

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NAS ORGANIZAÇÕES: A BUSCA E O USO DE INFORMAÇÕES NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOCUMENTAL

Natália Marinho do Nascimento

Doutoranda; Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”,
Marília, SP, Brasil;

E-mail: natalianascimento_@hotmail.com

Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano

Doutora; Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Marília,
SP, Brasil;

E-mail: marciapazin@marilia.unesp.br

Resumo: Estudar o comportamento informacional nas organizações do ponto de vista da busca e do uso das informações para a gestão documental, especificamente no processo de avaliação documental, consiste na problemática deste trabalho. A partir desta questão, o objetivo é analisar as teorias de comportamento informacional, enfocando os modelos de busca e uso de informação de Wilson e Choo para entender como os gestores tomam decisões relacionadas ao estabelecimento de critérios de preservação e eliminação de documentos de arquivo, durante o processo de avaliação documental. Trata-se de pesquisa de natureza qualitativa. Como procedimento metodológico, utilizou-se a pesquisa bibliográfica para analisar e refletir acerca dos fenômenos relacionados ao tema. Observa-se que o comportamento informacional ocorre nas organizações, em todos os âmbitos e que influencia a busca de informação para tomada de decisão, em atividades especializadas, como é o caso da avaliação documental. Como resultado, os modelos estudados foram aplicados ao processo de avaliação, demonstrando a importância da compreensão das etapas envolvidas na busca, aquisição e uso da informação especializada para a tomada de decisão.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Modelos de busca e uso de informações. Tomada de decisão. Avaliação documental.



1 INTRODUÇÃO

A preocupação em compreender o comportamento humano está presente em todas as esferas de convivência social, nas quais o indivíduo é visto como o elemento fundamental para o desenvolvimento de ações. Nas organizações isso não ocorre de maneira diferente, uma vez que ao buscar a eficiência administrativa, o foco está voltado para os indivíduos, ou seja, para os colaboradores da empresa, pois é por meio deles que a organização consegue se desenvolver e cumprir seus objetivos e metas organizacionais.

As teorias de comportamento informacional, relativas à busca e ao uso da informação pelos usuários, vêm sendo muito abordadas, tanto na Ciência da Informação (CI), quanto no âmbito organizacional, inclusive nas questões referentes à frequência de busca, confiabilidade e relevância das fontes. Isto ocorre porque estamos inseridos em uma sociedade na qual a obtenção de informação significa poder, além do que as organizações consistem em fenômenos complexos, que afetam diretamente a sociedade por conta da sua relação inquestionável com as questões econômicas, políticas e sociais.

Diante desse quadro, é imprescindível estudar como funciona o comportamento informacional, mais especificamente o comportamento dos gestores que tomam decisões, pois se supõe que compreendendo como a busca e o uso das informações ocorrem, pode-se perceber se há falhas ou problemas no processo de coleta de dados que subsidiam a tomada de decisão. Defende-se que o arquivista, além de ser competente para lidar com documentos (em qualquer suporte), também é competente para trabalhar com a informação e o conhecimento desses ambientes.

Dessa maneira, perceber o comportamento informacional dos gestores segundo a perspectiva da CI e da Arquivologia, consiste em identificar as necessidades informacionais e os processos de busca e uso da informação dos gestores, enquanto

indivíduos, para servir de embasamento para o processo decisório, assim como para a avaliação dos documentos. Acredita-se que no contexto organizacional, a atuação do indivíduo (ativa ou passiva), bem como o fluxo informacional e as decisões a serem tomadas variam de organização para organização.

Neste trabalho, abordam-se os modelos de comportamento informacional desenvolvidos por estudiosos do tema e como o assunto é visto no ambiente organizacional, a partir de uma pesquisa bibliográfica. Para tanto os modelos serão apresentados e discutidos e será elaborada uma aplicação para o processo de Avaliação Documental, que representa para a Arquivologia um momento em que a necessidade e a busca por informação serão fortemente influenciadas pelos fatores definidores do comportamento organizacional.

2 UMA PERSPECTIVA SOBRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O escopo de estudos sobre comportamento informacional foge, contemporaneamente, de uma perspectiva anteriormente voltada para o estudo dos indivíduos interagindo com os sistemas, e passa a focar as pessoas e o modo como elas buscam e usam a informação independentemente da fonte na qual ela está localizada.

Segundo Wilson (2000, p. 49, tradução nossa), a mudança de foco para como as pessoas buscam e usam a informação se dá a partir da introdução de métodos de pesquisa etnográfica, em uma nova abordagem, que vai além dos métodos quantitativos anteriormente utilizados: “De fato, a preocupação com o tipo de informação que é necessária tem sido uma competência não da área de Sistemas de Informação, mas sim da Ciência da Informação, e antes disso, da Biblioteconomia”. Isto significa que é nítida a colaboração da CI para esses estudos, além de um embasamento em pesquisas que apresentavam como foco de

interesse as necessidades do usuário, como por exemplo, pesquisas de marketing (no que tange ao comportamento do consumidor), de psicologia, de comunicação e outras.

As pesquisas sobre comportamento informacional vêm ocupando cientistas da informação desde antes que o termo Ciência da Informação fosse cunhado. Podemos recuperar suas origens na Conferência de Informação Científica da Royal Society, em 1948, quando foi apresentada uma série de artigos sobre o comportamento informacional por cientistas e tecnólogos. Naturalmente, o termo comportamento informacional não foi utilizado nesses artigos, que tratavam geralmente sobre o uso de documentos e bibliotecas, mas as origens estão claramente lá. Isso ocorreu sete anos antes de Hanson (de Aslib) cunhar o termo Ciência da Informação e nove anos antes da criação do Instituto de Cientistas da Informação no Reino Unido, primeira sociedade profissional dedicada a este campo (WILSON, 1999, p. 250, tradução nossa).

Antes de entender o comportamento informacional é preciso compreender o que é o comportamento de busca informacional, o comportamento de pesquisa informacional, o comportamento de uso da informação para, finalmente, chegar-se ao conceito de comportamento informacional.

