim, analisar, à luz do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis, se as estratégias metacognitivas do profissional da informação do Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM), se assemelham ou se diferenciam das traçadas pelos pesquisadores no comportamento de busca da informação. Em consonância a isso, investigamos as características do comportamento de busca da informação dos pesquisadores; identificamos as suas estratégias metacognitivas e verificamos a validade de comportamento de busca da informação de David Ellis para os usuários e para o profissional da informação de arquivo. Tivemos como referência para a construção do arcabouço teórico autores de renomes na área de arquivo, como Foucault, Bellotto, Silva, Jardim dentre outros; de estudo de usuário, nos pautamos em Brenda, Nilan, Figueiredo, Wilson, David Ellis, Cunha etc e, em metacognição, dialogamos com a teoria de Flavel, Weinert, Neves, Stenberg e outros. Insere-se na pesquisa bibliográfica, documental, exploratória e descritiva, a partir das quais foi possível alcançar um maior conhecimento acerca da temática, compreendendo-a sob a perspectiva qualitativa. Utilizamos para a coleta de dados a entrevista semi-diretiva, aplicada a dois profissionais e o protocolo verbal a doze pesquisadores, subdivididos em dois grupos, um de instruído e outro não-instruído. Dentre os resultados, podemos destacar que há uma convergência no comportamento de busca de informação desses sujeitos no APEM, com poucas diferenças; que há ausência de um estudo de usuário pelo APEM de forma mais sistêmica e centrada em seus usuários e a criação de uma nova subcategoria (transcrever).

Palavras-chave: Estudo de usuários. Processo de Busca de Informação. Arquivo Público do Estado do Maranhão. Metacognição.

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI) tem despertado para os estudos centrados no usuário e, não mais nos sistemas, como era há 40 anos (FIGUEREDO, 1994). Esse panorama vai ao

* Professora Assistente da Universidade Federal do Maranhão, Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, dirsb@yahoo.com.br

** Professora Associada da Universidade Federal da Paraíba, Doutora pela Universidade Federal de Minas Gerais damelia11@gmail.com

encontro da metamorfose, ora vivenciada pela instituição arquivo, que se direciona para o modelo também, centrado no usuário e, não mais no arquivista.

A CI evoca, assim, uma Arquivística cada vez mais situada no usuário, tornando-se urgente, sob a ótica teórica e prática, investigações que tenham o usuário como ator desse processo arquivístico. É um estado de emergência.

Assim, para entendermos essas relações que configuram o estudo, de usuários e do arquivo e sua importância para a sociedade da informação, recorreremos ao estudo dos pesquisadores, bem como do profissional da informação do Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM). Partimos daqui para analisar as estratégias metacognitivas no processo de busca da informação, a partir do modelo de David Ellis (1989), ampliado por Ellis, Cox e Hall (1993).

É uma investigação cujo escopo principal foi analisar, à luz do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis (1989), se as estratégias metacognitivas do profissional¹ do APEM, se assemelham ou se diferenciam das traçadas pelos pesquisadores no comportamento de busca da informação.

Além disso, buscamos investigar as características do comportamento de busca da informação dos pesquisadores; identificar as suas estratégias metacognitivas e verificar a validade de comportamento de busca da informação de David Ellis (1989); Ellis, Cox e Hall (1993) para os usuários e para o profissional de arquivo.

Sua configuração está pautada nos relatos orais (protocolo verbal e entrevistas) dos pesquisadores e profissionais do Arquivo, de forma a propiciar uma maior aproximação com o processo de busca de informação e uma análise mais aproximada do seu fazer natural.

Não houve uma motivação singular, mas a união de alguns fatores que nos conduziram à escolha desse estudo. Dentre estes, temos: a abordagem teórica e prática desenvolvida durante o cumprimento dos créditos presenciais do mestrado, que possibilitaram visualizar a interação entre o arquivo, o estudo de usuário e a metacognição. Outro fator foi a inexpressividade de pesquisas no campo arquivístico sobre estudos de usuários, a carência do arcabouço teórico, tanto nacional, como internacional sobre esse assunto. Essas evidências foram diagnosticadas por meio de pesquisas feitas em periódicos da área da CI, da Arquivística, no portal de periódico da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), no portal de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Informação

¹ Sabe-se que a denominação profissional da informação gera abertura à inserção de profissionais das variadas classes. Contudo, neste trabalho, adotaremos a Classificação Brasileira de Ocupações, (2002), que concebe profissionais da informação bibliotecários, documentalistas e analistas de informação. No caso do APEM, os profissionais que participaram da pesquisa foram historiadores e filósofos, os quais chamaremos de profissionais.

em Ciência e Tecnologia (IBICT), no *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), *Journal of Documentation*, *Proquest*, no *Journal of the Documentation American Society of Information on Science and Technology*, dentre outros.

