



GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

ISSN 2177-3688

BARREIRAS À INFORMAÇÃO: UM ESTUDO COM PROFISSIONAIS DE ARQUIVO

BARRIERS TO INFORMATION: A STUDY WITH ARCHIVE PROFESSIONALS

Lucas Lima Santos – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
Eliane Bezerra Paiva – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: A pesquisa objetiva verificar a existência de barreiras à informação e estratégias de busca e uso da informação utilizadas por arquivistas e técnicos em arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do *Campus I* da Universidade Federal da Paraíba. Apresenta resultados acerca de barreiras à informação e estratégias de busca e uso da informação. Utilizando o modelo *Sense-Making* de Brenda Dervin, a pesquisa configura-se como exploratória e descritiva e, também, se caracteriza como pesquisa de campo. Quanto ao tipo de abordagem, recorre-se à pesquisa qualitativa e quantitativa. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada, aplicada aos sujeitos. Percebeu-se que os sujeitos pesquisados diante de uma situação que os leva à busca e uso da informação, desenvolvem estratégias para solucionar a situação, mas em muitos casos se deparam com barreiras que surgem no decorrer dessa busca e uso, isto é, lacunas, que têm o potencial de, em alguns casos, impedir o uso efetivo da informação. Conclui-se que a informação é crucial para os profissionais de arquivo e as barreiras identificadas afetam o funcionamento das unidades arquivísticas em todo o ciclo da informação como também impactam na interação com os usuários externos, que constituem o público-alvo das unidades de informação.

Palavras-chave: barreiras à informação; arquivista; técnico em arquivo; *Sense-Making*; busca e uso da informação.

Abstract: The research aims to verify the existence of barriers to information and information search and use strategies used by archivists and archive technicians who work in the archives of the Campus I Teaching Centers at the Federal University of Paraíba. It presents results on barriers to information and information search and use strategies. Using Brenda Dervin's *Sense-Making* model, the research is exploratory and descriptive and is also characterized as field research. As for the type of approach, it uses qualitative and quantitative research. The instrument used to collect data was a semi-structured interview applied to the subjects. It was found that the subjects surveyed, when faced with a situation that leads them to search for and use information, develop strategies to resolve the situation, but in many cases come up against barriers that arise during this search and use, that is, gaps, which have the potential, in some cases, to prevent the effective use of information. The conclusion is that information is crucial for archive professionals and the barriers identified affect the functioning of archive units throughout the information cycle, as well as having an impact on interaction with external users, who are the target audience for information units.

Keywords: barriers to information; archivist; archive technician; *Sense-Making*; search and use of information.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo compõe um recorte dos resultados alcançados em pesquisa de mestrado, e tem como questão norteadora “Quais as barreiras à informação e estratégias de busca e uso da informação utilizadas pelos profissionais de arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I* da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)?”

Nesse contexto, objetiva verificar a existência de barreiras à informação e estratégias de busca e uso da informação utilizadas pelos referidos profissionais, no âmbito da abordagem *Sense-Making* (Construção de Sentido) de Brenda Dervin (1983).

A proposta de Brenda Dervin (1983) possibilita o indivíduo compreender, construir a realidade e decidir sua utilização em uma dada situação a partir da metáfora “Situação-Lacuna-Uso”, onde uma pessoa caminha através do tempo e do espaço, encontra uma lacuna, cruza a lacuna para fazer sentido e segue para o próximo momento, tempo e espaço. Ou seja, na tentativa de estudar como uma determinada pessoa percebe sua situação, esta abordagem assume que é essencial avaliar o contexto temporal e espacial em que surge a necessidade de informação, o período de tempo durante o qual a informação é procurada e utilizada, e se uma compreensão do problema é alcançada (ou não) (DERVIN; NILAN, 1986; FERREIRA, 1997).

Observa-se que as informações, reivindicações e atributos que dão robustez à abordagem do *Sense-Making* são compatíveis com a abordagem conceitual da Ciência da Informação (CI) proposta por Saracevic (1996, p. 47), que enxerga esse campo do conhecimento como “[...] um campo dedicado às questões científicas e a prática profissional voltada para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e dos registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação.”

Diante disso, considerando que o modelo é um subsídio relevante e válido para ser utilizado em pesquisas de estudos de usuários dentro da CI, entendendo que o modelo “situação-lacuna-uso” auxilia no processo de compreensão das necessidades e uso de informação de usuários de arquivo, a presente pesquisa dá voz aos profissionais de arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, para entender as necessidades e usos que estes indivíduos fazem da informação.

Nesse contexto, a pesquisa configura-se como exploratória e descritiva e, de acordo com as fontes de dados da pesquisa, também se caracteriza como pesquisa de campo. Quanto ao tipo de abordagem, recorre-se à pesquisa qualitativa e quantitativa, pois ambas

“[...] não se excluem, e contribuem para o entendimento e a quantificação dos aspectos lógicos e essenciais de um fato ou fenômeno estudado. São procedimentos de cunho racional, intuitivo e descritivo que auxiliam os pesquisadores em seus estudos científicos e profissionais” (PROETTI, 2017, p. 2).