De acordo com Wilson (2000, p.49 tradução nossa), o comportamento de busca informacional ou ‘information seeking behavior’ pode ser definido como a

[...] busca intencional para obter informações como consequência de uma necessidade de satisfazer algum objetivo. No decorrer da busca, o indivíduo pode interagir com os sistemas de informação manuais (tal como um jornal ou uma biblioteca), ou com sistemas baseados em computador (como na World Wide Web).

Isto significa que, com o intuito de suprir uma necessidade, uma dúvida, uma lacuna, o indivíduo percebe tal fato e tenta preenchê-la buscando intencionalmente informações e nesse contexto interage com os espaços ou ferramentas que possibilitam o acesso à informação.

Seguindo adiante nas definições, o comportamento de pesquisa informacional ou ‘information searching behavior’ é entendido por Wilson como,

[...] o ‘nível micro’ do comportamento empregado pelo pesquisador na interação com sistemas de informação de todos os tipos. Consiste em todas as interações com o sistema, seja no nível de interação homem-computador (por exemplo, o uso do mouse ao clicar em links), no nível intelectual (por exemplo, na adoção de uma estratégia de busca booleana ou na determinação dos critérios para decidir qual de dois livros selecionados a partir dos lugares adjacentes na prateleira de uma biblioteca é mais útil), que também envolvem atos mentais, como julgar a relevância de dados ou informações recuperadas (WILSON, 2000, p.49).

Este conceito abarca uma busca mais focalizada, na qual o demandante vai interagir com os sistemas informacionais e estes apresentam resultados a partir de critérios que selecionam a informação que estava sendo buscada.

O comportamento de busca informacional pode ser abordado como ‘information seeking behavior’ ou como ‘information searching behavior’. O primeiro representa em uma busca na qual o indivíduo definiu quais suas necessidades para alcançar o sucesso, ou seja, as questões de relevância da informação foram identificadas. Já no segundo conceito a busca é mais rigorosa, o refinamento dessa busca também é maior e o indivíduo já avalia a relevância dessa informação para suprir sua necessidade no decorrer do processo.

Já o comportamento de uso da informação ou 'information use behavior', consiste,

[...] nas ações físicas e mentais envolvidas na incorporação das informações encontradas na base de conhecimento da pessoa. Pode envolver, portanto, atos físicos, tais como marcação de seções em um texto para assinalar a sua importância ou significado, bem como atos mentais que envolvem, por exemplo, a comparação de novas informações com o conhecimento anterior (WILSON, 2000, p.50).

Esse comportamento apresenta traços de grande complexidade, tendo em vista o envolvimento das questões de apropriação da informação, isto é, as questões cognitivas do indivíduo relacionadas à capacidade de aprendizagem.

E por último, o conceito de comportamento informacional ou 'information behavior', que constitui o objeto de enfoque desse artigo. Para Wilson (2000, p.49, tradução nossa) o comportamento informacional compreende a

[...] totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo tanto a busca de informação ativa quanto a passiva e o uso de informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação como ocorre, por exemplo, ao assistir aos comerciais da televisão sem que haja qualquer intenção específica em relação à informação fornecida.

Este conceito pode ser considerado o mais amplo dentre os estudados, uma vez que trabalha no âmbito do comportamento do usuário frente às diversas possibilidades de fontes e canais de informação. Além disso, inclui a busca ativa (procura intencional de informação) e a passiva (procura não intencional de

informação, como por exemplo, o que acontece nos programas de TV), bem como o resultado da informação adquirida. Assim, o comportamento informacional abarca tanto as questões referentes à busca, quanto ao uso de informação e também, a diferença entre comportamento informacional e a necessidade de informação.

A necessidade informacional pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou. Comportamento informacional, em contrapartida, está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODOE, 2007, p.118).

Quando não há a compreensão sobre o comportamento informacional dos usuários não é possível saber quais são as suas necessidades informacionais; e isso resultará, conseqüentemente, na insatisfação dos indivíduos que buscam informações.

Para efeito da análise aqui proposta, utilizaremos dois modelos de comportamento informacional disponíveis na literatura especializada.

2.1 O Modelo de Comportamento Informacional de Wilson

Um modelo é um esquema teórico que representa um fenômeno ou conjunto de fenômenos complexos e permite compreendê-los e prever-lhes a evolução (HOUAISS, 2012). Os modelos vão, de certa forma, auxiliar a teoria a explicar determinados fenômenos, de modo a possibilitar uma perspectiva clarificada da realidade.

De acordo com Wilson (1999, p.250),

Um modelo pode ser descrito como uma estrutura de reflexão sobre um problema, que pode evoluir para uma declaração sobre as relações entre proposições teóricas. A maioria dos modelos no campo geral do comportamento informacional são afirmações, muitas vezes sob a forma de diagramas, que tentam descrever uma atividade de busca informacional, suas causas e consequências, ou as relações entre as fases do comportamento de busca informacional.

É nesse sentido que, a apresentação dos modelos contribui claramente para a aplicação da teoria em uma determinada realidade.

São inúmeros os modelos para o estudo de comportamento informacional, porém, para este trabalho, optamos por utilizar apenas aqueles que demonstram maior possibilidade de adequação ao âmbito das organizações, mais especificamente por gestores que lidam com as informações a todo o momento, isto é, fazem parte do processo decisório e, em especial, para aqueles que estão envolvidos nas questões da avaliação documental.

Para escolher um modelo e utilizá-lo é preciso levar em consideração alguns aspectos, como: o contexto, os indivíduos e o ambiente. Enfim, antes de escolher um deles deve-se estudar primeiramente a organização. Case (2007) apresenta uma série de modelos desenvolvidos por diferentes autores para a análise do comportamento informacional. Cada um dos modelos estudados apresenta uma série de estágios. Neste trabalho, considera-se a evolução dos dois modelos de Wilson (1981 e 1996, 1999) a que apresenta estágios adequados à análise pretendida.

De uma maneira sintetizada, o primeiro modelo de Wilson (1981) apresenta 12 estágios e trabalha no nível da necessidade, abordando como principal fator a busca informacional. Além disso, apresenta como resultados principais as questões de demanda, insuficiência, sucesso, uso, transferência, satisfação ou não satisfação da busca.