A escolha do APEM como ambientação do estudo se configura porque custodia o maior acervo documental do Estado. Além disso, em comparação com os demais arquivos da capital do Estado², São Luís, nele é que se pode constatar o maior fluxo de pesquisadores³.

A base empírica dessa pesquisa foi desenvolvida com a participação de catorze (14) sujeitos, sendo dois (2) profissionais, seis (6) professores universitários e seis (6) historiadores. Estes dois últimos subdivididos em dois grupos: um que recebeu instruções a cerca do desenvolvimento do processo de busca de informação e, o outro não-instruído, que realizou a busca de informação sem qualquer direcionamento dado pela pesquisadora.

2 SITUANDO O CONTEXTO SOB A LUZ DO ARCABOUÇO TEÓRICO

O estudo sobre o comportamento informacional do usuário situa-se dentro das investigações não só da CI, mas também de várias outras áreas do conhecimento que se ocupam com a relação do ator social com a dinâmica da informação, como a Psicologia Cognitiva, a Comunicação, a Biblioteconomia, a Arquivística, a Economia, a Antropologia e outras (FIGUEIREDO, 1994).

Deste modo, a CI tem despertado para os estudos de usuários centrados no usuário e, não mais nos sistemas, como era há 40 anos (SANZ CASADO, 1994; FIGUEREDO, 1994). Esse panorama vai ao encontro da metamorfose, ora vivenciada pela instituição arquivo, que se direciona para o modelo também, centrado no usuário e, não mais no arquivista.

Nesses estudos, na atualidade, a peça chave é o usuário. A concepção em torno de usuário⁴ também é complexa. Para Sanz Casado (1994), o usuário da informação é “[...] aquele indivíduo que necessita información para el desarrollo de sus actividade [...]” (p.19), ou seja,

² O APEM é o arquivo do Estado que custodia o maior acervo histórico do Estado, apesar de existirem outros importantes arquivos como: o Arquivo Municipal, o Arquivo do Tribunal de Justiça do Maranhão e o Arquivo da Assembléia Legislativa, (BARROS, Dirlene Santos; Sousa, Maria Antonia de. **Arquivo como lugar de memória para a pesquisa histórica: um olhar sobre o Arquivo Público do Estado do Maranhão – APEM**. P. 101, 2007).

³ Informação obtida através do levantamento feito no Relatório Anual do Arquivo Público Estado do Maranhão – APEM/2007.

⁴ Os termos usuário, cliente e comunidade são termos comumente utilizados como sinônimos na literatura. Todavia, utilizamos nesta pesquisa o termo usuário, pois acredita-se que o termo cliente tem uma aproximação maior quando refere-se ao marketing nas unidades de informação e comunidade por representar uma diversidade de usuários.

é todo indivíduo, pois parte do princípio de que todos nós necessitamos de informação e/ou desejamos informação para desenvolver atividades cotidianas e/ou para saber algo.

Essa necessidade, por sua vez, quando reconhecida pelo usuário gera a busca pela informação para mudança do seu estado de conhecimento, consistindo em todo fazer para satisfazer essa necessidade.

Essa mudança, segundo Wilson (1999), gera o comportamento de busca de informação (*information seeking behavior*), ou seja, a busca de informação é decorrente de uma necessidade. Em outros termos, trata-se dos métodos utilizados pelo usuário para localizar e acessar as fontes de informação.

É interessante ressaltar que essa abordagem alternativa possibilitou o surgimento de diversos modelos de estudo de usuário, como o de Tom Wilson (1975; 1981; 1996); Brenda Dervin e Nilan (1972); Kuhlthau (1991) e o modelo de David Ellis (1987)⁵. Modelo este aperfeiçoado em 1993, pelo próprio Ellis em conjunto com Cox e Hall (1993).

2.1 Modelo de busca de informação de David Ellis

Esse modelo parte do pressuposto que o processo de busca da informação se dá por meio de aspectos cognitivos, constituído por características gerais que não são vistas como etapas de um processo. (ELLIS, 1989a), sendo constituído por 8 categorias, a saber:

- a) Iniciar: consiste nas tarefas desenvolvidas no começo da busca, podendo estar presente tanto no início de uma nova atividade como num novo tópico a ser pesquisado. Para Choo (2003, p. 103), essa tarefa compreende em “[...] identificar as fontes de interesse que podem servir como pontos de partida [...]”. Essas fontes englobam tanto aquelas bem conhecidas, como as menos conhecidas, tendo como condicionante a experiência, o conhecimento prévio ou a inexperiência que o pesquisador tem a cerca da temática a ser pesquisada;
- b) Encadear: nessa etapa os pesquisadores fazem relação com a informação encontrada, que por sua vez, poderá levar a outras citações relevantes. Essa relação poderá ocorrer de duas formas: para trás ou para frente. No primeiro caso, ocorre quando se buscam outras fontes, a partir das referências citadas em um texto específico, isto é, buscam-se as referências ou as fontes citadas no documento consultado; e, no segundo caso, acontece quando “[...] permite

