

ACTAS DEL XII CONGRESO DE ARCHIVOLOGÍA DEL MERCOSUR

TOMO 5 DIFUSIÓN DE LOS ARCHIVOS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL



RED de ARCHIVEROS
graduados de Córdoba

XII Congreso de Archivología del Mercosur

"Archivos y Archiveros en la Sociedad del Conocimiento"

Sofia Y. Brunero
Mariela A. Contreras
Florencia Moyano
Juan Thomas
Compiladores



Editorial de la Red de Archiveros Graduados de Córdoba

Actas del XII Congreso de Archivología del MERCOSUR / Angelly Arancibia Noriel ... [et al.] ; compilado por Sofía Brunero ... [et al.]. - 1a ed . - Córdoba : Redes, 2017.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-46377-3-4

1. Archivología. 2. Gestión de Archivos. 3. Acceso a la Información. I. Arancibia Noriel, Angelly II. Brunero, Sofía, comp.
CDD 027

Fecha de catalogación: octubre 2017

Compiladores: Sofía Y. Brunero, Mariela A. Contreras, Florencia Moyano, Juan Thomas.

Diseño de portada: Noelia García



Redes

Editorial de la Red de Archiveros Graduados de Córdoba

Mail: editorial.ragcba@gmail.com

Página web: redarchiveroscordoba.com/editorial/redarchiveroscordoba.com



El acceso a los archivos en la sociedad del conocimiento. Apreciaciones desde la Argentina del siglo XXI, por REDES – Editorial de la RED DE ARCHIVEROS GRADUADOS DE CORDOBA se distribuye bajo una Licencia Creative Commons Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional.

ISBN 978-987-46377-3-4



9 789874 637734

Eje Temático
Difusión de los Archivos y Cooperación internacional

Coordinador: Ramón Alberch i Fugueras (España)

Relator: Román Lescano (Argentina)

Marcelo A. Chaves (Brasil)

Difusão nos arquivos: difundir o quê.----- pág. 5

Francisco Sávio Da Silva, Marcílio Herculano da Costa, Jefferson Fernandes Dantas, Rosilene Agapito da Silva Llarena (Brasil):

Produtos e serviços informacionais: análise das páginas web dos Arquivos

Nacionais dos países efetivos do MERCOSUL.----- pág. 21

Víctor Barranco, Eliseo Gabriel Queijo (Uruguay):

La vigencia de los aportes archivísticos del profesor Aurelio Tanodi

a la Archivología Uruguaya.----- pág. 36

Tito Gustavo Villanueva, Verónica Lencinas (Argentina):

Joyas del cielo austral: fotografías de galaxias del Dr. José Luis Sersic.----- pág. 51

Lidia B. Duarte, Elizabeth Duarte (Paraguay):

Tesoros del patrimonio documental de Paraguay: el caso de los Archivos.----- pág. 65

Suellen Alves de Melo, Yara Maria dos Santos Andrade (Brasil):

Análise de sites de arquivos nacionais: um panorama dos países

participantes do congresso de arquivologia do MERCOSUL.----- pág. 78

Viviana Civitillo, Esteban Chiaradia (Paraguay):

Paraguay en “Filo”. Hacia la construcción de una bibliografía y de

un catálogo de referencia.----- pág. 93

Bianca da Costa Maia Lopes, Eliezer Pires da Silva (Brasil):

Contributos da User Experience para a difusão de acervos arquivísticos:

uma análise da base de dados SIAN.----- pág. 109

Cristiano Cavalleiro Lutz, Rosanara Pacheco Urbanetto (Brasil):

Descrição e difusão no acervo de plantas de arquitetura e engenharia

das fortalezas do século XVIII na ilha de Florianópolis.----- pág. 124

Luz María Jiménez Molotla (México):

La difusión de los acervos documentales de la Universidad Nacional

Autónoma de México.----- pág. 133

Víctor David Vera (Colombia):

El poder de las alianzas. Archivos visibles y la cooperación internacional

como apuesta para la consolidación de la paz en Colombia.----- pág. 139

Renato Crivelli, M. Leandra Bizello (Brasil):

Formação da memória social: o papel das instituições arquivísticas

brasileiras.----- pág. 142

Isabelle da Rocha Brandão Castellini, João Marcus Figueiredo Assis (Brasil):

Arquivos na justiça do trabalho. Perspectivas a partir do encontro nacional

da memória da justiça do trabalho.----- pág. 157

José I. Fernández Pérez (Chile):

Destrucción de patrimonio documental: los documentos sobrevivientes del

Archivo del Ministerio del Interior al bombardeo del Palacio de La Moneda

(11 de septiembre 1973).----- pág. 171

Caroline Buiz Cobas Costas (Brasil):