O campo de pesquisa foram as unidades de arquivo centrais dos 13 Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB. Ou seja, o universo do presente estudo compreendeu os sujeitos (arquivistas e técnicos em arquivo) que atuam nessas unidades. Desse modo, a investigação alcançou um total de 15 profissionais, sendo oito técnicos em arquivo e sete arquivistas.

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se a entrevista semiestruturada, aplicada aos profissionais integrantes do campo da pesquisa.

Por conseguinte, para análise e interpretação dos dados da referida entrevista, utilizou-se a técnica de Análise de Conteúdo de Bardin (2016), que consiste num conjunto de técnicas de análise das comunicações, e que faz uso de procedimentos sistemáticos e objetivos para descrever o conteúdo das mensagens.

As categorias de análise de conteúdo foram estabelecidas após a coleta de dados, levando em conta o Modelo *Sense-Making*. Os tipos de barreiras e os tipos de estratégias identificados nas falas dos entrevistados constituíram-se categorias de análise, conforme apresentados nos Quadros 1 e 2, respectivamente.

Desse modo, a entrevista do presente estudo consistiu de 15 perguntas de caráter qualitativo, que versaram sobre a caracterização dos usuários internos estudados, suas necessidades de informação, as possíveis barreiras à informação que encontravam em sua atuação, os usos e fontes de informação que utilizavam, suas percepções acerca da implantação do Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB)¹, além de questões direcionadas a uma situação recente de uso de informação. O roteiro da entrevista baseou-se no modelo *Sense-Making* de Brenda Dervin, e conforme os objetivos do estudo. O referido modelo trata-se de uma metodologia para estudar busca e uso de informação.

¹ Conjunto de arquivos integrados com objetivos, princípios, diretrizes e programas constituídos de modo harmônico, buscando padronização e cooperação técnica e operacional das atividades arquivísticas na UFPB.

Com ênfase no desenvolvimento da pesquisa de mestrado, cada uma das dimensões situação-lacuna-uso, identificaram-se variáveis, que foram estruturadas por meio de perguntas no roteiro da entrevista. No âmbito do presente recorte, abordaram-se as dimensões constantes no modelo *Sense-Making* “lacuna” e “situação”, por meio das variáveis “Barreiras e/ou obstáculos que surgiram no decorrer da busca e uso da informação” e “Estratégias para solução do problema/situação”. Ou seja, abordou-se o resultado de duas questões das 15 realizadas com os sujeitos.

Nesse cenário, considerando o universo de 15 sujeitos aptos a serem entrevistados e pesquisados, além das situações de impedimento ocorridas, finalizou-se essa etapa da pesquisa com um total de dez sujeitos pesquisados, sendo quatro arquivistas e seis técnicos em arquivo, o que correspondeu a 66,7% do universo de estudo.

Os resultados das entrevistas apresentam-se nas seções 2 e 3 deste trabalho, onde os sujeitos foram identificados por letras e números. Por exemplo, ao primeiro entrevistado atribuiu-se o código “E1”, e assim por diante, com o intuito de manter suas identidades preservadas. A ordenação numérica dos entrevistados foi determinada a partir da ordem cronológica de aplicação das entrevistas, na qual a mais antiga recebeu o menor número, e as posteriores os números maiores, em ordem crescente (de E1 a E10).

2 PRINCIPAIS BARREIRAS E DIFICULDADES NA BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

No processo de busca e uso da informação os sujeitos podem se deparar com inúmeras barreiras e dificuldades. Nesse sentido, entende-se o comportamento de **busca** de informação como “[...] características complexas da ação e interação nas quais as pessoas se engajam quando procurando por informação de qualquer tipo e para qualquer propósito” (CRESPO; CAREGNATO, 2003, p. 249). Por sua vez, **uso** é o que o indivíduo realmente utiliza e representa algum tipo de necessidade (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015), que na presente pesquisa corresponde ao que os profissionais de arquivo utilizam em termos de informação no âmbito de suas atividades de trabalho.

As barreiras informacionais têm seu início com a busca de fontes de informações impressas em ambientes tradicionais como bibliotecas, museus e arquivos. Também chamadas de obstáculos ou dificuldades, acontecem em diversos contextos vivenciados pelo usuário, e são representadas por meio de uma demora, insatisfação ou não alcance da informação (SILVA; RAMALHO; GARCIA, 2019).

Conforme Silva, Ramalho e Garcia (2019, p. 5)

Na atuação como ser social, inúmeros contextos e eventos se apresentam que induzem o indivíduo a buscar informação, se comunicar, se relacionar para bem-viver em sociedade. No entanto, diversas interferências ocorrem que impossibilitam uma atuação mais efetiva e que são denominadas de barreiras/obstáculos/dificuldades e que são identificadas na literatura por diversos autores nas mais diversas áreas [...].

