

## ISP NO ARQUIVO: UMA PROPOSTA DE ESTUDO DE USUÁRIOS A PARTIR DO MODELO DE CAROL KUHLTHAU\*

Layane Marques de Souza\*\*

Adriana Barbosa Silva\*\*\*

Henrique Elias Cabral França\*\*\*\*

### RESUMO

Este trabalho tem como foco a aplicação do modelo *Information Search Process* (ISP) de Carol Kuhlthau, em um ambiente de arquivo, localizado na cidade de João Pessoa, Paraíba. A metodologia desenvolvida por Kuhlthau caracteriza-se por analisar o comportamento do usuário nos campos emocional, o cognitivo e físico, estudados a partir do desdobramento de seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação, Coleta e Apresentação. A pesquisa, em andamento, traz como resultados parciais o levantamento do perfil dos usuários pesquisadores da Casa de José Américo. O que se espera, em perspectiva, é revelar nuances de uma abordagem nascida na Biblioteconomia sendo aplicada no ambiente de Arquivo.

**Palavras-chave:** Estudos de Usuários em Arquivo. Modelo ISP. Carol Kuhlthau.

---

\* Trabalho – modalidade Pôster – do Eixo Temático “Acesso à informação”, exposto em 21 de outubro de 2014 no VI Congresso Nacional de Arquivologia.

\*\* Graduanda do Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). *E-mail:* layane.uepb@gmail.com

\*\*\* Graduanda do Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). *E-mail:* adrianaaguara2009@hotmail.com

\*\*\*\* Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Especialização em Criação Publicitária pelo Instituto de Educação Superior da Paraíba (IESP). Graduação em Comunicação Social-Jornalismo pela UFPB. *E-mail:* franca.henrique@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo propõe a aplicação do modelo *Information Search Process* (ISP) de Carol Kuhlthau, em um ambiente de arquivo, especificamente da Fundação Casa de José Américo, na cidade de João Pessoa, Paraíba. A metodologia desenvolvida por Kuhlthau caracteriza-se por analisar o comportamento do usuário em três campos de experiência - o emocional, o cognitivo e o físico -, estudados a partir do desdobramento de seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação, Coleta e Apresentação.

Corroborando com as ideias do modelo ISP, Choo (2003) destaca que “a informação e o *insight* nascem no coração e na mente dos indivíduos, e que a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais”. Os estados cognitivo e emocional durante o processo de busca são bastante significativos, pois eles podem guiar o usuário para que aceite ou procure novas informações, relacioná-las a vivências anteriores e indicar que tipo de sentimento está sendo demonstrado, que pode ser de dúvida, aversão, confiança, satisfação, incerteza etc. -

esses fatores poderão motivar o usuário durante suas investigações para que continue ou desista.

Neste sentido, após fazer uma pesquisa bibliográfica e projetiva, partimos para a *práxis*, através do modelo ISP. Um levantamento prévio foi realizado na Instituição Fundação Casa de José Américo, onde estão sendo aplicadas entrevistas entre usuários internos (funcionários da instituição) e externos (pesquisadores, estudantes, entre outros) – amostra essa baseada nos cadastros de usuários que frequentaram a Fundação nos meses de janeiro e fevereiro de 2014 e avaliado o perfil dos consulentes referentes ao ano de 2013.

A Fundação Casa de José Américo<sup>1</sup> é uma instituição governamental mantida pelo poder público do Estado da Paraíba, localizada na cidade de João Pessoa (PB), e que foi durante duas décadas residência oficial do escritor político paraibano José Américo. Além das publicações e obras do escritor José Américo a fundação mantém os arquivos dos ex-governadores da Paraíba e outros políticos e intelectuais do nosso Estado.

Disponibiliza ao público em geral mais de 300 mil documentos catalogados, entre os quais estão manuscritos e impressos em

<sup>1</sup> [http://www.fcja.pb.gov.br/quem\\_somos.shtml](http://www.fcja.pb.gov.br/quem_somos.shtml)

geral, fotografias, peças de áudio e vídeos tudo organizados em 14 fundos de arquivos, seu acervo tem valor singular no âmbito da história contemporânea do nosso estado e em nível nacional.

## **2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: UMA BRE-VÍSSIMA LINHA DO TEMPO**

Como é sabido, o estudo de usos e usuários teve início na Biblioteconomia. Em relação a sua origem, alguns autores consideram a partir da década de 1960, outros apontam para a década de 1950, e há ainda aqueles que falam de uma preocupação relacionada a este tipo de estudo proveniente desde os anos de 1920, onde foram feitos levantamentos estatísticos em bibliotecas, cujo interesse se centravam nos empréstimos realizados pelos usuários, como apontam Ribeiro e Costa (2011).

