

A IMPORTÂNCIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NA FORMAÇÃO DO ARQUIVISTA

Gláucia Aparecida Vaz¹
Carlos Alberto Ávila Araújo²

RESUMO

Este trabalho é parte de um projeto de mestrado em Ciência da Informação na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). O presente estudo busca demonstrar, de acordo com as atribuições dos arquivistas, sua formação profissional e suas práticas profissionais, de que forma as abordagens dos estudos de usuários podem contribuir para melhoria dessas práticas. Procura demonstrar, também, as mudanças de seu papel dentro da sociedade diante de novas demandas informacionais. Abre, ainda, reflexões sobre a Lei de Acesso e a realidade brasileira. Apresenta, por fim, um histórico dos estudos de usuários dentro da Arquivologia, e procura demonstrar as contribuições desta disciplina para a efetividade das políticas de acesso.

Palavras-chave: Arquivologia. Estudo de usuários. Políticas de acesso. Formação do arquivista.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho faz parte de uma pesquisa de mestrado em Ciência da Informação na Universidade Federal de Minas Gerais, intitulado *A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista*. Será apresentado, a seguir, parte dos resultados obtidos. Neste período de transição de um paradigma custodial para um paradigma de acesso, as discussões sobre a composição curricular dos cursos de Arquivologia no Brasil têm se tornado cada vez mais frequentes.

¹ Doutoranda em Ciência da Informação na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail: glaucia-vaz@hotmail.com.

² Professor do Departamento de Teoria e Gestão da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail: casalavila@yahoo.com.br.

As reflexões dos currículos dos cursos de Arquivologia no Brasil iniciaram-se em 1995, na I Reunião Brasileira de Ensino em Arquivologia, organizada por José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca, e mais tarde transformou-se em Reunião Brasileira de Ensino e Pesquisa em Arquivologia (REPARQ), tendo sua primeira edição em 2010, retomando as discussões sobre composição do currículo e formação profissional (MARQUES; RONCAGLIO; RODRIGUES, 2011).

Desde então, inúmeros estudos sobre o tema foram realizados. Houve uma revisão de literatura dos principais estudos sobre o tema, procurando observar a presença de disciplinas voltadas para os estudos de usuários. Percebeu-se que esta disciplina é oferecida em poucos cursos, compondo, em alguns casos, um “tronco comum” com o curso de Biblioteconomia, deixando de abordar necessidades específicas dos usuários de arquivos. É importante destacar que grande parte dos cursos ainda estão concentrados nas reformas de seus currículos, buscando uma “harmonização” entre os cursos em todo o país, respeitando as especificidades regionais.

Também foram consideradas, para a composição dessa pesquisa, a lei nacional referente à regulamentação da profissão de arquivista, Lei nº 6.546 (BRASIL, 1978); a Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2011a); a Lei de Arquivos (BRASIL, 1991); a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), onde aparece pela primeira vez a garantia de acesso à informação como direito fundamental; e as disposições da Constituição Federal de 1988, no inciso XXXIII do artigo 5º, que prevê que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo, ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo sejam imprescindíveis à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

Neste estudo, busca-se demonstrar, de acordo com as atribuições dos arquivistas, sua formação profissional e práticas profissionais, de que forma as abordagens dos estudos de usuários podem contribuir para melhoria dessas práticas.

2 OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS DA PESQUISA

Dentro dessa concepção, a presente pesquisa tem como objetivo geral analisar como se estruturam as disciplinas sobre estudos de usuários nos dezesseis cursos de

Arquivologia do Brasil e investigar de que forma podem colaborar para ampliar o acesso aos arquivos. Como objetivos específicos, delineou-se:

- avaliar se a atual estrutura das disciplinas sobre estudos de usuários atendem às necessidades específicas da Arquivologia;
- conhecer a visão dos professores que ministram disciplinas sobre estudos de usuários;
- demonstrar de que forma os estudos de usuários podem contribuir para a promoção do acesso;
- avaliar os impactos da Lei de Acesso à Informação nas práticas arquivísticas;
- apresentar novas propostas de mediação e difusão da informação em arquivos;
- compreender as diferenças no uso e nos usuários de arquivos.