Nesse contexto, no presente estudo compreendem-se barreiras ou dificuldades na busca e uso da informação como os impedimentos ou interferências na atuação e no desenvolvimento das atividades dos profissionais de arquivo da Instituição, pois para tanto estes profissionais possuem diversas necessidades de informação em seus ambientes informacionais. Diante do exposto, solicitou-se aos sujeitos pesquisados que “**Destacassem as principais barreiras à informação/dificuldades enfrentadas na busca e uso da informação em sua unidade**”, cujas respostas foram analisadas e inseridas no Quadro 1, que apresenta os tipos de barreiras à informação relatadas pelos profissionais de arquivo em sua atuação na Instituição.

Quadro 1 – Tipos de barreiras e dificuldades na busca e uso da informação

Tipo de barreira à informação	Identificação de barreira pelos entrevistados
Institucionais	Ausência de capacitações para os usuários, promovidas pela Universidade (E1, E3, E7); Ausência de regras relativas à produção de documentos e processos nos sistemas informatizados (E1); Ausência de ferramenta gerencial (<i>dashboard</i> , painel de controle) (E1); Ausência de sistema de gestão efetivamente arquivístico (E1); Não implantação de repositório arquivístico com normas (E1); Não implantação de plataforma arquivística de acesso com normas (E1); Gestão superior da unidade não compartilha informações e os fluxos necessários à execução das atividades (E5); Falta de conhecimento do profissional sobre os processos em andamento (E5); Inexistência de setores estratégicos que auxiliem na interpretação de normativos, na forma de lidar com a informação e na melhoria dos procedimentos e da comunicação (E8); Ausência de canais de comunicação com o público externo (E7); Usuários não sabem utilizar os instrumentos arquivísticos (E7); Usuários não usufruem das funcionalidades do sistema informatizado (E7); Hábitos da cultura organizacional que carecem de mudanças (E7);
Técnicas	Acervo documental da unidade não se encontra tratado tecnicamente de forma integral (E1, E3); Impossibilidade da promoção integral do acesso à documentação (E1); Desconhecimento dos usuários em como produzir documentos de forma adequada (E1); Dificuldade na recuperação da informação pelos usuários externos (E1); Acervo documental não está centralizado em um único espaço físico (E3); Ausência de melhorias para recuperação da informação no sistema informatizado de protocolo (E3); Ausência de trabalhos de digitalização de documentos (E3); Ausência de trabalhos de descrição dos documentos, para posterior recuperação da informação (E3); Equipamentos insuficientes às rotinas arquivísticas, notadamente para realização da digitalização (E3); Ausência de rotina de visitas técnicas às unidades, com vistas a transferência de documentos ao arquivo (E4); Ausência de procedimentos padronizados, manuais e instrumentos que auxiliem na rotina de trabalho (E6); Usuários não sabem utilizar os instrumentos

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

	arquivísticos (E7); Usuários não usufruem das funcionalidades do sistema informatizado (E7); Informações imprecisas no sistema informatizado de protocolo, acerca dos documentos e processos, o que prejudica a recuperação da informação (E10);
De recursos humanos	Ausência ou baixa quantidade de recursos humanos para realização das atividades (E1, E8, E9); Ausência de recurso humano para mapear processos e interpretar normativos (E8);
Estruturais	Reformas civis inacabadas (E4); Ausência de iluminação adequada (E4); Ausência de acesso à Internet (E7); Espaço físico limitado (E9); Inexistência de materiais de consumo e permanente (exemplo, estantes para armazenamento da documentação) (E9); Dispersão da documentação em decorrência do espaço físico limitado (E9);

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Assim, “a possibilidade de conhecer as barreiras vivenciadas pelo indivíduo na sua atuação em ambientes informacionais representa um avanço para superá-las, permite uma atualização, permite saber quais foram suprimidas com as tecnologias e quais se originaram em virtude do inédito contexto [...]” como expõem Silva, Ramalho e Garcia (2019, p. 5).