⁵ ELLIS, David. The derivation of behavioral a model for information of retrieval system design. Thesis (Ph.D). Department of Information Studies, University of Sheffield, 1987.

localizar material para leitura que cita o texto específico [...]” (CRESPO, 2005, p. 33);

- c) Navegar⁶: trata-se de uma busca semidirigida em área de interesse do pesquisador. Na realidade, o pesquisador recorre a índices, listas de autores e de títulos, sumários, etc. Segundo Ellis (1989a), nessa categoria, o pesquisador passa pelo processo de familiarização com o que é produzido na área, proporcionando-lhe uma tomada de consciência sobre o que está aparecendo e se encontra disponível na área determinada;
- d) Diferenciar: é a fase na qual o pesquisador “[...] filtra e seleciona as fontes segundo a natureza e a qualidade da informação oferecida [...]” (CHOO, 2003, p. 104), ou seja, é a avaliação que o pesquisador faz em torno das diferentes fontes com objetivo de analisar o material verificado. Dentre os aspectos avaliados estão o teor e a significância da fonte, que têm como finalidade estabelecer uma equiparação entre eles;
- e) Monitorar: consiste em acompanhar a atualização na área de potencial interesse do pesquisador. O foco é determinado pelo próprio pesquisador com base em sua necessidade. Para González Teruel (2005), o escopo dessa categoria é manter-se atualizado;
- f) Extrair: trata-se de explorar, sistematicamente, uma ou várias fontes com o objetivo de recuperar materiais de interesse “[...] abrange atividades que identificam seletivamente o material relevante em uma fonte de informação [...]” (EUCLIDES, 2007, p. 94). É, na realidade, uma atividade direta e focalizada;
- g) Verificar: essa etapa corresponde às atividades em que o pesquisador avalia a validade da informação, a fim de verificar possíveis conformidades ou erros claros;
- h) Finalizar: está relacionada ao momento em que o pesquisador retorna aos seus escritos para estabelecer ligações entre as suas descobertas e as realizadas por outrem.

Ademais, a partir de pesquisas desenvolvidas na base de dados *Proquest* e no *Journal of Documentation*, vários outros estudos foram desenvolvidos aplicando o modelo

⁶ Para efeito deste estudo será utilizado o termo navegar, apesar do termo original ser vasculhar. O termo navegar foi adaptado para representar essa categoria em vários estudos (CRESPO, 2005; EUCLIDES, 2007; GARCIA, 2007), devido o contexto informacional que é constituído por uma série de recursos e serviços informacionais.

com as oito categorias. Entretanto, nenhuma dessas investigações foi aplicada a usuários de arquivos como também não foram analisadas as estratégias metacognitivas.

2.2 Metacognição: conhecer o fazer

Etimologicamente, metacognição designa o que está para além da cognição (RIBEIRO, 2003), ou seja, é o conhecimento das próprias atividades cognitivas.

Flavell (1999) conceitua a metacognição como qualquer conhecimento ou atividade cognitiva que regula seu objeto qualquer aspecto de uma determinada iniciativa cognitiva, isto é, ela compreende no processo mental através do quais outras práticas mentais possam ser refletidas.

Para o autor, ela está no plano do monitoramento ativo e do conseqüente ordenamento e harmonia dos processos mentais relacionados com os dados sobre os quais eles incidem.

Embora o termo metacognição seja recente na literatura, a sua investigação foi principiada no início de 1970 por pedagogos e psicólogos (BROWN, 1987; FLAVELL e WELLMAN, 1977; WEINERT e KLUWE, 1987), que denominaram de metamemória⁷. Por meio deste conceito, eles demonstraram que o processo de estudo e da leitura carregam consigo um tipo de atividade, hoje, conhecida como metacognição.

Ainda para esses autores, o indivíduo tem que aprender quando se deve recorrer a determinadas estratégias (sensibilidade) e fazer com que o conhecimento sobre a influência das variáveis pessoa, tarefa e estratégia. Esta prática é que torna possível a memorização ou a recordação.

- i) variável pessoa – conhecimento geral sobre a própria cognição e sobre a cognição das pessoas. Nessa variável, encontram-se as subcategorias relativas às crenças sobre as diferenças intraindividuais, diferenças interindividuais e regras cognitivas universais.
- ii) variável tarefa – conhecimento sobre a natureza das tarefas, o tipo de processamento que deve ser adotado e o gerenciamento necessário para o sucesso no desempenho da tarefa. Um conhecimento metacognitivo dessa subcategoria é o entendimento das implicações da natureza da informação disponível - abundante ou escassa, conhecida ou desconhecida, redundante ou densamente condensada, organizada ou desorganizada, e assim por diante – para avaliação da possibilidade de sucesso em atingir os gols pretendidos. Outra subcategoria inclui o conhecimento metacognitivo sobre as demandas e os objetivos das tarefas.