3 METODOLOGIA

Para avaliar a inserção, a estrutura e a importância das disciplinas voltadas para a temática de estudos de usuários nos cursos de Arquivologia do país, buscou-se primeiro localizar e entrar em contato com os coordenadores dos cursos ou com os professores responsáveis em ministrar essas disciplinas. Na época da pesquisa, realizada entre 2013 e 2015, haviam dezesseis cursos de Arquivologia no país, mas apenas oito aceitaram participar da pesquisa: Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp/campus Marília), Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade de Brasília (UnB), Universidade Federal Fluminense (UFF), Universidade Estadual de Londrina (UEL), Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

Para a coleta de dados, optou-se pela aplicação de entrevista semi-estruturada, composta por dezessete questões que abordavam temáticas desde conceitos sobre Arquivologia e arquivística até temáticas mais atuais, como por exemplo, o impacto das novas tecnologias de informação e comunicação e o atendimento aos usuários remotos.

Após a coleta dos dados, foi realizada uma sistematização e, em seguida, a análise das entrevistas por meio da avaliação das categorias criadas a partir do conteúdo coletado.

4 O PROBLEMA DE PESQUISA

As discussões sobre a composição curricular dos cursos de Arquivologia no Brasil têm se tornado cada vez mais frequentes. Diversos trabalhos vêm sendo desenvolvidos no Brasil, desde 1995, com a I Reunião Brasileira de Ensino em Arquivologia, que inaugura a produção de pesquisa voltadas para a formação do arquivista no país. Os trabalhos apresentados até o momento buscam mapear as contribuições de área correlatas à Arquivologia na sua estruturação curricular. Este estudo pretende, portanto, voltar-se para análise de uma disciplina para demonstrar sua estrutura atual e de que forma ela pode ajudar na efetivação de políticas de acesso. De acordo com Jardim (1999), existem poucos estudos sobre estudos de usuários em arquivos. A ausência de manuais que tratem da temática também é destacada pelo autor, que chama a atenção para a necessidade de abertura de uma agenda de investigação mais profunda sobre o assunto. O que se pretende é desenvolver um material que possa ser utilizado para um aprofundamento da temática na área.

O papel que o profissional de arquivo exercia na sociedade tomou um novo formato, para além do tratamento dos arquivos, inicialmente os permanentes em seguida os arquivos correntes e intermediários. Sua função atinge uma nova dimensão e o arquivista passa a interagir com toda a estrutura organizacional das instituições, atuando como gestor da informação arquivística, com o objetivo primordial de atender à administração, mas também de zelar e proteger a memória e a cultura nacionais, além de produzir conhecimento através de pesquisas científicas. (MARIZ, 2012, p. 12).

O arquivo é uma unidade de informação conectada com a sociedade ao qual pertence e compõe cada vez mais um sistema complexo e interconectado. Por ser uma unidade de informação conectada e integrada à comunidade que o cerca, é extremamente necessário ao campo compreender, ou até mesmo criar metodologias que possam atender cada usuário, dentro das especificidades de cada um. A abertura dos arquivos e a criação de uma Lei de Acesso fazem com que o arquivo abra suas portas e janelas para um novo horizonte. No Congresso Internacional de Arquivos de 1996, Ketellar já assinalava a

necessidade de os profissionais abrirem as janelas dos depósitos arquivísticos e do pensamento profissional, que deveria dirigir suas práticas para os usuários (KETELLAR, 1996).

Nota-se então que há muito tempo os profissionais de arquivos e pesquisadores da área vêm chamando a atenção para a necessidade de se reconhecer o usuário como fator primordial em todo o processo da gestão documental. Há uma emergência em realizar estudos voltados para as especificidades dos arquivos, que se diferencia de outras unidades de informação. Os avanços tecnológicos fazem que o arquivo saia do “seu lugar” (JARDIM, 1999), cria novos tipos de usuários, o desenvolvimento de novas práticas profissionais, transformando o arquivo em uma unidade dinâmica.

O arquivista hoje exerce a função de mediador, promovendo a relação entre sujeito (cidadão) e objeto (informação) (BATISTA, 2014). A mediação cultural consiste em construir um ambiente agradável e familiar para o sujeito para que ele possa absorver ao máximo as potencialidades de seu objeto, procurando dessa forma sanar as necessidades de informação dos usuários. Indo um pouco mais além, consiste em entender as necessidades que não são explicitadas pelo usuário. Considera-se, neste trabalho, que as metodologias dos estudos de usuários podem ajudar de forma positiva na construção de todo esse processo.

5 O ACESSO AOS ARQUIVOS: CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

A pesquisadora Menne-Haritz (2001) coloca como ponto crucial para a mudança de um paradigma custodial para um pós-custodial o fim das divisões entre blocos socialistas e comunistas no mundo. No Brasil, podemos tomar como referência os avanços em relação ao acesso à informação obtidos com o fim do regime militar. A abertura dos arquivos só foi possível após a abertura política de muitos países, visto que grande parte dos documentos era de responsabilidade da administração pública, ficando a cargo do governo criar suas políticas de acesso.