Para identificação das barreiras à informação no presente estudo, apresentadas no Quadro 1, utilizou-se da literatura de Guinchat e Menou (1994), que classificam obstáculos à comunicação, os quais acontecem entre indivíduos, entre grupos e com relação aos sistemas de informação e, conforme os autores, se devem a várias causas. Nesse sentido, eles identificam os seguintes obstáculos: **institucionais**, vinculados ao status das pessoas e organismos, às estruturas hierárquicas, à proteção de determinadas informações; **financeiros**, que se relacionam ao custo da informação; **técnicos**, que tem relação com a necessidade de aparelhos de leitura, com a alteração de informações causada por tratamentos impróprios (descrição de conteúdo sumária/pouco informativa, índices longos e/ou mal estruturados, lentidão no acesso ou pouca legibilidade), desconhecimento de procedimentos e prazos de pesquisa, falta de qualificação dos profissionais da informação, entre outros; **linguísticos**, relacionados a informações necessárias mas apenas disponíveis em línguas desconhecidas pelos usuários; **psicológicos**, relativos à desconfiança e reticência com os especialistas da informação (por parte dos usuários), resistência em mudar hábitos adquiridos, recusa em seguir a disciplina estabelecida pela organização da circulação da informação, receio em perder prestígio, desejo consciente ou inconsciente de manter poder ligado à posse da informação, recusa em mostrar desconhecimento sobre alguns assuntos, entre outros.

Além disso, criaram-se dois novos tipos de barreiras (**estruturais** e **de recursos humanos**), pois se considera que a classificação estabelecida por Guinchat e Menou (1994) não contempla algumas situações identificadas pelos sujeitos da pesquisa que se enquadram

como impedimentos ou interferências na atuação e no desenvolvimento das atividades dos profissionais de arquivo.

Nessa perspectiva, inicialmente, constatou-se que dos dez profissionais entrevistados, nove (90,0%) identificaram barreiras à informação, enquanto apenas a entrevistada E2 (10,0%) não identificou nenhuma. Ao total, foram relatadas **34 barreiras à informação**, sendo que, a partir da classificação estabelecida com base em Guinchat e Menou (1994), observa-se a seguinte distribuição das barreiras: 13 são **institucionais** (38,2%); 13 são **técnicas** (38,2%); 2 são **de recursos humanos** (5,9%); e 6 são **estruturais** (17,7%). Ademais, não se verificaram barreiras linguísticas ou financeiras, a partir da vivência apresentada pelos sujeitos.

Ressalta-se que algumas barreiras identificadas pelos sujeitos são classificadas em mais de um tipo, a exemplo da barreira “Usuários não sabem utilizar os instrumentos arquivísticos (E7)” e “Usuários não usufruem das funcionalidades do sistema informatizado (E7)”, que consistem em barreiras institucionais, pois advêm, por exemplo, da falta de investimentos em políticas de capacitação na Instituição, e, ao mesmo tempo, barreiras técnicas, pois têm relação com o desconhecimento dos procedimentos e com a falta de qualificação dos usuários.

A partir das barreiras apresentadas, é possível inferir diversas relações de causa e consequência entre elas, em maior ou menor grau, de modo que algumas se destacam pois dão condições para que outras persistam, mas todas elas prejudicam a interação do indivíduo na busca e no uso da informação, afetando a criação de conhecimento, o desenvolvimento de suas atividades e a orientação aos usuários externos.

Por exemplo, a **ausência de capacitações a nível institucional**, apontada pelos entrevistados E1, E3 e E7, podem influenciar os usuários a não saberem utilizar os instrumentos arquivísticos e funcionalidades dos sistemas informatizados e não produzirem documentos digitais de forma adequada, questões que certamente prejudicarão a recuperação da informação arquivística na Instituição, seja em meio físico ou digital. Por sua vez, essa recuperação da informação também estará prejudicada com a **ausência ou baixa quantidade de recursos humanos para realização das atividades arquivísticas**, evidenciada pelos entrevistados E1, E8, E9, pois isto poderá acarretar na ausência de trabalhos que deem condições para que a informação arquivística institucional seja recuperada e disseminada, como, por exemplo, em atividades de digitalização e descrição arquivística dos documentos.

Assim como, a ausência de recursos humanos é vista pelos sujeitos como uma barreira que impede o tratamento técnico integral do acervo documental e, por consequência, a promoção do acesso à informação do acervo para os usuários. Por sua vez, essa promoção do acesso também é afetada por outras barreiras citadas, especialmente pela **ausência de sistema de gestão efetivamente arquivístico, de repositório arquivístico digital e de plataforma arquivística de acesso**, soluções de tecnologia da informação que, na atual conjuntura tecnológica e governamental, se mostram como importantes estratégias para a preservação e disseminação da informação arquivística de forma íntegra, confiável e segura.

Como também, a **ausência de normas arquivísticas institucionais e procedimentos padronizados** dificultam o desenvolvimento das atividades pelos profissionais de arquivo, o que afeta todo o ciclo da informação arquivística na Instituição. Por fim, **questões estruturais** como reformas civis inacabadas, falta de acesso à Internet, inexistência de equipamentos e materiais permanentes, e espaço físico limitado para as atividades, constituem questões básicas que precisam ser resolvidas e prejudicam todo o trabalho arquivístico.

Considerando a inserção das tecnologias no cotidiano das instituições, algumas barreiras à informação decorrentes da informação impressa foram ou estão sendo superadas, mas outras surgem nos contextos e espaços tecnológicos, que representam um novo desafio.