⁷ Geralmente, este termo é empregado para representar o conhecimento sobre a memória, mas não contempla, o seu controle (STEMBERG, 1979), ou ainda, “[...] um aspecto da metacognição, envolvendo conhecimento e compreensão das capacidades de memória, bem como de meios para aumentar essas capacidades”(STENBERG, 2000, p. 434).

iii) variável estratégia – conhecimento sobre as estratégias prováveis de serem efetivas na obtenção de determinados sub-objetivos e objetivos nos diferentes tipos de empreendimentos cognitivos. (NEVES, 2004, p. 33).

O conhecimento metacognitivo, por excelência, traduz o conhecimento da consciência do saber que possuímos sobre as variáveis: pessoa, tarefa e estratégia e a influência sobre o resultado advindo dos processos cognitivos.

Assim, a metacognição é uma ação gerenciada pelo indivíduo, que ao ter conhecimento dessa habilidade, desenvolve mudanças cognitivas no seu fazer, isto é, ele seleciona, cria, analisa, muda e redireciona sua praxe cognitiva, conduzindo a uma variedade de experiências metacognitivas, tanto no que tange a si próprio, como as atividades, as metas e as estratégias.

3 METODOLOGIA DO ESTUDO

O campo desta pesquisa é bem delimitado: o APEM, criado em 21 de janeiro de 1974, através do Decreto nº 5.266, na gestão do então governador, Pedro Neiva de Santana. Tem sobre sua guarda um acervo de aproximadamente dois quilômetros de documentos textuais (manuscritos, datilografados e impressos) do século XVIII até o século XX⁸, correspondendo aos períodos colonial, imperial e republicano, com uma monta imensurável para a salvaguarda da memória e do desenvolvimento da pesquisa, além de discos, mapas e plantas com valor histórico-cultural, o que lhe confere o status de maior acervo histórico do Estado.

A configuração deste estudo está fundamentada numa abordagem qualitativa. Contudo, tal abordagem não rejeitou a ligação, com aspectos metodológicos quantitativos, sendo norteadada pelos estudos de usuários modernos com ênfase no paradigma cognitivo da Ciência da Informação. Com o intuito de instituir um referencial teórico-metodológico acerca da referida temática, utilizamos a pesquisa bibliográfica e documental.

A seleção dos sujeitos ocorreu de maneira progressiva, totalizando o universo de dois profissionais da informação, seis professores universitários e seis historiadores⁹. A escolha dos profissionais obedeceu à confluência de dois critérios. O primeiro deles, relacionou-se com a experiência no arquivo e o segundo, foi o profissional ter atuado ou estar atuando no processamento técnico do acervo e/ou no atendimento ao usuário. Em síntese,

⁸ Devido à falta de espaço físico e de uma política de gestão documental, infelizmente, o APEM não tem recebido a documentação dos órgãos do Governo referente ao século XXI; o que para o futuro resultará em uma lacuna em nossa história.

⁹ Esse quantitativo concerne a realização da investigação após o pré-teste, pois na realização deste, participaram, dois profissionais da informação e dois pesquisadores, sendo um historiador e um professor universitário.

determinamos que os profissionais deveriam trabalhar no APEM, pelo menos, há três anos; está exercendo ou ter exercido a função do apoio técnico e de atendimento ao usuário.

Os outros atores sociais envolvidos no estudo foram os pesquisadores formados por professores universitários e historiadores. A opção por estes sujeitos se deu em função deles apresentarem algumas características: terem uma familiaridade com o processo de busca da informação; por estarem em um grau de maior amadurecimento no que toca a pesquisa e a produção do conhecimento; e, por fim, por serem, entre os usuários do arquivo, aqueles que mais o freqüentam.

Esses formaram dois grupos: um instruído sobre o processo de busca de informação, composto por três historiadores e três professores universitários; o outro não instruído também formado por três historiadores e três professores universitários, aos quais não se fez menção alguma sobre o processo de busca de informação.

Os dados obtidos foram organizados da seguinte forma: transcrição da entrevista semidiretiva e do protocolo verbal; organização dos dados nas categorias de Ellis (1989); Ellis, Cox e Hall (1993), além de identificar o perfil do profissional da informação e dos pesquisadores e dados demográficos e foram analisados a partir do olhar da teoria e do observado no *locus* de pesquisa.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Os 2 profissionais participantes da pesquisa são representados por meio das letras A e B. Já, os professores universitários e os historiadores foram agrupados através do sorteio aleatório, em dois grupos de pesquisadores, cada um deles, constituídos por seis participantes

O primeiro grupo constituído por três professores universitários e três historiadores, recebeu o nome de grupo dos pesquisadores instruídos, identificados da seguinte forma: PI1, PI2, PI3, PI4, PI5 e PI6.