Em meados dos anos de 1960, os estudos de usos e usuários da informação eram voltados para a frequência do uso das informações em bibliotecas, e suas pesquisas eram quantitativas. Consequente, o estudo preocupava-se com a forma de obter informação e usá-la. Posteriormente, o foco passou a ser a automação dos serviços informacionais, mas notou-se certa dificuldade referente à detecção do comportamento e necessidades de informação

Após esta fase, passou-se para os estudos qualitativos no que abrange os usuários e usos da informação, voltada para a utilização de diversas teorias e tipos de conhecimento. Concernente aos conhecimentos buscados, seja em bibliotecas ou centros de documentação, Teixeira (1955) afirma que:

A busca pelo conhecimento é o resultado de um processo de indagação, que se origina numa situação de perplexidade e se encerra com a solução da mesma. A perturbação do meio é condição para se buscar conhecer algo, o conhecimento funciona como elemento de controle, que permite o equilíbrio seja novamente recuperado. O saber significa capacidade de localizar e definir a dificuldade, descobrir e utilizar os dados da situação e os conhecimentos já existentes, e de manipulá-los devidamente para chegar a conclusões, porque verificadas ou comprovadas.

Posteriormente, o estudo de usos e usuários renovou-se, passando para o estudo qualitativo, tratando-se da perspectiva antropológica, ou seja, analisando não somente o sistema, ou o usuário como centro, mas também o uso informacional e de que forma este poderá influir nas ações humanas no contexto social.

Há dez anos, Jardim e Fonseca (2004) estudavam a trajetória dos estudos de usuários em arquivos e lançavam luz sobre a necessidade de pensar o papel do arquivista não como um profissional que deveria servir ao

arquivo, mas, acima disso, alguém que servisse à sociedade e seus vários agentes. Segundo esses pesquisadores, um serviço de informação orientado aos usuários “implica em se considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação.”

Nesse sentido, Jardim e Fonseca (Ibid.) fortalecem a proposta deste trabalho, quando ressaltam a ligação indissociável entre a informação e os sujeitos envolvidos nesse processo – tanto aquele que a produz ou gerencia/trata como aquele que dela necessita e dela faz uso. O modelo de Carol Kuhlthau lança luz sobre sensações e sentimentos do usuário, que podem variar ou se alternar (tranquilidade/estresse – tensão/frustração/satisfação) em consequência não apenas da imperícia deste em buscar corretamente a informação de que necessita como das deficiências de sistema e, ainda, do trato do profissional que coloca-se como “ponte” entre esse usuário e a informação a que se necessita – nesse caso, a ponte é o próprio arquivista.

Nesse contexto, após refletir sobre o modelo de processo de busca informacional de Kuhlthau foram analisadas suas vantagens e desvantagens para o contexto arquivístico-social, já que tal modelo teve sua aplicação original em bibliotecas universitárias. (KUHALTHAU, 1991) Sendo assim, busca-se que

as adaptações feitas para a pesquisa de usos e usuários da informação arquivística com o modelo ISP proporcione à Arquivística uma nova fonte de investigação e aprofundamento dos estudos de usos e usuários para a área.

### 3 MODELO DE CAROL KUHALTHAU

Os estudos de usuários contaram com contribuições de vários pesquisadores mundo afora e também no Brasil. Uma das grandes contribuições foi dada pela pesquisadora, escritora e professora Carol Collie Kuhlthau, que desenvolveu o modelo de processo de busca de informação (ISP), para compreensão do comportamento do usuário, e foi um dos trabalhos pioneiros no que concerne a perspectiva dos usuários durante o processo de busca da informação.

O método ISP é focalizado no indivíduo/usuário e analisa os sentimentos dos mesmos nas etapas que compõem o processo de busca da informação. Dividido em seis etapas que procuram investigar o “sentir” do usuário na busca por informação, indo desde a sua necessidade até sua satisfação ou não no resultado obtido. Suas pesquisas incluem também educação, aspectos cognitivos e afetivos envolvidos no processo de busca da informação focado no usuário. Isso se dá por meio de uma análise linear, numa sequência ordenada de seis fases, a seguir, onde cada fase traz no seu

significado a representação da atividade realizada pelo usuário.

### 3.1 FASES DO ISP

Início: A busca se inicia por meio de uma tentativa de satisfazer e reconhecer uma necessidade de informação. Segundo Kuhlthau é nesta fase que o usuário busca informação por tópicos de acesso ao assunto de interesse e por isso se faz necessária a relação do mesmo com um profissional especializado.