Nesse contexto, conforme Silva, Ramalho e Garcia (2019), as barreiras ou obstáculos vivenciados pelos indivíduos em seus ambientes informacionais podem ser amenizados a partir da percepção que eles existem, tanto pelo usuário quanto pelo profissional que o atende. Assim como, apenas essa percepção já representa um avanço para superar essas barreiras ou obstáculos. Assim, “mesmo que alguns destes obstáculos sejam independentes da vontade das pessoas, muitos podem ser atenuados, ou mesmo eliminados por ações apropriadas, abertura recíproca e diálogo constante” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 487).

Com isso, observou-se que os profissionais de arquivo pesquisados identificam inúmeras barreiras à informação que interferem em seus ambientes de trabalho sob duas perspectivas: nas atividades arquivísticas que realizam com vistas ao funcionamento da unidade, perpassando por todo o ciclo da informação arquivística; e na interação com os usuários externos, que são o público da unidade de informação. Nesse contexto, considera-se essa percepção por parte dos sujeitos como um importante ponto positivo para amenizar as barreiras identificadas, assim como a primeira de várias ações para superá-las. A seguir, apresentam-se as estratégias que os sujeitos utilizam para resolver essas barreiras.

3 ESTRATÉGIAS PARA RESOLVER BARREIRAS E DIFICULDADES

Concomitantemente ao processo de identificação das barreiras ou dificuldades vivenciadas pelos sujeitos da pesquisa, propomos uma reflexão acerca de quais estratégias eles utilizam para superar as barreiras. Por isso, questionou-se **“Quais estratégias você desenvolveu para resolver essas barreiras/dificuldades?”**

Nesse sentido, os resultados encontrados, apresentados no Quadro 2, mostram que os sujeitos se utilizam das seguintes estratégias:

Quadro 2 – Tipos de estratégias para resolução de barreiras e dificuldades

Tipos de estratégias	Identificação de estratégias pelos entrevistados
Estabelecimento de diálogo	Estabeleceu diálogo com a área de gestão de pessoas para manter atualizado o instrumento de transparência do <i>site</i> do Centro (E1); estabeleceu diálogo com a direção do Centro para solicitação de recursos humanos (novos arquivistas) (E1); estabeleceu diálogo com o setor responsável na Instituição pelo sistema informatizado de protocolo, para propor mudanças e melhorias que identificou serem necessárias (E3); estabeleceu diálogo e fez solicitações à direção do Centro, sobre as necessidades identificadas acerca da infraestrutura e do funcionamento da unidade (E3); estabeleceu diálogo com os superiores hierárquicos para resolver às condições ruins de infraestrutura e buscou demonstrar as implicações legais em não realizar a gestão e preservação dos documentos públicos (E4); estabeleceu diálogo com o superior hierárquico para obter informações sobre os fluxos de processos e ações realizadas pela unidade, para quando solicitadas informações por usuários externos, ter condições de responder (E5); estabeleceu diálogo com a chefia, para providenciar o acesso à Internet para a unidade e solicitou à chefia a aquisição de um aparelho celular e instalação de um ramal telefônico, para melhorar a comunicação com o público externo (E7); estabeleceu diálogo com pessoas com maior conhecimento na Instituição, por não existir um setor estratégico que auxilie na interpretação de normativos, na forma de lidar com a informação e na melhoria dos procedimentos e da comunicação (E8); buscou diálogo com o diretor do Centro, embora sem sucesso, solicitando recursos humanos para auxiliar nas atividades da unidade, e para resolver as questões de infraestrutura, relativas à limitação de espaço e ausência de materiais e equipamentos (E9); buscou consultar pessoas sobre os procedimentos e fluxos padrões da unidade em que atua, pois as barreiras eram decorrentes do seu recente ingresso na unidade e o natural desconhecimento do funcionamento dela (E6);
Orientação aos usuários	Criou instrumento de transparência no <i>site</i> do Centro, para auxiliar os usuários externos na busca e uso das informações produzidas, por ausência de um na Instituição (E1); promoveu capacitações sobre gestão de documentos para os usuários do Centro (E1); orientou os usuários em como produzir e tramitar documentos (E1); orientou usuários externos com dúvidas em como usar o sistema informatizado de protocolo (E3); orientou usuários no uso dos instrumento arquivísticos e nas funcionalidades disponíveis no sistema informatizado de protocolo, já que compreende que falta o desenvolvimento do processo educativo a nível institucional para que ocorra mudanças na cultura organizacional (E7);
Busca em fontes de informação	Consultou o sistema para buscar informações solicitadas por usuários externos (E5); se manteve ativa na busca por informações em várias fontes, para atender às suas necessidades de informação e dos demais usuários da unidade (E7); buscou ser proativo na aquisição de novos conhecimentos em fontes da Internet (E8); buscou realizar pesquisa no sistema informatizado de protocolo ou conferir a documentação física, para