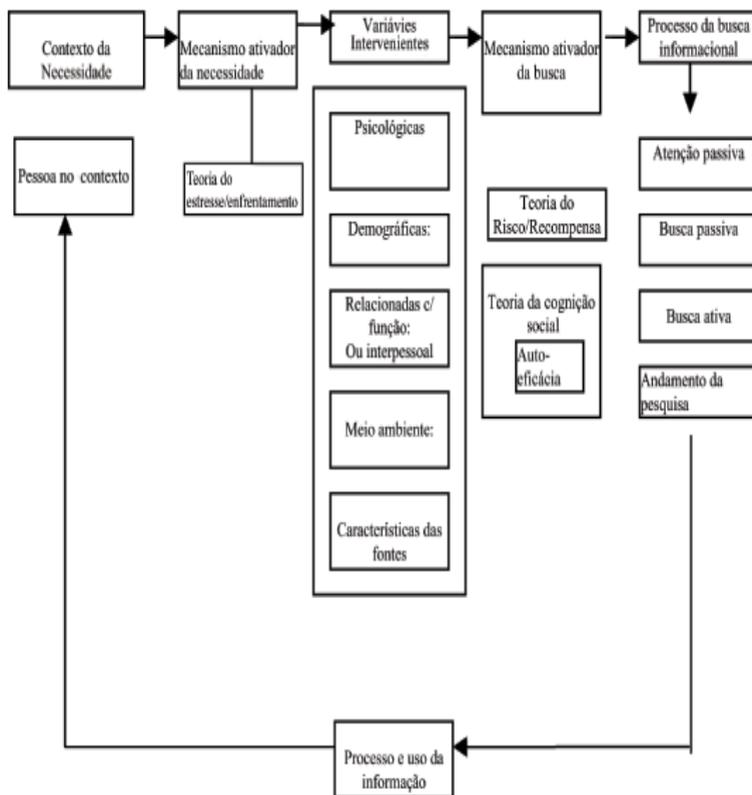
O segundo modelo de Wilson (1996, 1999) apresenta aproximadamente 20 níveis e aborda questões de contexto e pessoa/indivíduo no contexto. Suas variáveis principais são as inerentes às questões psicológicas, demográficas, às relações existentes entre as funções, ao ambiente e às características das fontes. Já os resultados consistem na atenção passiva, pesquisa passiva, pesquisa ativa, pesquisa em andamento, busca, uso e processamento das informações (CASE, 2007).

Observa-se que os dois modelos de Wilson são interessantes para a análise do comportamento informacional de uma organização. Mas, enquanto o primeiro apresenta como foco a busca informacional, o segundo vai além, abordando alguns fatores que foram ignorados pelo primeiro, como, por exemplo, a motivação que o usuário possui para buscar a informação, o nível de *stress* produzido, as questões psicológicas envolvidas, traduzindo-se em um modelo mais completo e complexo. Considera-se então, que o segundo modelo de Wilson é ideal para se estudar o comportamento informacional de gestores e analistas, visto que ele inclusive aborda questões referentes ao processo decisório.

No modelo proposto, o foco se encontra no uso e na produção de informação, bem como nas necessidades e processos de busca e uso, o que significa que este modelo, além de contribuir para o comportamento informacional, contribui também para o campo da competência informacional, sendo este o diferencial do segundo modelo.

A figura a seguir consolida o segundo modelo de Wilson:

Figura 1- Modelo de Comportamento Informacional de Wilson.



Fonte: Wilson (1999, p. 257).

Observando o modelo, pode-se concluir que o gestor apresenta necessidade de informação em inúmeros momentos, principalmente na hora de decidir algo. Além disso, existem os mecanismos de ativação e as variáveis intervenientes que consistem nas questões psicológicas, demográficas, entre outras. Em uma organização, existem indivíduos dos mais variados tipos, cada um apresentando suas crenças e valores, que se inserem em um ambiente específico, fatores que precisam ser analisados para observar o comportamento informacional de cada um, e ainda, os

elementos de pesquisa ativa e passiva. Esses pontos são analisados em função da busca para suprir uma necessidade, coordenando o processamento e o uso da informação. Caso a informação não tenha suprido a necessidade, o processo ocorre novamente até que haja a satisfação do usuário. Ressalta-se que não existe uma ordem pré-determinada para a execução das caixas apresentadas no modelo, cada etapa pode ocorrer de acordo com a posição das variáveis intervenientes em relação ao contexto/indivíduo.

2.2 Comportamento Informacional nas Organizações – o Modelo de Choo

O comportamento informacional perpassa toda a organização, mas que não tem sido alvo de muita atenção devido ao fato de que a informação muitas vezes não é reconhecida como fator estratégico. Para compreender a utilidade da realização desses estudos, é necessário primeiramente que as organizações compreendam a informação como ativo estratégico.

Dentre os elementos de que a organização é composta (infraestrutura, tecnologia e pessoas), acredita-se que as pessoas equivalem ao elemento principal. Segundo Cavalcante (2008, p. 39), é por meio das pessoas que direta ou indiretamente “[...] ocorre o desenvolvimento de todos os processos organizacionais e o funcionamento adequado das tecnologias adotadas e/ou implantadas pela organização”.

Partindo desse pressuposto, percebe-se que a ligação do indivíduo com a organização se dá de maneira complexa, pois muitos são os fatores que vão interferir no seu comportamento organizacional, como por exemplo, crenças, valores, costumes, formadores da cultura e outros. Em cada interação específica, esses fatores se combinam e recombinaem, de acordo com a aplicação das variáveis culturais, conjunturais e pessoais. Segundo Siqueira (1995 apud PALAZOLLI 2000, p. 1),

Partindo do pressuposto de que existe uma relação de troca social entre empregado e a organização, Siqueira sustenta que o trabalhador cria veículos afetivos positivos para com a organização (comprometimento afetivo), notadamente quando o empregado percebe que a organização se preocupa com seu bem-estar (percepção de suporte), retribui suas contribuições (percepção de reciprocidade) e, ainda, consegue avaliar suas perdas caso haja rompimento das relações de trabalho (comprometimento calculativo).