A partir dessas mudanças estamos diante de um novo paradigma, que Menne-Haritz chama de “paradigma do acesso”, que surge “transformando o lugar das diferenças, entre passado e futuro dentro do pensamento arquivístico” (MENNE-HARITZ, 2001, p. 60,

tradução nossa). As investigações, interpretações e combinações de dados dentro do arquivo produzem informação em forma de novo conhecimento, procurando responder as questões do usuário.

O objetivo é o uso. Precisamos estar sempre atentos a esse fato. Identificação, aquisição, descrição e todo o resto são simplesmente os meios que usamos para atingir essa meta. Eles são ferramentas. Precisamos empregar todas essas ferramentas habilmente, mas se, após avaliar meticulosamente, arranjar, descrever e conservar nossos documentos, ninguém vem para usá-los, então nós desperdiçamos nosso tempo. (COUTURE, 2003, p. 379).

De acordo com Costa (2011, p. 22), “o acesso é elemento indispensável para se compreender a relação entre instituição arquivística e usuário”. Taylor (1984) considera que o mais importante serviço de uma instituição arquivística pode proporcionar é a disponibilização dos materiais demandados pelo usuário.

Os arquivos nasceram com a força de uma representação da herança cultural de uma nação (os arquivos nacionais) e com a promessa de preservação dos registros dos acontecimentos “do presente e do futuro”, evitando, assim, que se somassem à coleção de ruínas do passado. “O respeito creditado aos arquivos nacionais advém da função de guardião dos documentos produzidos pelo estado, por conseguinte, responsável pela proteção dos direitos e interesses do povo neles registrados”. (COSTA, 2011, p. 23).

Os historiadores e os processos de investigação histórica pressionaram a abertura dos arquivos para consulta à suas coleções. O interesse cultural foi o baluarte dos historiadores para impor a abertura dos arquivos. A partir de 1830, a *École des Chartes* abriu cursos de paleografia e diplomática promovendo o que Silva et al. (1999) denominaram “movimento de renovação da historiografia [...] e graças ao qual se assiste a uma forte valorização das fontes históricas e da pesquisa nos arquivos”. (SILVA et al., 1999, p. 108). Segundo Costa (2011, p. 24), “[...] até a primeira metade do século XX não se observam mudanças substantivas com relação à abertura dos arquivos ao público. O direito à informação só foi cogitado em 1948, com a publicação da Declaração Universal dos Direitos do Homem pela Assembleia Geral das Nações Unidas”.

Conforme o artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 10 de dezembro de 1948: “Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este

direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”.

A Declaração dos Direitos do Homem representou a formalização legal do acesso à informação, porém, ainda ficou a cargo de cada nação regulamentar como se dará o acesso. O acesso passa a ser então um “acordo” estabelecido entre o Estado e o povo.

Mas, de modo geral, de acordo com Costa (2011, p. 24), quando se fala de “acesso a informações de arquivo, o direito do cidadão encontra limitações em todos os países, uns mais, outros menos”. Segundo Duchein (1983, p. 7), as restrições mais comuns decorrem de obrigações do Estado, tais como:

- resguardar o direito dos cidadãos a respeito de sua vida privada;
- proteger a segurança dos estados e suas relações multilaterais e bilaterais;
- garantir ordem pública e a segurança dos cidadãos e, em particular, de perseguir os culpados por crimes e delitos e impedir-lhes que prejudiquem a sociedade;
- proteger a propriedade intelectual;
- proteger o segredo industrial e comercial;
- garantir o direito de livre uso dos bens privados por seus proprietários em se tratando de arquivos privados.

Diferentemente de registros documentais encontrados em bibliotecas e museus, os documentos de arquivo produzidos por autoridade pública no exercício de suas funções devem ser administrados pelo Estado. Compete então ao Estado interferir na administração desses documentos sob o argumento da proteção a intimidade, ao bem-estar do cidadão, da defesa nacional e da propriedade intelectual. Os arquivos públicos são gerados primeiro por necessidades administrativas e de governo e não para servir de fonte de informação à terceiros. Então, de acordo com este raciocínio, a função de disponibilizar informação para a população seria uma função secundária dos arquivos. (COSTA, 2011, p. 24)

Com base na Constituição de 1988, Bastos e Araújo (1989), criaram um quadro com o objetivo de demonstrar as garantias reais de acesso possíveis de acordo com a legislação brasileira.