Preservar a Memória dos Negros em Ambientes Digitais.----- pág. 181

Contributos da *User Experience* para a difusão de acervos arquivísticos: uma análise da base de dados SIAN

Bianca da Costa Maia Lopes¹

Eliezer Pires da Silva²

Resumo

O presente trabalho aborda o fenômeno de uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência, com base no Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN), principal instrumento de referência disponibilizado pelo Arquivo Nacional brasileiro, empreendendo-se uma investigação por meio da perspectiva de *User Experience* (UX) Design. Parte-se de revisão bibliográfica e, em seguida, promove-se a coleta e análise de dados segundo a adaptação de métodos empíricos com normas técnicas de usabilidade. A partir dos resultados obtidos, buscou-se compreender a percepção dos usuários sobre o SIAN e identificar seus recursos e funcionalidades passíveis de alterações, a fim de facilitar e otimizar a experiência dos usuários. Os resultados apontam para uma insuficiência dos instrumentos de referência online das instituições arquivísticas para atingir seu amplo público, em que pesem os critérios de inteligibilidade, operacionalidade e satisfação dos usuários.

1. Introdução

No contexto das novas tecnologias digitais de informação e comunicação, significativas mudanças nas dinâmicas de produção, fluxo, disseminação e acesso à informação perpassam o fenômeno arquivístico, alterando padrões e comportamentos de seus usuários. Nesse cenário, uma gama de recursos técnicos disponibilizados pela internet afetam os meios de recuperação e acesso às informações em rede, estimulando novas possibilidades de difusão dos arquivos.

No âmbito do processo de descrição arquivística, a emergência de uma nova geração de instrumentos de referência *online* envolve aspectos de ordem tanto tecnológica quanto comunicacional, incutindo um potencial de ampliação do uso social dos acervos de instituições arquivísticas. É permeada, assim, por múltiplos e fecundos campos do saber.

¹ Bolsista de Mestrado do CNPq pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), em convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). bianca.lopes@gmail.com.

² Professor do Departamento de Arquivologia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). eliezerpires@gmail.com.



Considerando a relação de interação entre usuários e instituições arquivísticas, a interlocução entre a Arquivologia e as áreas afetas ao *User Experience* (UX) Design, tal qual o Design de Interação e a Arquitetura da Informação, oportuniza contribuições tanto teóricas como práticas ao campo dos arquivos.

Nesse sentido, investiga-se a experiência de uso do Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN), principal base de dados do Arquivo Nacional brasileiro, tendo em vista a importância da interface usuário-sistema para a difusão arquivística do acervo custodiado por esta instituição. Especificamente, buscou-se qualificar o comportamento do usuário na utilização dessa ferramenta, explorando-se o design da interação virtual entre ambos. Além disso, verifica-se se o referido instrumento fornece ao usuário o apoio necessário para ampará-lo durante a sua experiência de pesquisa aos acervos arquivísticos. Para tanto, parte-se de revisão bibliográfica, seguindo-se pela coleta e análise dos dados obtidos.

Sem embargo, objetiva-se averiguar em que medida a navegabilidade pelos instrumentos de referência *online* atende ao propósito de difusão dos acervos arquivísticos à sociedade, efetivamente, contemplando sua compreensão esclarecida como um elemento vital para o acesso.

2. Descrição arquivística: processo ou produto?

Em meio a diversos sentidos atribuídos à descrição arquivística, destaca-se a sua manifestação como uma atividade intelectual que visa refletir a utilização de processos e métodos do campo, a fim de representar as informações contidas nos acervos arquivísticos, evidenciando seu conteúdo e contexto. Nesta acepção, a descrição é também compreendida como uma forma de representação dos arquivos, tal qual pensada pela norte-americana Yakel (2003):

O termo "representação arquivística" capta, mais precisamente, os papéis do arquivista em reordenar, interpretar, criar substitutos e desenhar arquiteturas para sistemas de representação que contenham esses substitutos para suprir ou representar os próprios materiais arquivísticos (Yakel, 2003, p. 2, tradução nossa).