O segundo grupo, também composto pelo mesmo quantitativo do primeiro foi denominado de grupo dos pesquisadores não-instruídos, sendo representados por PNI1, PNI2, PNI3, PNI4, PNI5 e PNI6.

A perfilação dos sujeitos envolvidos nessa pesquisa é apresentada no Quadro 1 através da evidência da profissão, formação, tempo de pesquisa e freqüência semanal no APEM.

PESQUISADOR	PROFISSÃO	FORMAÇÃO	TEMPO DE PESQUISA NO APEM	FREQUÊNCIA SEMANAL NO APEM
PI1	Historiador e Geógrafo.	Bacharel em História e em Licenciatura em Geografia.	Mais de 1 ano.	Três vezes por semana
PI2	Historiador	Bacharel em História e Mestranda em História	Mais de 2 anos.	Atualmente, todos os dias.
PI3	Historiador; desenvolve pesquisas particulares para diversas instituições.	Bacharel em História e Especialista em Gestão de Arquivos.	Mais de 10 anos.	Todos os dias.
PI4	Professor da UFMA.	Bacharel, Mestre e Doutora em História.	Mais de 8 anos.	Geralmente, 2 vezes por semana, mas há semana que essa frequência é maior.
PI5	Professor da UFMA.	Bacharel, Mestre e Doutora em História.	Mais de 30 anos.	3 vezes por semana.
PI6	Professor da UFMA.	Bacharel e Mestre em História.	Mais de 2 anos.	Geralmente, 3 vezes por semana.
PNI1	Historiador da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão (PGJ/MA).	Bacharel em História e Especialista em Gestão de Arquivos.	Mais de 8 anos.	Todos os dias.
PNI2	Historiador.	Licenciatura em História e está cursando no momento, a Especialização em História do Maranhão.	Mais de 2 anos.	Todos os dias.
PNI3	Historiador Autônomo.	Bacharel em História e Mestranda em Ciências Sociais.	Mais de 4 anos.	3 vezes por semana.
PNI4	Professor Universitário	Licenciatura em História, Mestre e Doutor em Ciências das Religiões.	Mais de 5 anos.	2 vezes por semana.
PNI5	Professor Universitário	Licenciatura em História. Mestre e Doutor em História Social.	Mais de 15 anos.	2 vezes por semana.
PNI6	Professor Universitário	Bacharel em História e Mestrando em História.	Mais de 6 anos.	2 vezes por semana.

Quadro 1 – Perfil dos pesquisadores instruídos envolvidos na pesquisa.

Legenda: PI: Pesquisador Instruído; PNI: Pesquisador Não-Instruído

Com efeito, convém assinalar, conforme já salientado que esse empreendimento analisou as categorias do modelo de busca de informação de Ellis, Cox e Hall (1993), nas quais buscamos saber:

- a) iniciar: quais os métodos empreendidos ao começar uma busca de informação?;

- b) encadear: no processo de busca é feita alguma conexão entre as referências localizadas?;
- c) navegar: você faz alguma busca de informação casual na sua área de interesse?;
- d) diferenciar: a informação obtida passa por alguma filtragem?;
- e) monitorar: como você se mantém atualizado?;
- f) Extração: é feita alguma seleção de documentos em uma fonte de informação?;
- g) verificar: as informações recuperadas são checadas?;
- h) finalizar: quando o processo de busca de informação termina?

Além disso, buscamos localizar estratégias metacognitivas no desenvolvimento do processo de busca de informação no APEM que não foram pré-definidas, mas foram localizadas na fala dos profissionais e dos pesquisadores.

As estratégias reconhecidas foram as seguintes:

- a) agregação de valor (AV): o indivíduo cria conceitos ou atributos que orientam a tomada de decisão em seguir ou escolher um dado caminho;
- b) aproximações sucessivas (AS): ocorre quando o indivíduo estabelece passos, em que vai tateando as possibilidades, visando se aproximar, paulatinamente, do objetivo esperado;
- c) compreensão monitorada (CM): acontece quando o sujeito parte do conhecido, onde visualiza as possíveis possibilidades no contexto em que cada passo está sendo dado.

O estudo de usuário no APEM , de acordo com os profissionais A e B, ocorre, mas não de forma sistematizada e não faz parte do planejamento do Arquivo: “[O estudo de usuário] não é um trabalho sistemático, sempre estamos atentos a buscar essa informação junto ao usuário, indagando sobre suas necessidades de informação, de sua perspectiva de trabalho ou objeto de estudo [...]” (PROFISSIONAL A).

Percebemos que o entendimento que se tem sobre esse estudo, é sob o ponto de vista da identificação do público que frequenta o Arquivo, bem como a frequência dos mesmos, que se dá através do preenchimento da ficha do consulente.