Pode-se notar, conforme já exposto, que o indivíduo possui características próprias que efetivamente vão contribuir para construir seu comportamento na organização. De acordo com Cavalcante (2008, p.42), “[...] o comportamento humano sofre influência do ambiente com o qual estabelece relações, logo nas organizações os indivíduos são constantemente influenciados pela cultura organizacional”. Cada indivíduo influencia e sofre influência do grupo e, apesar de possuírem comportamentos distintos em relação a inúmeros aspectos, os indivíduos, em conjunto, formam um tipo característico e caracterizador de comportamento da organização.

Para Beal (2004, p. 45-46),

Melhorar o comportamento dos indivíduos com relação à informação traz benefícios concretos, permitindo eliminar barreiras organizacionais para a troca de informações e conhecimento úteis para os processos de negócio e evitar ineficiências causadas tanto pela sobrecarga quanto pela dificuldade de obtenção de informações valiosas restritas a ‘feudos informacionais’.

Percebe-se assim que o comportamento informacional trabalhado e aperfeiçoado resulta em eficiência para lidar com o acúmulo de informação, com os fluxos informacionais que

ocorrem a todo o momento e com a problemática de informações valiosas que podem fazer a diferença, mas que em momentos de lapso não chegam até os gestores que delas necessitam. Segundo Pacheco (2010, p. 47), o estudo do comportamento informacional demonstra a relevância dada à informação e ao conhecimento, “[...] tendo em vista que a gestão baseada nesses elementos conduz a ações competitivas por meio de fontes de informação e tecnologias de informação e comunicação”.

De acordo com Davenport e Prusak (2001, p.135), existem alguns meios que auxiliam a administrar o comportamento informacional:

- Comunicar que a informação é valiosa;
- Tornar claras as estratégias e os objetivos da organização;
- Identificar competências informacionais necessárias;
- Concentrar-se na administração de tipos específicos de conteúdos de informação;
- Atribuir responsabilidades pelo comportamento informacional, tornando-o parte da estrutura organizacional;
- Criar um comitê ou uma rede de trabalho para cuidar da questão do comportamento informacional;
- Instruir os funcionários a respeito do comportamento informacional;
- Apresentar a todos os problemas do gerenciamento das informações.

Isto significa que para a administração do comportamento informacional nas organizações, primeiramente é preciso que haja uma percepção geral da importância do recurso ‘informação’, perpassando inúmeras ações até se chegar aos problemas do gerenciamento de informações e possibilitar a implantação de uma estratégia que modifique os problemas. Para Cavalcante (2008, p. 61) a administração só “[...] ocorrerá de fato a partir do momento em que a cultura informacional da organização tiver efeito positivo sobre as atitudes e comportamentos dos indivíduos

com relação à informação”, ou seja, o estudo do comportamento informacional precisa ser implantado em paralelo a outras questões, por exemplo, a cultura da organização.

[...] o comportamento informacional é resultado da incorporação e da prática de elementos da cultura informacional existentes na organização que valoriza a informação, bem como propicia que esse valor seja transformado em ações de busca, captura, aquisição, compartilhamento e uso para a tomada de decisão (WOIDA, 2008, p.95-96).

De acordo com Choo (2006, p.40), o estudo das necessidades e usos da informação no âmbito organizacional possui um caráter transdisciplinar que envolve inúmeras pesquisas, modelos e abordagens, visando a possibilitar uma melhor compreensão sobre determinada temática. Para o autor,

A concepção atual de administração e teoria organizacional destaca três arenas distintas onde a criação e o uso da informação desempenham um papel estratégico no crescimento e na capacidade de adaptação da empresa. Primeiro a organização usa informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo [...]. A segunda arena do uso estratégico da informação é aquela em que a organização cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por meio de aprendizado [...]. A terceira arena do uso estratégico da informação é aquela em que as organizações buscam e avaliam informações de modo a tomar decisões importantes (CHOO, 2006, p.27-29).

A primeira arena representa o ambiente externo. É fundamental para lidar com as incertezas e as constantes mudanças conjunturais. No caso da segunda arena, é onde a organização vai construir novos conhecimentos, explorar novos

mercados pela criação de novos produtos, enfim, desenvolver novas capacidades para continuar no mercado. A terceira arena situa-se onde os gestores vão buscar o máximo de racionalidade possível, através do uso das informações necessárias para atingir os níveis de satisfação da organização. Pode-se dizer que essas três arenas se complementam para possibilitar que uma organização seja capaz de sobreviver diante dos desafios e crises de mercado.

Nessa perspectiva, Choo propõe uma estrutura multifacetada de busca e uso no âmbito organizacional da seguinte maneira:

Figura 2 - Estrutura teórica de busca e uso da informação.

Ambiente Comportamento	Ambiente de processamento da informação		Ambiente de uso da informação
	Necessidades cognitivas	Reações emocionais	Dimensões situacionais
Necessidades de informação			
Busca de informação			
Uso da informação			

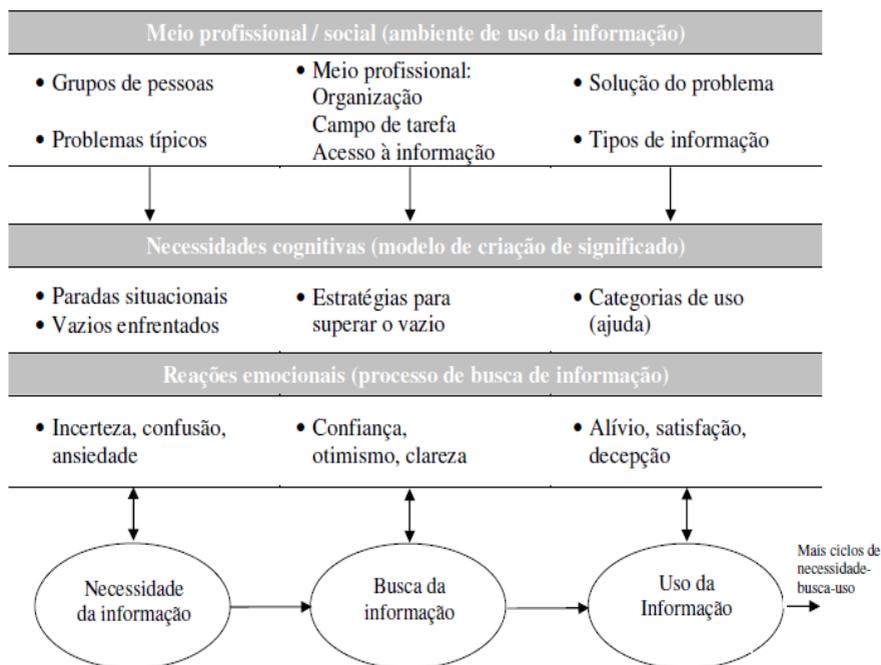
Fonte: Choo (2006, p. 84).