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

	evitar imprecisão no ato de recuperar a informação dos documentos e processos da unidade (E10);
Criação de fontes de informação	Criou um servidor na nuvem (<i>drive</i> , da empresa <i>Google</i>) para custodiar legislações, normas e documentos importantes da área de arquivologia, pensando em facilitar a recuperação dessas informações, quando necessário (E1);
Realização de atividades arquivísticas	Criou uma planilha (instrumento de controle interno) para registro dos metadados dos documentos que já passaram por processamento técnico, por causa da ausência de um sistema de gestão arquivística (E1); elaborou diagnóstico do Centro e manuais para transferência de documentos (E1); realizou o processamento técnico do acervo de forma progressiva, para evitar os problemas decorrentes da falta de processamento (E1, E3);
Racionalização das atividades arquivísticas	Optou por diminuir a capacidade de funcionamento e os serviços e atividades oferecidos pela unidade, devido a precariedade nas condições de infraestrutura (E4).

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A partir dos resultados, identificou-se que quase a totalidade dos sujeitos entrevistados realizou algum tipo de estratégia para amenizar ou superar as barreiras à informação ou dificuldades enfrentadas na busca e uso da informação em sua unidade. Nesse contexto, observou-se o seguinte quantitativo e percentual quanto às estratégias utilizadas pelos sujeitos: dez estratégias se referem ao estabelecimento de diálogo (40,0%); cinco estratégias foram relativas à orientação aos usuários (20,0%); quatro estratégias consistiram em buscar em fontes de informação (16,0%); quatro estratégias consistiram em realizar atividades arquivísticas (16,0%); uma estratégia consistiu em criar fontes de informação (4,0%); uma estratégia consistiu em racionalizar atividades arquivísticas (4,0%).

Entretanto, algumas barreiras citadas pelos entrevistados não tiveram nenhum tipo de ação ou estratégia realizada por parte deles, sendo elas: ausência de regras relativas à produção de documentos e processos nos sistemas informatizados (E1); não implantação de repositório arquivístico com normas (E1); dificuldade na recuperação da informação pelos usuários externos (E1); acervo documental não centralizado em um único espaço físico (E3); ausência de trabalhos de descrição dos documentos, para posterior recuperação da informação (E3); ausência de rotina de visitas técnicas às unidades, com vistas à transferência de documentos ao arquivo (E4); ausência ou baixa quantidade de recursos humanos para realização das atividades (E8); ausência de recurso humano para mapear processos e interpretar normativos (E8). Por sua vez, a entrevistada E2 não discorreu sobre estratégias, uma vez que inicialmente não identificou barreiras.

Em relação às fontes de informação utilizadas em suas estratégias, verificou-se que a maior parte dos sujeitos se utilizou da Internet, de pessoas (geralmente por meio de diálogo com o superior hierárquico) ou da consulta aos sistemas informatizados da Instituição.

Observou-se que parte dos sujeitos conseguem, por meio das estratégias, superar algumas barreiras, embora nessa condição assumam uma responsabilidade que deveria ser compartilhada com outras instâncias da Instituição, tal como o SiArq/UFPA e se utilizem de soluções que não necessariamente são as mais assertivas à situação apresentada, ou estejam alinhadas com as demais unidades que compõem o SiArq/UFPA. Como exemplo, a estratégia utilizada pelo entrevistado E1, que, na ausência de um sistema de gestão arquivística, criou uma planilha (instrumento de controle interno) para registro dos metadados dos documentos que já passaram por processamento técnico. Com isso, embora a princípio essa estratégia sirva para manter o controle das informações do acervo, se mostra uma solução precária frente a um sistema de gestão arquivística que, além das funcionalidades possíveis que uma planilha não oferece, notadamente para a recuperação e segurança da informação, permite o armazenamento de documentos digitalizados de forma íntegra e autêntica, para fins de disseminação e preservação, além da possibilidade de realizar ampla publicização das informações do acervo, que são em sua maioria públicas.

Em outros casos, como as barreiras relativas à infraestrutura, resoluções sobre reformas inacabadas, problemas de iluminação, espaço físico e material permanente e de consumo insuficientes, as possíveis soluções para essas barreiras vão além das competências dos profissionais de arquivo na Instituição, pois como se tratam essencialmente de aquisição de materiais e realização de obras civis, se faz necessário a prévia existência de recursos financeiros e que a Instituição decida por destinar tais recursos às unidades de arquivo.

Por esse motivo, acredita-se que, nesses casos, os sujeitos se revestem apenas da estratégia do diálogo junto às pessoas que têm condições de despender os recursos que supram as necessidades apresentadas, pois possivelmente é a única solução que encontram devido às circunstâncias apresentadas. No caso dos Centros de Ensino, constatou-se que geralmente procuram dialogar com o (a) diretor (a) do Centro.