Seleção: Reconhecer e identificar métodos para localizar a informação. Nesta fase o usuário adquire um sentimento otimista, suas dúvidas diminuem, pois sua pesquisa é mais voltada para sua área de interesse.

Exploração: É um processo de exaustividade, onde o usuário busca por informações pertinentes a sua área de interesse, po-

rém durante esse processo aumentam as dúvidas pela quantidade de informações encontradas.

Formulação: Nessa fase o indivíduo diminui suas incertezas e aumenta o estado de compreensão e confiança, delimitando seu foco de pesquisa e agregando novas informações, analisando se a mesma é pertinente ou não à sua pesquisa.

Coleta: Essa fase é caracterizada pela maior interação usuário/sistema. É nessa fase que o usuário tem seu foco definido, selecionando, organizando e reunindo apenas as informações relevantes ao seu tópico de interesse.

Apresentação: Essa é a fase conclusiva, onde serão apresentados os resultados obtidos na sua pesquisa. Nessa fase o usuário adquire sentimentos de conforto, desconforto, satisfação ou insatisfação, dependendo do produto alcançado.

Tabela 1: Fases do modelo ISP

Estágios no ISP	Sentimentos a cada estágio	Pensamentos a cada estágio	Ações a cada estágio	Tarefas apropriadas
1. Iniciação	Incerteza	Geral / Vago	Busca de informações pré-existentis	Reconhecimento
2. Seleção	Otimismo			Identificação
3. Exploração	Confusão/ Frustração/ Dúvida		Busca de informação relevante	Investigação
4. Formulação	Clareza	Direcionado/ claro		Formulação
5. Coleta	Senso de direção/ Confiança	Aumento de interesse	Busca de informação focada ou relevante	Coleta
6. Apresentação	Alívio/ Satisfação ou Desapontamento	Claro ou Focado		Complementação

Fonte: Crespo e Caregnato (2003, p. 252)

#### 4 METODOLOGIA, RESULTADOS E PERSPECTIVAS

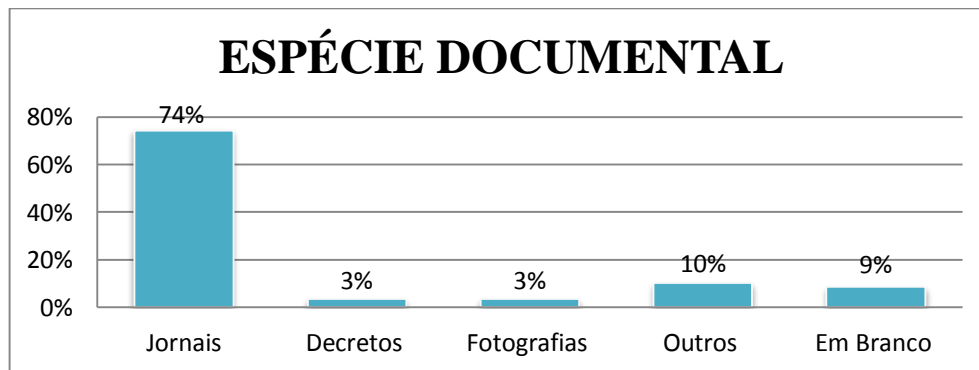
Partindo da metodologia *Information Search Process (ISP)*, que trata-se do modelo do processo de busca de informação de Kuhlthau focalizado nos usuários que visa investigar o “sentir” dos mesmos durante o fenômeno de procura informacional, nossa pesquisa que encontra-se em andamento utilizou-se do método fenomenológico. Trata-se de um método filosófico da contemporaneidade desenvolvido pelo Alemão Edmund Husserl durante o século XX, cujo objetivo é descrever os fenômenos como são vivenciados e se apresentam na consciência dos sujeitos.

Na utilização da fenomenologia faz-se recurso da entrevista, pois através dela pode-se absorver a essência da vivência dos indivíduos, os pontos comuns a eles e assim, no

caso da aplicação à estudos de usuários com o método de Kuhlthau identificar quais sentimentos prevalecem entre os usuários, e de que forma são manifestados à mente, para podermos ampliar nossos mecanismos de investigação arquivística e assim, tentar sanar ao máximo às dificuldades durante o processo de busca pela informação.