Associado a isso, foi sinalizado algumas barreiras pertinentes ao processo de busca de informação no APEM, tanto pelos profissionais, quanto para os usuários. Para os

profissionais a maior barreira está alocada no próprio usuário que não compreende o valor dos conjuntos documentais do Arquivo.

Os usuários creditam a dificuldade no processo de busca ocorre em função da documentação estar deteriorada pelo tempo e pelo manuseio, além do tipo de letra utilizada no período com suas abreviaturas.

No que tange as categorias do modelo de busca de informação de Ellis, Cox e Hall (1993), todas foram localizadas no processo de busca de informação dos participantes dessa pesquisa, como veremos a seguir.

A categoria iniciar, tanto os profissionais quanto os pesquisadores de ambos os grupos, fizeram o uso da estratégia Compreensão Monitorada (CM), na qual a familiaridade com o ambiente da pesquisa se consubstancia como uma forte possibilidade para encontrar os conjuntos documentais mais precisos a sua busca. Outro comportamento em que verificamos o uso dessa estratégia foi à busca de informação em fontes de informação informais. Essa busca, por sua vez, ocorreu com um número mais reduzido dos pesquisadores.

Um outro fator que marca o uso dessa estratégia em iniciar é a utilização dos instrumentos de pesquisa pelos profissionais e pelos pesquisadores acima referenciados, o que significa a localização no APEM da informação pretendida e, ao mesmo tempo, a realização do objetivo da busca de informação.

Embora existam algumas variações quanto a CM entre os profissionais A e B com o grupo dos PI e o dos PNI na categoria iniciar, como a busca de informações sobre o assunto pesquisado com especialistas e colegas, de forma geral, podemos inferir, que há uma semelhança aproximada no comportamento de busca de informação nessa categoria.

No que concerne à categoria encadear, percebemos o uso da estratégia aproximação sucessiva (AS), em que os profissionais, utilizaram o encadeamento para trás (*forward chaining*) no tempo, por meio do qual, as referências de um documento original podem ser recuperadas, viabilizando a ampliação da busca de fontes informacionais, de maneira mais exaustiva.

No caso dos pesquisadores, percebemos que a estratégia AS não é feita a partir de referências de autores e, sim por dados contidos no documento original, como procedência, destino, data e outros elementos. São interseções estabelecidas com os dados do documento original com outros em um espaço orientado.

Nessa categoria, esperávamos que o uso da estratégia metacognitiva AS pelos profissionais e pelos pesquisadores instruídos e não-instruídos fosse semelhante ou que o

grupo dos pesquisadores não-instruídos utilizasse em menor proporção tal estratégia ou que o grupo dos pesquisadores não-instruídos utilizasse em menor proporção tal estratégia.

Na análise da categoria navegar, a partir das entrevistas e dos protocolos verbais, evidenciamos que os profissionais e os pesquisadores, de forma geral, verificam o teor dos documentos a partir dos instrumentos de pesquisa. Excetuando, um pesquisador, que percorre a descrição das informações contidas nas caixas em que a documentação está armazenada, utilizando para tanto. Em ambos os casos, utilizaram a estratégia CM.

É interessante frisar que, embora a ação de percorrer a descrição contida nas caixas dos conjuntos documentais, com o intuito de reunir informações sobre a temática a ser pesquisada, tenha utilizado a CM, não figura como padrão de comportamento no processo de busca de informação na categoria navegar, pois somente um pesquisador empreendeu tal ação.

A CM exprime, portanto, uma estratégia padrão empreendida pelos profissionais como pela maior parte dos pesquisadores, tanto instruídos, quanto os não instruídos quando relacionado ao levantamento semi-direcionado feito aos instrumentos de pesquisa na categoria navegar.

Nesta pesquisa a categoria diferenciar foi marcada pela presença da estratégia Agregação de valor (AV). O uso da AV estabeleceu uma ligação próxima com os critérios evidenciados na pesquisa de Ellis (1989a, 1989b), Ellis, Cox e Hall (1993) em relação à forma como os cientistas sociais selecionam suas fontes. O primeiro critério concernia ao assunto a ser investigado, critério este evidenciado em quase todos os pesquisadores do grupo instruído (PI1, PI2, PI3, PI4 e PI5).

No caso específico desta pesquisa devemos ressaltar que: para os pesquisadores, as fontes do APEM, por si só, já são vistas como credíveis. Pode-se, então, perceber que esse posicionamento do pesquisador é permeado pela AV.

De uma forma geral, foi percebido que a AV pelos profissionais e pelos pesquisadores tanto instruídos, como os não-instruídos, foi uma constância na busca de informação na categoria diferenciar.

Não houve, portanto distanciamentos no uso dessa estratégia nessa categoria. Isto porque as ações empregadas pelos pesquisadores dessa pesquisa foram similares.