Nesse sentido, nada garante que essas estratégias surtirão efeito e as barreiras serão superadas pelos usuários internos e por suas unidades de atuação, pois entra em cena uma série de outros fatores que não dependem apenas do sujeito. Um exemplo nítido se constatou acerca das barreiras estruturais, onde três entrevistados se utilizaram da mesma estratégia,

que consistiu em dialogar com suas chefias para resolver os problemas identificados por eles, mas só um deles teve sucesso em ver o problema solucionado. Nesse sentido, a entrevistada E7 buscou o diálogo com a chefia para resolver as barreiras sobre ausência de canais de comunicação e acesso à Internet na unidade, havendo êxito e as barreiras foram superadas. Por outro lado, os entrevistados E4 e E9 optaram pelo diálogo como solução para as barreiras decorrentes de reformas inacabadas, ausência de iluminação, recursos humanos e materiais insuficientes, além de limitação do espaço físico, mas não obtiveram sucesso, pois nenhum dos problemas relatados foi resolvido pela Instituição até o momento das entrevistas.

Além disso, observam-se outras barreiras que persistem apesar do esforço e das estratégias dos sujeitos. Por exemplo, a barreira decorrente da falta de processamento técnico do acervo, que impede a recuperação da informação solicitada pelos usuários externos com maior segurança e assertividade. A estratégia relatada pelos entrevistados E1 e E3 consiste em realizar as atividades arquivísticas necessárias ao processamento técnico do acervo, mas trata-se de uma atividade contínua e gradual, em que os profissionais não conseguem estimar quando conseguirão concluir, devido ao grande volume e o dispêndio de tempo necessário apenas para essa atividade.

Nesse contexto, pode-se dizer que essa barreira é decorrente de outra, a falta de recursos humanos para atender ao mínimo funcionamento da unidade. Observou-se um cenário em que os profissionais precisam dar conta de uma série de atribuições e atividades que deveriam ser compartilhadas com mais profissionais, ao mesmo tempo em que “compensam” certo atraso de atividades que nunca antes foram feitas, pois tratam-se de unidades que em sua maioria nunca tiveram profissionais de arquivo até a chegada dos sujeitos entrevistados, onde ao longo dos anos ou até décadas não foram observados os critérios técnicos acerca da produção de documentos e informações arquivísticas.

Nesse sentido, dado ao exposto, entende-se que o SiArq/UFPB pode contribuir de forma ímpar na superação das barreiras identificadas, principalmente em relação àquelas relacionadas a recursos humanos e financeiros. Quanto aos recursos humanos, o SiArq/UFPB deve estar a par das necessidades de novos profissionais em cada unidade de arquivo central dos Centros de Ensino, a partir de diagnóstico previamente realizado, registrar as demandas de profissionais e articular junto à administração superior e demais unidades competentes a contratação de novos arquivistas, realizando a distribuição dos profissionais na Instituição em observância às necessidades apresentadas.

Quanto aos recursos financeiros, o SiArq/UFPB deve registrar as demandas de recursos materiais, permanentes, além de questões de infraestrutura que afetam as unidades de arquivo dos Centros de Ensino, buscando resolvê-las a contento, sem prejuízo da iniciativa dos respectivos Centros em buscar resolução para as necessidades dessas unidades de arquivo, a partir da identificação das necessidades e reivindicações realizadas.

Diante do exposto, constatou-se que a partir da análise das 37 barreiras à informação identificadas, bem como das estratégias realizadas pelos profissionais de arquivo, parte delas foi amenizada por meio das estratégias utilizadas pelos sujeitos, outra parte foi totalmente superada, mas outras persistem no cotidiano dos sujeitos e das unidades de informação que compõem o presente estudo, uma vez que apenas as estratégias realizadas pelos profissionais de arquivo não se mostraram suficientes para resolução das barreiras identificadas.

Por sua vez, ressaltam-se as barreiras identificadas em que não foram citadas estratégias para superá-las, o que *a priori* indicam que irão persistir no cotidiano dos sujeitos, o que enseja a realização de ações por parte da Instituição, que possam mitigar ou eliminar tais barreiras, e possibilitem aos próprios sujeitos maior reflexão no sentido de compreender os fatores que os impedem de lançar pontes para resolver eventuais lacunas que se deparam na busca e uso da informação em seu cotidiano.

Desse modo, percebeu-se que os sujeitos pesquisados diante de uma **situação** que os leva a busca e uso da informação, desenvolvem estratégias para solucionar a situação, mas em muitos casos se deparam com barreiras que surgem no decorrer dessa busca e uso, isto é, **lacunas**, que têm o potencial de em alguns casos impedir o **uso** efetivo da informação.