Quadro 1: Realidade jurídica documental, com base na Constituição da República Federativa do Brasil.

Tipo	Característica	Acesso
Arquivo de documentos governamentais	Documentos produzidos por autoridade pública	Consulta franqueada nos termos da lei
Arquivo de documentos patrimoniais (de valor histórico)	Documentos públicos de importância histórica produzidos por autoridade pública	Acesso pleno (constitucional)
Arquivo público de informações cadastrais privadas	Cadastro de referência de atos individuais privados de efeitos públicos	Sigiloso Acesso ao cadastro
Arquivo público de informações de interesse para a segurança do Estado e da sociedade	Cadastro de referência e dados do governo	Sigiloso
Banco de dados de informações cadastrais privadas	Cadastro de caráter público sobre atos individuais privados de efeitos sociais	Sigiloso Aberto ao cadastro

Fonte: BASTOS; ARAÚJO, 1989, p. 27.

Desde a criação deste quadro, em 1989, houve algumas mudanças significativas no cenário de acesso à informação no país. Em 2000, a Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000) começaria a mudar a forma como a administração pública deveria se comportar em relação a divulgação de seus atos.

Em 2009, a Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009, acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, estabelecendo procedimentos de divulgação de despesas e receita para conhecimento da população.

Após nove anos em tramitação no Congresso, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) foi aprovada, representando a adesão do país a um novo regime de informações, demonstrada pela adesão de vários países nesse sentido. É interessante destacar aqui que, na mesma data de promulgação da Lei de Acesso à Informação, também foi promulgada a Lei de Criação da Comissão Nacional da Verdade (BRASIL, 2011b), com o intuito de abrir os arquivos de processos do período da ditadura militar brasileira (1964-1985).

O arquivista deve atuar, portanto, como mediador. A mediação cultural, então, é uma ação de produção de sentido, que se contrapõe à intermediação e à transmissão neutra de signos. O arquivista, assumindo sua postura de mediador, coloca o sujeito (cidadão) e o objeto (informação) em uma relação em que o sujeito não se sinta estranho ao objeto, tornando esta relação mais “familiar”.

Ainda há muito o que avançar neste sentido, mas a regulamentação de uma lei de acesso à informação é um prenúncio de uma vontade de caminhar rumo à promoção de cidadania e de concretização de uma democracia plena.

Honório e Damasceno (2006 apud COSTA, 2011, p. 28) consideram prejudiciais os limites burocráticos a que são submetidos os arquivos públicos, tais como: horário de atendimento limitado ao horário comercial; deficiência dos instrumentos de controle intelectual dos fundos arquivísticos depositados nos arquivos permanentes; deficiências na interação entre arquivo público, custodiador dos documentos de valor permanente, e administração pública, produtora e responsável pelos documentos em fase corrente e intermediária; falta de espaço físico e condições adequadas de armazenamento e preservação; carência de infraestrutura para atendimento ao usuário. Costa (2011) ainda destaca que se soma a esses fatores a falta de infraestrutura dos arquivos públicos, comum em países como o Brasil, para a organização dos seus acervos.

Outro fator importantíssimo levantado por Costa (2011) é a falta de habilidade do usuário em utilizar os instrumentos de recuperação da informação nos arquivos: guias, catálogos, inventários e índices. Esses instrumentos de pesquisa são obras complexas, especializadas e de difícil elaboração, a ponto de não serem inteligíveis aos usuários de arquivo. É por isso que o arquivista deve se sentir responsabilizado por essa incompreensão das ferramentas que elabora. Cabe ao profissional de arquivo o treinamento do seu usuário para possibilitar que ele tenha acesso pleno à todas as informações disponíveis.

Diante do que foi exposto, fica claro que, nos últimos anos, o Brasil avançou no processo de democratização da informação. A implantação de leis e normas para que os arquivos se voltem para a questão do acesso é essencial. Mas é preciso que o governo haja buscando ferramentas para que a lei de fato funcione. Além de problemas burocráticos, ainda existentes, a falta de estrutura e de profissionais qualificados ainda são fatores impeditivos importantes na questão do acesso. A necessidade de criação e aplicação de políticas de preservação e de conservação dos acervos dos arquivos também é emergencial. Este momento é propício para buscas de soluções e renovação da esperança de um país que desfruta de uma democracia de fato e de direito.