A categoria monitorar, neste estudo, foi empreendida apenas no processo de busca de informação de dois pesquisadores, um do grupo dos instruídos (PI4) e outro dos não-instruídos (PNI2), onde em ambos, foi verificada a CM.

Acreditamos que a não contemplação por parte dos demais pesquisadores e profissionais dessa categoria, ocorreu pelo fato desses sujeitos estarem voltados para o desenvolvimento da pesquisa histórica, levando-os a utilizar no processo de busca de informação, exclusivamente, nas fontes históricas do Arquivo.

Urge pontuarmos que dentro da categoria diferenciar, criamos uma subcategoria, denominada de divulgar. Esta subcategoria é vista como uma forma de tornar conhecido o que existe no Arquivo. Acreditamos ainda, que a sua inserção no monitoramento é adequada, em virtude de possibilitar aos pesquisadores a atualização das fontes existentes no APEM, capaz de gerar grandes possibilidades para intervenção e ampliação da pesquisa realizada.

Isso é perceptível na fala dos profissionais do APEM, em que a divulgação é uma condição indispensável para os pesquisadores acompanharem o que é do seu interesse.

Outra categoria identificada em todos os participantes da pesquisa foi extrair. Ela foi realizada várias vezes durante esse processo, principalmente, por se consubstanciar como busca retrospectiva.

Além disso, evidenciamos que tanto os profissionais, quanto os pesquisadores instruídos ou não, ao desenvolverem a categoria extrair acionaram a estratégia metacognitiva AV aos documentos. No caso dos profissionais, a AV foi percebida na consulta direta ao documento e, nos pesquisadores, por meio de duas formas: uma direta e a outra, indireta.

O uso dessa estratégia metacognitiva possibilitou tanto aos profissionais, quanto aos pesquisadores de ambos os grupos, a não recuperarem quantidades elevadas de documentos, pois isso dificultaria, consideravelmente, o processo de análise das mesmas, que nos direciona a inferir que a AR é uma estratégia metacognitiva presente no processo de busca de informação dos profissionais e dos pesquisadores envolvidos na pesquisa.

A categoria verificar também foi percebida no processo de busca de informação de todos os participantes por meio da estratégia metacognitiva AV, sendo considerada padrão nessa categoria e, por conseqüência, no processo de busca de informação, em que não põem em questão as informações contidas nos documentos. A AV ocorreu em função de possíveis erros quanto à transcrição feita dos originais, sendo envolvida, por uma relação de confiança.

De maneira geral, essa estratégia é desenvolvida de forma discreta, porém tendo algumas semelhanças com a estratégia AS, quando os pesquisadores e profissionais buscam conferir as referências indicadas por uma fonte.

Outra categoria presente no estudo, foi a finalizar, em que foi identificada a estratégia CM, presente na fala dos dois profissionais. Todavia, essa estratégia não foi

reconhecida como padrão do comportamento de busca, em virtude de ter sido identificada em apenas três pesquisadores (PI1, PI4 e PN3).

Na verdade, a ocorrência dessa estratégia no processo de busca de informação pelos pesquisadores se deu em função de terem terminado a pesquisa que estavam desenvolvendo no momento do protocolo verbal. Isto, ao certo, não simboliza o término, de fato, do processo de busca.

Além das categorias acima evidenciadas, a pesquisa em questão, proporcionou o descobrimento de uma nova categoria denominada transcrever. É uma ação própria da pesquisa em arquivos permanentes. Por existirem neles manuscritos, é necessário o conhecimento da Paleografia para que imprima maior fidedignidade possível ao teor do documento.

Essa categoria teve presente no seu acontecer a estratégia AV, como condição necessária para que a transcrição não gerasse sentidos contrários, dúbios ou totalmente, equivocados com a informação apresentada na documentação. Foi também observada a estratégia AS por pesquisador (PI5).

Na realidade, a inserção da transcrição como categoria no modelo de busca de informação de Ellis, Cox e Hall (1993), só é possível aos Arquivos Históricos pela própria peculiaridade da constituição de conjuntos documentais por manuscritos.

6 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização dessa pesquisa foi possível verificar que à luz do modelo de comportamento de busca de informação de Ellis (1989), Ellis, Cox e Hall (1993) que há um notável grau de convergência nas estratégias metacognitivas utilizadas pelos profissionais do APEM com àquelas traçadas pelos pesquisadores no comportamento de busca da informação.

Adicionamos a isso, que as características do comportamento de busca dos pesquisadores são similares. São pesquisadores que tiveram destacado papel na prática da pesquisa, por meio da aplicação do protocolo verbal, que por sua vez, permitiu ligar o seu caminhar.

Esse caminhar possibilitou-nos perceber que, em sua totalidade, os pesquisadores possuem autonomia quanto a busca de informação, tendo em vista, não recorrerem ao auxílio dos profissionais.