Diante disso, as reflexões apresentadas podem direcionar e subsidiar o SiArq/UFPB na compreensão das barreiras à informação com as quais os profissionais de arquivo se deparam em suas unidades de informação integrantes do Sistema. Para tanto, deve-se observar o modo como os sujeitos desenvolvem estratégias diante das situações e obtém sucesso na superação ou mitigação das barreiras, o que pode ser ampliado e aplicado para toda a Instituição, em cenários semelhantes aos apresentados.

Além disso, deve-se refletir sobre as barreiras que tiveram estratégias realizadas pelos sujeitos, mas que não se mostraram suficientes para superá-las, buscando contribuir com os aspectos que faltaram para que isto acontecesse. Por fim, as barreiras identificadas que não tiveram nenhum tipo de estratégia lançada pelos sujeitos revelam um ponto de maior atenção, sendo necessário atuação prioritária do SiArq/UFPB.

Nesse contexto, compreende-se que o SiArq/UFPB pode servir como uma importante fonte de informação para os profissionais de arquivo, os quais poderão reivindicar ações que os auxiliem a superar as barreiras identificadas em suas rotinas de trabalho, que impedem a busca e uso da informação de forma eficiente e eficaz.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na busca da informação desejada e útil, surgem na trajetória dos profissionais de arquivo as lacunas, também conhecidas como barreiras e/ou obstáculos informacionais, que dificultam o acesso com êxito e a compreensão de uma determinada situação. Dentre as mais críticas percebidas pelos sujeitos encontram-se as barreiras institucionais, técnicas, de recursos humanos e estruturais, mas não se identificaram barreiras linguísticas ou financeiras, a partir da vivência apresentada pelos sujeitos. Percebe-se que essas barreiras prejudicam a interação do indivíduo na busca e no uso da informação, afetando a criação de conhecimento, o desenvolvimento de suas atividades e a orientação aos usuários externos.

Desse modo, verifica-se que os sujeitos pesquisados diante das barreiras, desenvolvem diversas estratégias para solucionar a situação, destacando-se a realização de orientação e capacitação de usuários, pois compreende-se que, no âmbito arquivístico, constitui uma das melhores estratégias para padronização das atividades de gestão de documentos.

Sabe-se que, se as necessidades e usos de informação dos profissionais de arquivo fossem coligidos e organizados em redes locais de informação, seria possível obter a informação de que necessitam e as preocupações destes profissionais no acesso às fontes de informação poderiam ser resolvidas. Isso significa que as dúvidas e medos podem ser reduzidos através de um canal para encontrar conhecimentos necessários que possam ser aplicados na resolução de problemas e/ou tomada de decisão no ambiente de trabalho.

Utilizando-se os dados analisados, quanto às complexidades das situações que levaram os sujeitos à busca e uso da informação, e da estratégia de busca que eles utilizaram, percebe-se a comutação entre o tamanho ou quantidade do esforço exercido para obter a informação, uma vez que, os profissionais de arquivo devem estar cientes do problema/situação e do tipo, das formas, locais e fontes onde podem encontrar a informação necessária e útil para solucionar o problema, de forma a trazer satisfação e atendimento às expectativas.

Constata-se que a utilização dos canais tradicionais e modernos é marcada por barreiras e distâncias e, para superá-las, os usuários devem reconstruir suas estratégias de

busca, como em qualquer processo de disseminação de informação. Assim, o modelo *Sense-Making* de Dervin (1983), é conhecido como o modelo mais apropriado, por se basear na tríade situação-lacuna-uso, promovendo a compreensão do uso e das barreiras à informação.

Conclui-se que a informação é crucial para os profissionais de arquivo e as barreiras identificadas afetam o funcionamento das unidades arquivísticas em todo o ciclo da informação como também impactam na interação com os usuários externos, que constituem o público-alvo das unidades de informação.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

CRESPO, I. M.; CAREGNATO, S. E. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./dez. 2003. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/10871>. Acesso em: 12 set. 2023.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448 p.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. *In*: ANNUAL MEETING OF THE INTERNACIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 33., 1983. **Anais [...]**. Dallas: International Communication Association, 1983. Disponível em: <https://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>. Acesso em: 12 set. 2023.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review Of Information Science And Technology**, [s. l.], v. 21, p. 3-33, 1986.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudos de necessidades de busca e uso de informação**: das abordagens tradicionais à abordagem de *Sense-Making*. Porto Alegre: ABEED, 1997.

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília, DF: IBICT, 1994.

PROETTI, S. As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: um estudo comparativo e objetivo. **Revista Lumen**, São Paulo, v. 2, n. 4, jul./dez. 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.unifai.edu.br/index.php/lumen/article/view/60>. Acesso em: 15 jan. 2023.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/repositorio/2017/07/pdf_7810a51cca_0000015436.pdf. Acesso em: 29 dez. 2022.

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

SILVA, F. M. A.; RAMALHO, F. A.; GARCIA, J. C. R. Barreiras informacionais na ciência aberta. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: ENANCIB, 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/download/1169/895>. Acesso em: 07 jan. 2023.