6 SISTEMATIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Dos dezesseis cursos investigados no período de 2013 a 2015, apenas um, oferecido pela Universidade Federal Fluminense (UFF) não oferta uma disciplina voltada para estudos de usuários em seu currículo. A disciplina é ofertada como obrigatória nos cursos das seguintes universidades: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Universidade Estadual de Londrina (UEL), Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp/campus Marília), Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e Universidade Federal do Amazonas (UFAM). É ofertada na modalidade optativa na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio), na Universidade de Brasília (UnB), na Universidade Federal da Bahia (UFBA) e na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Em dois cursos, são ofertadas duas disciplinas voltadas para a temática dos estudos de usuários: na UFBA, com as disciplinas “Marketing em serviços de informação” e “Ação cultural e educacional nos arquivos”; e na UFES; onde são ofertadas as disciplinas “Estudo de público da Informação” e “Estudo de Usuário”. A duração das disciplinas em todos os cursos varia de 30 a 60 horas.

Essas disciplinas aparecem sob diversas denominações: além da expressão “Estudos de Usuários”, aparecem também em seus títulos as palavras “Marketing”, “Difusão”, “Usuários da Informação” e “Estudo de Público”.

Após análise do conteúdo das entrevistas, foram elaboradas onze categorias: 1) Habilidades profissionais; 2) Formação acadêmica; 3) Harmonização dos currículos; 4) Acesso; 5) Sociedade e arquivo; 6) Ações de marketing e mediação cultural; 7) Uso e usuários de arquivos; 8) Usuário remoto; 9) Desenvolvimento dos estudos de usuários na Arquivologia; 10) Contribuições dos estudos de usuários para a Arquivologia; e 11) Bibliografia para estudos de usuários.

Na categoria “Habilidades profissionais”, foram relatadas quais as habilidades profissionais que o arquivista deve ter para atender às demandas da sociedade atual. As habilidades consideradas como fundamentais foram de gestor, capacidade de dialogar com a sociedade e com outras áreas de conhecimento.

A categoria “Formação Acadêmica” buscou avaliar se a formação atual oferecida nas universidades, na visão dos entrevistados, consegue atender às demandas e habilidades profissionais exigidas pelo cenário atual. Dos oito entrevistados, três responderam que consideram que o curso, na sua situação atual, em suas respectivas universidades, consegue formar profissionais capazes de atender a todas as demandas exigidas do arquivista. Os demais consideram que os cursos ainda não preenchem todas as lacunas.

A categoria “Harmonização dos currículos” avalia a resposta dos entrevistados em relação à posição de cada um diante de uma proposta de harmonização entre os currículos dos cursos de Arquivologia no país. Todos os entrevistados veem a harmonização entre os currículos dos cursos de Arquivologia de maneira favorável, porém, com ressalvas, destacando a importância de respeitar as especificidades regionais.

A categoria “Acesso” demonstra quais são as barreiras que dificultam o acesso aos arquivos para os usuários atualmente e demonstra também seus relatos a respeito dos impactos ou avanços na área em decorrência da aprovação da Lei de Acesso à Informação em 2011. Foram consideradas como barreiras que dificultam o acesso a falta de profissionais qualificados atuando nos arquivos, instrumentos de pesquisa muito complexos e a limitação de dias e horários para atendimento.

A categoria “Sociedade e arquivo” surge quando quatro entrevistados apontaram como veem hoje a relação da sociedade com os arquivos e com os documentos dos arquivos, identificando, na opinião deles, uma sociedade que ainda desconhece sobre seus direitos de acesso à informação.

A categoria “Ações de marketing e mediação cultural” analisou as respostas dos entrevistados quando questionados sobre o que o arquivista poderia fazer para diminuir esse desconhecimento atribuído à sociedade, de forma mais específica, ao cidadão comum em relação aos arquivos. Dos oito entrevistados, sete apontaram as ações de divulgação dos serviços dos arquivos através de todas as ferramentas disponíveis e ainda a implementação de ações de mediação cultural, buscando iniciar um processo de educação de usuários desde os primeiros anos escolares.

A categoria “Uso e usuários de arquivo” engloba a visão dos entrevistados a respeito das diferenças entre o uso e usuários da informação arquivística. Os oito

entrevistados acreditam que existe diferença entre os usuários de um arquivo, o uso que fazem da informação, e que cada um tem uma necessidade diferente que deverá ser atendida pelo arquivo. Os entrevistados relataram que essas diferenças se estendem aos usuários de arquivos de acordo com a idade do acervo: corrente, intermediário e permanente.