Sob esse aspecto, afirmamos que o caminho percorrido no processo de busca de informação, pelos profissionais e pelos pesquisadores instruídos ou não, não ocorreu de

maneira linear e isso foi ao encontro harmônico com o proposto pelo modelo de busca de informação empregado nesse estudo.

Por fim, é possível afirmar ainda que a ausência do estudo de usuário no APEM sinaliza também, a falta de um planejamento que direcione a sua prática, ou seja, é necessário que esse estudo de usuário figure no planejamento do Arquivo como uma ação necessária e constante.

THE PROCESS OF SEEKING INFORMATION IN THE ARCHIVE OF THE STATE OF PUBLIC MARANHÃO: metacognitive strategies developed by users

ABSTRACT

The study of the user is a unique condition to comprehend the informational needs of the user in the process of information search. This research has as object the study of user in archive under the optics of the process of information search, justifying by the inexpressivity of researches in the archivist area on these studies as well as for the lack of theoretical material in the national and international field. The objective is to analyze following the model of conduct of information search by David Ellis, whether the metacognitive strategies of the information professional of the Public Archive of the State of Maranhão (APEM) they look like and differentiate of those drawn by the researchers in the conduct of information search. In consonance to this, it was investigated the characteristics of the conduct of information search of the researchers, we identified their metacognitive strategies and we verified the validity of conduct of information search by David Ellis for the users and for the information professional of archive. As reference for the construction of the theoretical material we have renowned authors in the area of archive like Foucault, Bellotto, Silva, Jardim and others; about the study of user we focused on the following authors; Brenda, Nilan, Figueiredo, Wilson, David Ellis, Cunha etc; in metacognition, we dialogued with the theory of Flavel, Weinert, Neves, Sternberg and others. This paper consists on a bibliographical research, documental, exploratory and descriptive, from these researches it was possible to reach a major knowledge about this matter, comprehending it under a qualitative perspective. We used the data collection such as interviews semi directive, applied to two professionals the verbal protocol and still twelve researches divides into two groups, the first one was instructed and the second one was not instructed. Among the results, we can stand out that there is a convergence in the conduct of information search of these characters in the APEM, with few differences; there is the absence of a study of the user by the APEM into a systematic and centered way of its users and the creation of a new subcategory (transcription).

Keywords: Study of users. Process of Information Search. Public Archive of the State of Maranhão. Metacognition.

REFERÊNCIAS

BROWN, A. L. Metacognition, executive control, self-regulation, and other more mysterious mechanism. In: WEINERT, F.E.; KLUWE, R. (Org.). **Metacognition, motivation, and understanding**. Hillsdale, N.J.: Erlbaum, 1987. p.1-16.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – Um modelo de uso da informação. In:_____. **A organização do conhecimento: Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora SENAC, 2003. cap. 2. p.63-120.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.35, n.3, p.30-38, set./dez.2006.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: **Internation Communications Association Annual Meeting**. Dallas, Texas, 1983.

EUCLIDES, Maria Luzinete. **Representação das necessidades de informação na organização da informação: uma análise dos modelos teóricos de busca**. 2007. 112f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.

GARCIA, Rodrigo Moreira. **Modelos de comportamento de busca da informação: contribuição para a organização da informação**. 2007. 122f. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los studios de necesidades y usos de la información: fundamentos e perspectivas actuales**. Gijón: Ed. TREA, 2005.

_____. NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Techonology**. Nova York: Knowledge Industry Publications, v. 21, p. 3-33, 1986.

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

FLAVELL, J.H; WELLMAN, H. M. Metamemory. In: KAIL, R.V.; HAGEN, J.W (Org.). **Perspetives on the development of memory and cognitive**. Hillsdale, N.J.: Erlbaum, 1977. p. 3-33.

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

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

_____. **A sociologia do desenvolvimento de Jean Piaget**. São Paulo: Pioneira, 1999.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v.42, p.361-371, 1991.

_____. **Seeking meaning: a process approach to library and information services**. Norwood: Ablex Publishing, 1994.

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

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

RIBEIRO, Célia. Metacognição: um apoio ao processo de aprendizagem. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, n.16, v.1, p.109-116, 2003.

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

STENBERG, Robert J. **Psicologia Cognitiva**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

_____. The nature of mental abilities. **American Psychologist**. [S.l.], v.34, n.3, p.214-230, 1979.

WEINERT, F.E; KLUWE, R.H. **Metacognition, motivation, and understanding**. Hillsdale, N.J.: Erlbaum, 1987.

WILSON, T.D. Exploring models of information behavior: the 'uncertainty' project. **Information Processing and Management**, Elmsford, NY, v.35. p. 839-849, 1999a.

_____. Information behavior: an interdisciplinary perspective. London: The British Library Board, 1996. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>. Acesso em: 20 de mar.2008.

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