Para a construção do modelo, o autor se baseou na abordagem cognitiva de criação de significado, nas reações emocionais ligadas ao processo de busca de informação e nas dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada (CHOO, 2006, p. 85). O autor afirma que as abordagens possuem algo em comum, “o pressuposto de que a informação é construída nos pensamentos e sentimentos dos usuários, e fica disponível na vida e no ambiente de trabalho, cujas condições determinam seu uso e sua utilidade”. Neste modelo, o autor parte do pressuposto de que o indivíduo busca informação para modificar o seu estado

com vistas a alcançar o estado desejado. Primeiramente o indivíduo percebe a necessidade, busca as informações (nesse processo existem alguns comportamentos típicos como: “[...] identificar e selecionar fontes, articular um questionário, estender, modificar ou repetir a busca”) e através da sua relevância alcança o estado almejado de satisfação ou não.

Diante disso, no modelo geral de uso da informação, Choo descreve como cada estágio de busca da informação combina elementos cognitivos, emocionais e contextuais da experiência humana.

Figura 3- Modelo de uso da informação.



Fonte: Choo (2006, p.114).

Em relação a este modelo de uso da informação, pode-se

perceber que, além dos elementos que interferem na necessidade, na busca e no uso informacional, Choo (2006, p. 115) comenta,

As características do meio social ou profissional do indivíduo podem induzir ou restringir certos comportamentos de busca da informação. A estrutura e a cultura da organização ou do grupo de trabalho afetarão as atitudes do indivíduo em relação à coleta de informações. Assim, o início, ou identificação das fontes, pode ser restringido pelo grau de acesso às fontes de informação e pelo fluxo de informação dentro da organização. A atividade de vasculhar depende do tempo disponível no processo de trabalho para buscar informações, e também de saber se o sucesso no cumprimento de uma tarefa exige uma busca completa nas fontes potenciais.

O processo de busca e uso da informação consiste em um movimento dinâmico e não linear, mas neste modelo apresenta uma estrutura que divide o processo em três níveis e em cada um deles são trazidas as questões da necessidade cognitiva, reações emocionais e demandas situacionais, apresentando assim como os gestores lidam com a busca e o uso de informações.

Nesse sentido, a respeito das três arenas que Choo apresenta, a principal dificuldade enfrentada em relação à criação de significado consiste na ambiguidade das mensagens para que os indivíduos consigam assimilá-las e possam partilhá-las, a fim de realizar com eficiência as ações coletivas. Já a construção de conhecimento vai ampliar as capacidades da organização e aumentar inclusive o nível de aprendizagem dos gestores, uma vez que o foco é compartilhar informações e desenvolver inovações. Com relação à última arena, a tomada de decisões, tem-se que são inúmeras as incertezas e a complexidade que envolve este processo. A única saída para se chegar ao máximo de racionalidade possível consiste em utilizar-se das informações para tentar “entender quais são os problemas, identificar possíveis

alternativas, calcular prováveis resultados e esclarecer e ordenar preferências” (CHOO, 2006, p.324).

No âmbito da Arquivologia, os conceitos apresentados por Wilson e Choo podem ser utilizados para analisar como ocorre o processo de Avaliação Documental do ponto de vista da necessidade e busca por informação. O comportamento informacional torna-se fator decisivo nesse processo.

3 AVALIAÇÃO DOCUMENTAL

A avaliação documental pode ser definida como o “[...] processo de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação, de acordo com os valores que lhes são atribuídos” (ARQUIVO NACIONAL, 2005).

A avaliação consiste em uma das etapas da gestão documental e se constitui em um processo de grande complexidade, tendo em vista que muitos aspectos estão envolvidos para a sua execução: entre elas a correta identificação das funções originais dos documentos e a análise das implicações jurídicas, administrativas, fiscais, técnicas e culturais dos conjuntos documentais produzidos e acumulados.

É importante destacar, que a avaliação deve ser realizada paralelamente ao trabalho de classificação, na própria produção para evitar assim um acúmulo desordenado de documentos (BERNARDES, 1998). O processo de classificação subsidia e complementa, na medida em que o estabelecimento de uma lógica de organização amplia a compreensão do valor dos documentos no âmbito das funções e atividades que ele representa.

Cermeño Martorell e Rivas Palá (2011, 216-217) ainda afirmam que a avaliação de documentos é “[...] um processo analítico, que deve ser sistemático e que está relacionado com outras técnicas arquivísticas”, enfatizando assim que a avaliação não ocorre isoladamente.

Por fim, Cunha e Cavalcanti (2008, p.40) analisam que o

processo de avaliação envolve “[...] a análise de um conjunto de documentos de arquivo, com a finalidade de selecionar os que devem ser separados para conservação daqueles que devem ser destinados à eliminação”. Ao utilizar essa definição, os autores delimitam alguns aspectos que fundamentam o processo de avaliação: “a) o uso administrativo corrente e para fins legais; b) o valor informativo para pesquisa; c) o relacionamento com outros documentos” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p.41).

Podemos identificar três aspectos presentes nas definições supracitadas. Primeiro, a questão da eficácia e eficiência administrativa, pois documentos de arquivo nascem com o objetivo de registrar ações necessárias ao desempenho das funções e consecução das atividades administrativas. Contêm, portanto, informações relevantes para a gestão organizacional.

O segundo aspecto trata do caráter legal do documento de arquivo, já que uma das principais funções arquivísticas é a prova documental. Trata-se de prover de evidência legal a gestão, de modo a garantir a legalidade dos processos administrativos.