A categoria “Usuário remoto” reúne a opinião dos entrevistados sobre as mudanças que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC’s) têm feito na Arquivologia, de forma especial, nos serviços dos arquivos, com a chegada de um novo usuário, o usuário remoto. Todos os entrevistados afirmam que essas novas tecnologias trazem mudanças para a Arquivologia, e que a mudança é essencial para acompanhar novas formas de ter acesso à informação. Os avanços das tecnologias de informação e comunicação têm impulsionado mudanças em unidades de informação de modo geral já há algum tempo. Várias iniciativas têm sido realizadas procurando aproveitar ao máximo as potencialidades da Web, como por exemplo os repositórios digitais. Este tipo de iniciativa, que foi possibilitado através principalmente da internet, transformou de forma drástica a comunicação científica. A internet possibilitou ainda a parceria entre pessoas que jamais se encontraram, mas que hoje podem se comunicar em tempo real de vários lugares do mundo.

Na categoria “Desenvolvimento dos estudos de usuários na Arquivologia”, cinco entrevistados acham que os desenvolvimentos desses estudos ainda se encontram em um estado incipiente, e atribuem isso a preocupação apenas com a parte técnica dos arquivos. Outros dois entrevistados acreditam que a temática sobre usuários não se encontra em estado incipiente na Arquivologia, mas afirmam que é preciso avançar.

Na categoria “Contribuições dos estudos de usuários para a Arquivologia”, todos os entrevistados acreditam que as metodologias dos estudos de usuários podem contribuir muito para melhorar o acesso aos arquivos. Destacaram ainda que os estudos de usuários em arquivos podem funcionar como um método de avaliação das instituições arquivísticas, mostrando dados que possibilitem mudar ou melhorar os serviços oferecidos.

A categoria “Bibliografia para estudos de usuários” buscou analisar a bibliografia utilizada nos seguintes aspectos: área de conhecimento e grau de dificuldade para encontrá-las. A bibliografia sobre usuários utilizada pelos professores entrevistados vem

da ciência da informação, biblioteconomia, e em menor número da Arquivologia, o que demonstra mais uma vez a necessidade de aprofundamento dessa temática.

7 PERSPECTIVAS

De acordo com a literatura apresentada sobre a temática dos estudos de usuários de arquivos e com os resultados obtidos a partir das entrevistas com professores e coordenadores dos cursos de Arquivologia, é possível perceber que:

- pesquisas sobre os estudos de usuários de arquivos ainda se encontram em um estado incipiente;
- a inserção das disciplinas com essa temática nos cursos podem contribuir de maneira significativa para o avanço dos estudos de usuários na Arquivologia;
- o arquivista deve apresentar características de um bom gestor, mas deve também atuar como mediador da informação;
- o arquivista é consciente da importância do acesso, porém suas práticas ainda estão mais voltadas para os documentos e para os sistemas;
- o estado tem parcela de responsabilidade nas dificuldades de acesso, mas é importante destacar que a compreensão das necessidades dos usuários é responsabilidade do arquivista;
- ações de difusão e marketing nos arquivos podem contribuir para diminuir a invisibilidade dos arquivos diante da sociedade;
- cada usuário apresenta uma necessidade, de acordo com cada tipo de arquivo. Apesar de uma preocupação das instituições em atender as determinações da Lei de Acesso à Informação no que diz respeito aos arquivos correntes com o acesso à documentação comprobatória, o arquivista deve fortalecer ações para que os arquivos históricos sejam também acessados pelos cidadãos comuns e não apenas por pesquisadores;

- as novas tecnologias deverão ser incorporadas para o aperfeiçoamento dos serviços que já são oferecidos, mas não devem ser consideradas como único recurso para alcançar os usuários;
- os estudos de usuários podem dar ao profissional a dimensão da complexidade de cada usuário e ajudá-lo a compreender o sujeito inserido em diversos ambientes sociais;
- os estudos de usuários podem contribuir para o desenvolvimento de ferramentas de busca mais eficientes e eficazes.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as considerações levantadas até aqui têm o intuito de nos levar a refletir sobre os avanços no pensamento arquivístico em seu arcabouço teórico e prático em relação ao acesso. Partindo da construção dos currículos dos cursos de nível superior, é evidente a necessidade de, além de serem flexíveis, manterem-se constantemente atualizados, observando-se as demandas do mercado de trabalho. O diálogo entre universidade e associações profissionais ainda está em um processo de construção, e o seu fortalecimento depende das ações dos profissionais da área. Deve-se, no âmbito acadêmico, se refletir, assim como já foi proposto nas teorias pós-críticas do currículo, sobre o privilégio de determinados grupos de disciplinas ou não. O currículo deve ser visto como reflexo das necessidades de uma sociedade e de seu contexto histórico. As deficiências na formação do arquivista, no que diz respeito à preocupação com o usuário, conforme apontado por Souza (2011), a preocupação com o objeto físico da informação, o suporte, hoje é apenas parte de todo um processo de gestão documental, e não uma prioridade nos fazeres profissionais.