Nosso trabalho foi dividido em etapas: inicialmente utilizamos o campo da observação. No segundo momento nossa abordagem foi de caráter exploratório, por meio de fichas cadastrais dos usuários que frequentam a instituição pudemos traçar o perfil dos mesmos. Pudemos identificar que a espécie documental mais procurada pelos consulentes são os jornais, que na sua maioria estão localizados na hemeroteca da FCJA, como mostra o gráfico a seguir:

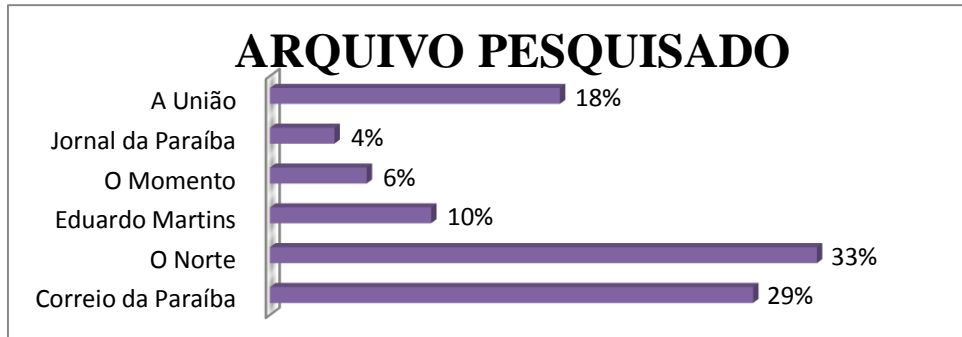
Figura 1: Espécie documental em que o usuário pesquisou



Fonte: elaborado pelo autor.

**Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 149-156, jul./dez., 2014

Figura 2: Arquivo Pesquisado



Fonte: Elaborado pelo autor.

Outro dado pertinente foi relacionado ao arquivo mais procurado pelos pesquisadores. É perceptível que a maioria dos usuários busca informação na hemeroteca do Arquivo, o que caracteriza estes consulentes como um público mais especializado que vai à procura de uma informação específica.

Nosso trabalho, apesar de estar em fase de investigação já apresentou alguns resultados, como o perfil de seus usuários. No momento estão sendo realizadas as entrevis-

tas com usuários internos e externos para análise final e posterior divulgação dos resultados totais. O que se pretende com esse estudo é verificar as nuances de sentimentos dos usuários de uma unidade de informação tradicional a partir de um estudo semeado em solo da Biblioteconomia. Verificar sua aplicabilidade em seara arquivística e compreender, ainda, a necessidade de compreensão da importância do usuário pelo próprio profissional arquivista.

## ISP IN ARCHIVE: A PROPOSAL FOR A USER STUDY FROM THE MODEL OF CAROL KUHLT HAU

### ABSTRACT

This research focuses on the application of model Information Search Process (ISP) of Carol Kuhlthau, in an environment file, located in the city of João Pessoa, Paraíba. The methodology developed by Kuhlthau is characterized by analyzing user behavior in emotional, cognitive and physical fields, studied from the analysis of six stages: Initiation, Selection, Exploration, Formulation, Collection and Presentation. The research, under way, brings as partial results the users' profile survey researchers at the House of José Américo. What is expected, in perspective, is to reveal nuances of an approach born in library science being applied in archival science environment.

**Keywords:** Archive user studies. Model ISP. Carol Kuhlthau.

## REFERÊNCIAS

- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003. p. 62. Disponível em: <<http://ufmggei2013.files.wordpress.com/2013/09/choo-chun-wei-a-organizacao3a7c3a3o-do-conhecimento.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2013.
- CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão** (UFRGS), Porto Alegre, v. 9, n.2, p. 271-281, 2003.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de uso e usuários da informação.** 1. ed. Brasília: IBICT, v. 1. 154p, 1994.
- JARDIM, José Maria e FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGrama-Zero** – Revista de Ciência da Informação - v.5 n.5 out/04. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out04/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm)>. Acesso em: 26 fev. 2013.
- HENNÁNDEZ SALAZAR, Patrícia et al. Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de informacion. **Ciência da Informação**, V. 36, n.1, 2007.
- KUHLTHAU, Carol Collier. Inside the Search Process: information seeking the user's perspective. **Journal of The American Society for Information Science**, New York, v.42, n.5, p.361-371, 1991.
- RIBEIRO, Luciane Meire; COSTA, Luzia Sigoli. **Estudos de uso e usuários da informação:** uma análise do foco e dos tipos de grupos estudados historicamente e suas relações com as tendências atuais. p. 01-12, 2011.

---

**Trabalho recebido em: 15 jul. 2014**

**Trabalho aceito em: 23 out. 2014**

---