E o terceiro aspecto, refere-se à informação como insumo de conhecimento em âmbito administrativo, técnico e histórico, isto é, numa abordagem mais abrangente do conceito de informação. Cada um desses aspectos influenciará a atribuição de valores aos documentos, e conseqüentemente, às informações neles contidas.

As bases teóricas da Avaliação Documental estão ligadas ao conceito de valor dos documentos. Toda instituição, no desempenho de suas atividades, produz e acumula documentos que atendem diretamente às suas necessidades administrativas, o que correspondem ao valor primário. Vázquez Murillo (2006, p.50) define o valor primário a partir de aspectos administrativos, legais, contábeis (fiscais) e técnicos. Também determina sua existência a partir de diferentes momentos, como o trâmite, a vigência e o prazo precaucional da ação realizada.

Em cada um desses aspectos, se levarmos em consideração

apenas o valor primário, há um nível de informação especializada que deve ser buscada para a consecução efetiva do processo de avaliação. No valor administrativo, está apresentado o grau de interesse gerencial que o documento apresenta para a organização. Documentos e informações são essenciais para a realização das atividades diárias dos organismos desde o nível estratégico, passando pelo nível tático, até o nível operacional. A análise deste tipo de documento depende da compreensão por parte do avaliador de questões relacionadas à Teoria da Administração e às abordagens gerenciais nos três níveis citados.

O valor legal dos documentos representa o grau de interesse que o documento possui do ponto de vista dos direitos e deveres impostos pelo ordenamento jurídico da sociedade. São aqueles que envolvem direitos em curto ou longo prazo e que produzem efeitos jurídicos ao titular. Neste caso, o tipo de informação necessária está relacionado ao conhecimento do ordenamento jurídico e que demanda conhecimento e informação especializada na área legal.

O valor fiscal apresenta uma derivação do valor legal do ponto de vista da fiscalização que o governo exerce sobre as organizações, no que se refere às operações financeiras, à comprovação de receitas e despesas, e à adequação dos procedimentos contábeis. Todos os documentos gerados para atender exigências governamentais, sobre os quais a organização sofre fiscalização, estão incluídos nesta categoria. Também aí, o conhecimento especializado nas técnicas contábeis e sobre a legislação fiscal é essencial para que se realize uma boa avaliação.

Dentre os valores primários, o valor técnico demonstra uma característica informativa bastante acentuada. Aparece em documentos relacionados aos aspectos técnicos das atividades desenvolvidas pela organização, seja na execução de suas atividades-fim, como em atividades-meio de característica essencialmente técnica, como a manutenção de equipamentos ou o desenvolvimento de produtos e serviços. O tipo de

conhecimento envolvido na determinação deste valor está relacionado normalmente a questões produtivas ou de projetos.

Por outro lado, o valor secundário dos documentos demanda conhecimentos de uma natureza diversa. Vázquez Murillo (2006, p. 58) define o valor secundário como “aquele que aflora uma vez esgotado o valor primário [...]. Diz-se que aflora ou aparece, porque com frequência coexiste com o valor primário”. Trata-se de refletir sobre os documentos a partir da informação neles contida, considerando sua capacidade de utilização para além dos objetivos primários que determinaram sua criação e preservação. São documentos que depois de esgotada a sua utilização primária ainda contêm informações importantes para a compreensão da entidade que os produziu ou acumulou.

Schellenberg (2004, p.181), ao definir o valor secundário dos documentos de arquivo, dá “[...] ênfase aos documentos essenciais relativos à origem, ao desenvolvimento e ao funcionamento de um órgão. – documentos probatórios ou demonstrativos, que contêm o testemunho da existência e das atividades do órgão”. O termo ‘essencial’ denota a necessidade de compreensão pelo avaliador sobre quais documentos demonstram em si a essência da organização. Essa definição implica um juízo de valor que não pode prescindir de análise técnica, sob pena de serem preservados documentos ditos “interessantes”, mas que na realidade não contêm a informação essencial preconizada pelo autor. Essa análise, por contemplar um grau maior de subjetividade, depende ainda mais da interdisciplinaridade do grupo responsável pela avaliação documental.

A formação de Comissões de Avaliação tenta estabelecer um parâmetro interdisciplinar para a atividade de coleta e análise de informação ao preconizar a existência de profissionais de áreas especializadas, que trabalhem em conjunto na análise dos documentos e de suas respectivas informações, durante o processo de avaliação.

Luis Carlos Lopes defende que para “[...] avaliar é preciso

pesquisar” (LOPES, 2013, p. 287). Está, portanto, nas mãos do arquivista uma parte fundamental do processo que define a destinação final, que é a busca e o uso de informações sobre os documentos.

A questão dos prazos para cada fase de vida dos documentos e informações só pode ser resolvida com a pesquisa. Não há receitas predefinidas, como infelizmente encontra-se em alguns textos. Um documento pode conter informações que precisam ficar nos Arquivos Correntes por muitos anos ou alguns dias. Os intermediários ou semi-ativos são, de fato, extensões da primeira idade. Por isso, neles o mesmo problema se repete. Entretanto, a experiência de definir tabelas de temporalidade para instituições similares poderá proporcionar que se chegue a modelos e padrões intercambiáveis (LOPES, 2013, p. 287-288).

Coloca-se a questão da necessidade de informação e o comportamento informacional do profissional de arquivo no âmbito da avaliação documental. As necessidades informacionais durante o processo de avaliação documental podem ser associadas às três arenas informacionais definidas no modelo de Choo (2006), assim como o comportamento informacional do grupo composto pela Comissão de Avaliação será influenciado pelas variáveis intervenientes, definidas no modelo de Wilson (1999).

4 METODOLOGIA DE PESQUISA

Para o desenvolvimento deste artigo, utilizou-se uma pesquisa de natureza qualitativa, tendo como procedimento metodológico a pesquisa bibliográfica, a fim de, refletir, analisar e relacionar os temas de comportamento informacional a modelos desenvolvidos por pesquisadores do tema, para que se tornasse possível elaborar uma aplicação destes modelos ao processo de Avaliação Documental.

Realizaram-se pesquisas em periódicos, livros e base de

dados disponíveis na internet e na biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências – Unesp – Marília, a partir das seguintes palavras-chave: Comportamento informacional, Modelos de busca e uso de Informações, Tomada de decisão e Avaliação documental.