As pesquisas sobre os currículos dos cursos de Arquivologia no país desenvolvidos até o momento demonstram que nos últimos vinte anos houve transformações significativas, apontando para um quadro de desenvolvimento bastante positivo. Essas transformações demonstram a mutabilidade do currículo e que os profissionais e os pesquisadores estão cada dia mais envolvidos e atentos com as novas demandas sociais. Além do aumento do número de cursos, que é perceptível desde o trabalho pioneiro de

Jardim (1999), quando existiam apenas quatro cursos, até o trabalho de Marques, Roncaglio e Rodrigues (2011), quando já são apresentados quinze cursos, incluindo o trabalho mais recente de Negreiros, Arreguy e Silva (2012), onde são avaliados os dezesseis cursos oferecidos atualmente, é notório o avanço da preocupação com a difusão da informação. No estudo de Marques, Roncaglio e Rodrigues (2011), apenas três universidades ofereciam disciplinas voltadas para estudos de usuários; hoje, apenas uma universidade ainda não incluiu essa temática em sua matriz curricular.

O acesso sempre foi preocupação do arquivista, mas com um foco mais voltado para a elaboração de ferramentas e organização do acervo do que propriamente com o usuário. Essa característica levantada por Jardim e Fonseca (2004) e se mostra em um cenário de imensas transformações. Se antes estes mesmos autores também detectaram uma baixa produtividade sobre o tema na área, hoje esses trabalhos estão sendo produzidos. A ausência de discussão sobre o usuário durante a graduação também está sendo contornada, o que refletirá em um aumento da bibliografia específica da área.

A função social do arquivista já está estabelecida desde a regulamentação da profissão em 1978. Além disso, várias associações profissionais em todo o mundo também reconhecem e estabelecem essa função como primordial no desenvolvimento de suas atividades. Essa pesquisa vem confirmar a sua importância como um transformador social no momento que é capaz de levar ao cidadão comum a informação de que precisa, e também a consciência de que os arquivos são parte do processo da construção de uma memória coletiva.

As áreas de atuação profissional são amplas e em cada instituição, seja pública ou privada, seja em arquivos permanentes, correntes ou intermediários, o arquivista deve agir como um gestor da informação, preocupando-se em todo o processo com sua atividade fim principal: o acesso. É necessário destacar que a preocupação com a custódia, ou com o documento, não significa excluir ou diminuir a preocupação com a difusão: na verdade, um complementa o outro.

No Brasil, a Lei de Acesso à Informação, não vem apenas consolidar direitos, mas oferece aos arquivos e, principalmente, aos profissionais a oportunidade de divulgarem os serviços oferecidos e de consolidarem o diálogo entre arquivo e sociedade, colocando o arquivo como instituição indispensável no estabelecimento de uma democracia plena.

As novas tecnologias não devem mais ser ignoradas, devem ser absorvidas pelas instituições a fim de dinamizar os serviços e criar outros capazes de atender o usuário remoto. O uso dessas tecnologias pode ajudar de maneira eficaz tanto a ampliação de possibilidades de acesso quanto a preservação e conservação do acervo. O marketing e a organização de exposições são ações que podem auxiliar na difusão da informação, principalmente no alcance do usuário potencial.

Se há vinte anos, o cenário sobre o avanço dos estudos de usuários na Arquivologia ainda se encontrava adormecido, hoje pode-se dizer que os arquivistas realizam todas as suas atividades para que as necessidades do usuário sejam atendidas. A compreensão do comportamento, dos processos cognitivos que envolvem uma busca de informação, são essenciais para a elaboração de políticas de acesso. A mediação da informação também é um termo que já faz parte do discurso arquivístico, possibilitando a criação de programas de treinamento capazes de atender as especificidades de cada usuário.

Diante disso, é inegável a contribuição dos métodos e técnicas dos estudos de usuários na formação do arquivista com um perfil mais dinâmico e envolvido com o meio onde atua. A aplicação desses métodos podem contribuir para a elaboração de ferramentas mais amigáveis, para o uso potencial e eficiente das novas tecnologias, para a divulgação dos acervos institucionais, para a ampliação das possibilidades de acesso, para o desenvolvimento de políticas de acesso, para a ampliação do conceito e dos tipos de usuários, para a criação de manuais específicos para atender as demandas dos usuários de arquivos nas suas três fases, e para o desenvolvimento de um programa de treinamento do usuário. Espera-se que este trabalho possa contribuir para o avanço de movimento que, conforme Jardim e Fonseca (2004), sai de um modelo de “arquivos direcionados para os arquivistas” para “arquivos direcionados para os usuários”.