A partir dos termos pesquisados, identificaram-se os modelos mais adequados à análise pretendida, comparando os temas abordados em que houvesse evidências de relação entre os modelos de comportamento informacional e a avaliação de documentos.

5 APLICAÇÃO DOS MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL AO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOCUMENTAL

Considerando o processo de Avaliação Documental, podemos demonstrar a adequação da análise de Choo (2006) na definição das três arenas de criação e uso da informação nos ambientes organizacionais. A primeira arena, relacionada ao ambiente externo, refere-se à informação não orgânica, representada por toda a informação sobre a legislação que determina a preservação dos documentos por questões fiscais e/ou legais, como preconiza Lopes (2013) para a pesquisa de informações que subsidiem o processo de avaliação. Estão incluídas nesta categoria as teorias da administração, aqui representadas pelos conceitos de eficiência e eficácia administrativa e também pela formulação de princípios de gestão que influenciam a produção documental e sua posterior preservação.

A segunda arena, associada à criação, organização e processamento da informação, refere-se essencialmente à informação orgânica, aos documentos produzidos, aos conteúdos registrados, às funções desempenhadas que dão origem aos documentos como registro informacional dos processos realizados

nas organizações. Esta arena vai de encontro à organização preconizada por Bernardes (1998), ao defender que a Avaliação Documental ocorra paralelamente à Classificação.

A terceira arena, associada pelo autor à tomada de decisão, no caso específico da avaliação documental, refere-se à atribuição de valor aos documentos, com base na análise dos conteúdos formados pelas duas primeiras arenas e à tomada de decisão para construção dos instrumentos de gestão documental, especialmente a Tabela de Temporalidade Documental, alinhando-se dessa forma ao próprio conceito de Avaliação apresentado pelos autores (CUNHA; CAVALCANTI, 2011; CERMEÑO MARTORELL; RIVAS PALÁ, 2011).

O comportamento informacional, tanto do produtor quanto do arquivista, durante a coleta de informações influencia significativamente a articulação destas três arenas para a qualidade do produto final, por três motivos. Primeiro, as informações fornecidas dependem do comportamento informacional do produtor/entrevistado. Em segundo lugar, as informações coletadas dependem da capacidade de busca da informação pelo arquivista. E, por último, o resultado final da Avaliação documental depende da articulação entre os dois itens anteriores, uma vez que a tomada de decisão de qualidade resulta diretamente da melhor obtenção de informação ou da obtenção de informações relevantes durante o processo.

Aplicando-se o segundo modelo de Wilson (1999), apresentado na Figura 1, ao processo de Avaliação documental, poderíamos inferir que:

- 1) O contexto de necessidade de informação é representado pela necessidade de elaboração dos Instrumentos de Gestão Documental, especialmente a Tabela de Temporalidade Documental;
- 2) O mecanismo de ativação pode ser representado em pelo menos duas condições: pela publicação de uma norma oficial de determinada elaboração de tais instrumentos ou pela

determinação organizacional, baseada na compreensão da importância estratégica da Avaliação no contexto da Gestão Documental;

- 3) As variáveis intervenientes vão compor uma combinação de fatores que vai variar de organização para organização. Fatores como cultura organizacional (psicológico), ambiente, características das fontes, variam de acordo principalmente com a origem e natureza da organização. Órgãos governamentais diferem significativamente nos três pontos de organizações privadas. Nesse sentido, a composição dessas variáveis no contexto específico será definidora das etapas seguintes;
- 4) Os mecanismos de ativação de segundo nível, após a aplicação das variáveis intervenientes, estão relacionados aos mecanismos de análise e aprendizagem organizacional, disponíveis para os gestores no processo de avaliação. A capacidade de leitura das variáveis anteriores é o elemento que se apresenta neste item;
- 5) O Comportamento de busca informacional refere-se à capacidade dos profissionais envolvidos na Avaliação Documental para coleta e análise da informação, que são ativados a partir dos itens anteriores. Podemos dizer que, no caso de o mecanismo de ativação ter-se concretizado em uma regra legal, como é o caso do Código de Classificação e Tabela Básica de Temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos as atividades-meio da administração pública (ARQUIVO NACIONAL, 2001), há tanto um mecanismo de atenção passiva, quanto de pesquisa passiva em ação, uma vez que o próprio instrumento é ao mesmo tempo mecanismo regulador e fonte de informação. Neste caso específico, a ativação da pesquisa ativa vai depender do próprio gestor na busca de novas informações, principalmente na pesquisa de legislação e no levantamento da produção documental, para

análise de especificidades presentes em sua organização, o que se configura também como pesquisa em curso;

- 6) O processamento e uso da informação são representados pela análise das informações coletadas e elaboração dos instrumentos propriamente ditos, atividades próprias dos arquivistas, profissionais responsáveis pela gestão documental;
- 7) No modelo de Wilson, esse ciclo se fecha no retorno ao indivíduo/contexto da informação. No processo de Avaliação, podemos dividir esse item em dois níveis. Um primeiro nível é representado pelo próprio gestor, o arquivista responsável pela coleta e processamento de informações quando fecha a pesquisa e elabora os instrumentos; e o segundo nível, referente aos membros da Comissão de Avaliação, responsáveis por analisar as informações coletadas e, em última instância, definir a satisfação ou não da pesquisa;
- 8) Caso a pesquisa tenha sido satisfatória, o ciclo naquele momento pode se encerrar. Caso contrário, o que é mais comum no processo de Avaliação, o ciclo recomeça, a partir de um ponto diferente, e com necessidades de informação cada vez mais específicas, até o momento em que o ciclo tenha se completado efetivamente.

O sucesso da aplicação deste modelo será demonstrado pela qualidade dos instrumentos de gestão documental produzidos. Ressaltando-se que aspectos como os mecanismos de ativação, as variáveis intervenientes serão definidoras do comportamento informacional do gestor.

Choo (2006) faz uma abordagem semelhante no seu modelo de uso da informação, apresentado na Figura 03, porém neste caso o autor trabalha prioritariamente com as condicionantes culturais e ambientais, num aprofundamento dessas questões em relação ao modelo de Wilson.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da revisão de literatura realizada com vistas ao esclarecimento de alguns conceitos considerados cruciais para o desenvolvimento temático deste artigo, percebeu-se que a necessidade, a busca e o uso da informação ocorrem a todo o momento no âmbito das organizações. Infere-se assim, que conscientizar-se de que a informação e o comportamento dos indivíduos que dela necessitam constituem-se em subsídio estratégico para inúmeros aspectos organizacionais, sendo um deles o processo de Gestão Documental, principalmente no que se refere à Avaliação é essencial.

O comportamento informacional existe em todos os tipos de organizações, porém o que falta é perceber que conhecer as necessidades informacionais de cada indivíduo, principalmente daqueles que agem no âmbito da tomada de decisão é fundamental para possibilitar tanto a diminuição dos riscos e das incertezas que tornam este processo complexo, quanto à resolução dos problemas organizacionais.

Dessa maneira, a partir do estudo dos modelos de comportamento informacional, sugere-se utilizar o segundo modelo de Wilson (1999), pois ele também aborda a tomada de decisão. Este modelo demonstrou-se adequado para a aplicação no processo de Avaliação (etapa fundamental da Gestão Documental), visto que lida com questões referente à motivação, incertezas, riscos etc.

Com relação a como ocorre o comportamento informacional nas organizações, utiliza-se a perspectiva de Choo (2006), pois o autor detalha as condições em que ocorre a necessidade, a busca e o uso de informações possibilitando a percepção de que a informação pode ser utilizada tanto para a criação de significado, quanto para a construção de conhecimento e para a tomada de decisão.

Em seu modelo, o autor demonstra que as necessidades cognitivas, as demandas e as reações emocionais fazem parte deste processo, caracterizando por sua vez a estrutura complexa de busca e uso das informações pelos gestores.

Portanto, aplicando os dois modelos ao processo de avaliação documental, entende-se que existem aspectos que interferem no comportamento informacional do gestor responsável por essa atividade, que resultam das suas crenças, valores e cultura. É importante, por isso, estudar o comportamento informacional associado à pesquisa sobre a referente cultura da organização, pois não há como não modificar o comportamento do indivíduo se os valores da organização não forem pautados no valor dado à informação.

Com base no estudo realizado, percebeu-se que os gestores dos processos de Avaliação Documental apresentam necessidades informacionais e realizam a busca e o uso de informações, muitas vezes de maneira involuntária, não havendo consciência sólida do resultado de cada ação para a organização. Para que sejam percebidos é necessário, paralelamente à implantação de um processo gerencial, aqui representado pela Avaliação Documental, desenvolver um estudo de comportamento informacional dos gestores responsáveis, inclusive utilizando a implantação de modelos como os mencionados neste trabalho. Isso trará benefícios significativos para o desenvolvimento deste e de outros processos organizacionais à medida que permite a identificação dos acertos e erros, possibilitando-se chegar às informações que subsidiarão o processo decisório.

Por conseguinte, pode-se dizer que a compreensão do comportamento informacional dos gestores é um dos itens fundamentais na produção de instrumentos de gestão documental de qualidade, eficazes e eficientes em seus objetivos.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2005.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Conselho Nacional de Arquivos. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo**: relativos as atividades-meio da administração pública. Rio de Janeiro, 2001.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

BERNARDES, I. P. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

CASE, D. O. **Looking for information**. 2.ed. Amsterdam, Boston: Elsevier, Academic Press, 2007.

CAVALCANTE, L. de F. B. **Gestão do comportamento informacional apoiada na cultura organizacional e em modelos mentais**. 2008. 240f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

CERMEÑO MARTORELL, LL.; RIVAS PALÁ, E. Valoración, selección y eliminación. In: CRUZ MUNDET, J.R. **Administración de documentos y archivos**: Textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Editora Senac, 2006.

CUNHA; M.B; CAVALCANTI, C.R.O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília; Briquet de Lemos, 2008.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 11. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.

HOUAISS. A. **Grande dicionário de língua portuguesa**. Versão Beta. Rio de Janeiro: Instituto Antonio Houaiss, UOL, 2012.

LOPES, L. C. **A nova arquivística na modernização administrativa**. Brasília: Annabel Lee, 2013.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.

PACHECO, C. G. **Prospecção e monitoramento informacional no contexto da inteligência competitiva em microempresas do ramo óptico da região de Marília-SP**. 2010. 241f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

PALAZOLLI, F. Percepção de justiça nas organizações como antecedentes dos comportamentos de cidadania organizacional. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 7, n.3, jul./set., 2000.

SCHELLENBERG, T.R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

SIQUEIRA, M. M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo**. 1995. Tese (Doutorado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.

VÁSQUEZ MURILLO, M. **Cómo seleccionar documentos de archivo**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science Research**, Colorado, v. 3, n.2, 2000.

WILSON, T. D. Models in information behavior reserch. **Journal of Documentation**, London, v.55, n.3, p.249-270, jun. 1999.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, cidade, v. 37, n.1, p. 3-15, 1981.

WOIDA, L. M. Cultura informacional: um modelo de realidade social para a ICO. In: VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008, p. 93-115.

INFORMATIONAL BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS: SEARCH AND USE OF INFORMATION IN ARCHIVAL APPRAISAL

Abstract: *The problem of this research was based on studying the information behavior in organizations of the search point of view and the use of information for document management, specifically in the document review process. The objective of this study is to analyze the information behavior theories focusing on the models of search and use of information of Wilson and Choo to understand how managers make decisions regarding the establishment of discretion to preservation and disposal of documents, in archival appraisal process. Its is a qualitative research. The methodological procedure used was the bibliographical research to analyze and reflect on the phenomena related to the theme. It is observed that the information behavior occurs in organizations, at all levels, and that influences the search of information for decision-making in specialized activities such as documentary evaluation. As a result, the models studied were applied to the evaluation process, demonstrating the importance of understanding the steps involved in the search, acquisition and use of specialized information for decision making.*

Keywords: *Informational Behavior. Models search and use of information. Decision making. Archival appraisal.*

Originalis recebidos em: 09/11/2016

Aceito para publicação em: 28/03/2017

Publicado em: 30/06/2017