THE IMPORTANCE OF USERS STUDIES FOR ARCHIVIST'S PROFESSIONAL DEGREE

ABSTRACT

This paperwork is part of a master's degree project in Information Science, at the Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). The study aims to demonstrate, accordingly with the archivists's powers, their professional degree and practices, in which way the approaches from the "Users Studies" can contribute to upgrade the same practices. Aims to show the changes in their role among the society, facing new informational demands. It opens reflections regarding the Access Law and the Brazilian reality. Introduces a historic of the users studies inside the archivology, and tries to demonstrate this field's contributions for the effectiveness of the access's policies.

Keywords: Archivology. Users Studies. Access's Policies. Archivists formation.

REFERÊNCIAS

BASTOS, A. W. C.; ARAÚJO, R. C. de. A legislação e política de arquivos no Brasil. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 4/5, n. 2/1, p. 19-13, jul./dez., 1989 / jan./jun., 1990.

BATISTA, C. L. Mediação e apropriação: questões do direito de acesso à informação. In: MOURA, Maria Aparecida (Org.). **A construção social do acesso Público à Informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. **Lei nº 6.546, de 04 de julho de 1978**. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. Brasília, 1978. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/L6546.htm>. Acesso em: 15 abr. 2014.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 15 abr. 2014.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 2011a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 15 abr. 2014.

BRASIL. **Lei nº 12.528, de 18 de novembro de 2011.** Cria a Comissão Nacional da Verdade no âmbito da Casa Civil da Presidência da República. Brasília, 2011b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12528.htm>. Acesso em: 15 abr. 2014.

BRASIL. **Lei complementar nº 101, de 04 de maio de 2000.** Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília, 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em: 15 abr. 2014.

BRASIL. **Lei complementar nº 131, de 27 de maio de 2009.** Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp131.htm>. Acesso em: 16 abr. 2014.

COSTA, M. G. da. Acesso aos arquivos públicos: aspectos jurídicos e práticos. **Cenário Arquivístico**, Brasília, DF, v. 4, n. 1, p. 22-31, jan./jun., 2011.

COUTURE, C. **Les fonctions de l'archivistique contemporaine.** Canadá: Presses de l'Université du Québec, 2003.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris. 10 dez. 1948. Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br>>. Acesso em: 15 ago. 2014.

DUCHEIN, M. **Obstacles to the access, use and transfer of information from archives: a RAMP study.** Paris: Unesco – General Information Programm; Unisist, 1983.

JARDIM, J. M. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Caderno de Textos. **Mesa Redonda Nacional de Arquivos**, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999.

_____.; FONSECA, M. O. (org.). **A formação do arquivista no Brasil.** Rio de Janeiro: EdUFF, 1999.

_____.; _____. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/outo4/Art_04.htm>. Acesso em: 20 ago. 2014.

KETELAAR, E. **The difference best postponed?** Cultures and comparative archival science. *Archivaria* 44, 1997.

MARIZ, A. C. A. **A informação na internet:** arquivos públicos brasileiros. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

MARQUES, A. A. da C.; RONCAGLIO, C.; RODRIGUES, G. M. (org.). **A formação e a pesquisa em Arquivologia nas universidades públicas brasileiras**. Brasília: Thesaurus, 2011. (I Reunião Brasileira de Ensino e Pesquisa em Arquivologia).

MENNE-HARITZ, A. Access – the reformulation of an archival paradigm. **Archival Science**, v. 1, n. 1, 2001. p. 57-82.

NEGREIROS, L.; ARREGUY, C.; SILVA, W. Metodologia para análise, avaliação e reestruturação curricular de cursos de Arquivologia: a experiência do curso de Arquivologia da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. **Anais... V Congresso Nacional de Arquivologia**. Salvador, 2012.

SILVA, A. M. et al. **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto: Afrontamento, 1999.

SOUZA, K. I. M. **Arquivista: visibilidade profissional: formação, associativismo e mercado de trabalho**. Brasília: Starprint, 2011.

TAYLOR, H. A. **Los servicios archive y el concepto de usuário: studiodel RAMP**. Paris: UNESCO, 1984.

Trabalho recebido em: 13 maio 2015

Trabalho aceito em: 24 jun. 2016