Recorrendo à definição do Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística³, o termo descrição consiste no “conjunto de procedimentos que leva em conta os elementos formais e de conteúdo dos documentos para elaboração de instrumentos de pesquisa” (Arquivo Nacional, 2005, p. 67). Embora pertinente, essa definição acomoda um aspecto redutor tocante à associação da descrição arquivística tão somente à produção dos instrumentos de pesquisa, recorrentemente, assimiladas em sobreposição, preterindo-se outros produtos também derivados do processo descritivo (Oliveira, 2010, p.45). Dessa maneira, Oliveira (2010) situa os instrumentos de pesquisa como produtos correspondentes apenas a uma parte desse processo, salientando que não contemplariam todo o conhecimento produzido pelo arquivista sobre o acervo. Uma dissociação entre ambos os conceitos também é percebida por Llanes Padrón (2016), similarmente, no âmbito da emergência de novas tecnologias na contemporaneidade:

A evolução tecnológica alcançada nas últimas décadas do século XX permitiu dissociar o conceito de descrição do conceito de instrumento de pesquisa. A descrição consiste em elaborar uma representação (atividade) que pode ter diferentes formas de manifestação (instrumentos de consulta); a partir de uma base de dados descritiva é possível obter diferentes formatos de saída (várias formas de exibição na tela ou diferentes tipos de impressos) (Llanes Padrón, 2016, p. 27, tradução nossa).

Digno de nota é que, de maneira geral, a ausência de consenso quanto a essa questão decorre da forma por que a descrição é considerada pela literatura da área: para alguns autores, um produto; para outros, um processo.

Sob a ótica de Geoffrey Yeo⁴ (2016, p. 135), os debates acerca da descrição arquivística apontam para a sua compreensão tanto como um processo quanto um produto. Sob esse prisma, relata que as percepções da comunidade arquivística sobre a descrição diferem quanto à ênfase atribuída a seus papéis e funções: visões distintas tendem a reforçar aspectos como o controle, o acesso, a autenticidade ou o contexto. Cabe ressaltar que não se tratam de perspectivas incompatíveis, necessariamente; porém, complementares.

Para Oliveira (2010, p. 43), em sua tese de doutorado, apesar da literatura da área identificar como finalidades da descrição, tradicionalmente, o controle e o acesso do acervo, diversos elementos

³ Criado em 2005, o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (DBTA) trata de uma publicação editada e publicada pelo Arquivo Nacional em versão física e digital. Sua elaboração resultou de um grupo de trabalho da própria instituição em conjunto com o Conselho Nacional de Arquivos (Conarq) (BALMANT, 2016, p. 71).

⁴ Geoffrey Yeo é pesquisador honorário na University College London (UCL), apontando como um de seus interesses de pesquisa a contextualização e descrição de documentos. Recuperado de <http://www.ucl.ac.uk/dis/people/geoffreyyeo>.

compõem camadas de compreensão para a representação do contexto arquivístico, reforçando a cientificidade da descrição dos arquivos e sua abordagem como uma função de pesquisa.

Já no intuito de recompor os aspectos históricos da descrição arquivística, Andrade e Silva (2008, p. 17) realçam a importância da relação entre o conhecimento do contexto e o resultado dessa atividade, indicando a necessidade desse processo abarcar tanto elementos sobre o contexto de criação, assim como outros retirados do próprio conjunto documental descrito. O trabalho do arquivista, dessa forma, incluiria a descrição do conteúdo, da estrutura e do contexto dos documentos, preservando a imparcialidade e a autenticidade do documento de arquivo, conforme Duranti (2011) e Yeo (2016).

Depreende-se que cumpriria ao arquivista, ao operacionalizar o processo descritivo, compreender o contexto dos documentos de arquivo descritos, bem como a interação entre a unidade de informação arquivística e os seus usuários. Para tanto, ressaltam-se a criação e aplicação de normas específicas.

Cabe ressaltar que, em 2012, o Conselho Internacional de Arquivos (CIA) constituiu um grupo de trabalho⁵ com 21 especialistas em descrição arquivística, oriundos de 13 países distintos, visando à promoção de melhores práticas nesta temática. Entre 2012 e 2016, o grupo buscou desenvolver um padrão descritivo para conciliar, integrar e construir um modelo a partir das quatro normas de descrição – ISAD(G), ISAAR(CPF), ISDF e ISDIAH –, intitulado “Records in Context” (RiC). Ainda em 2016, na forma de rascunho, o modelo conceitual proposto foi submetido à comunidade arquivística para consulta pública, tendo recebido contundentes críticas pelo InterPARES Trust⁶.

Em que pese a variedade das críticas que lhe foram endereçadas, importa aqui apresentar uma delas, referente ao foco sobre o papel dos usuários na proposição dessa modelagem:

O papel dos usuários tem sido cada vez mais um tópico de investigação na literatura científica desses últimos anos. Novas tecnologias oferecem novas e inimagináveis possibilidades de interação com instrumentos de pesquisa, sugerindo, por um lado, a necessidade de reconsiderar e redefinir o papel de instrumentos de pesquisa e, por outro, o papel dos usuários. Os usuários devem ser uma preocupação primária de qualquer projeto que trate de descrição. Este foco nos usuários deve ser preliminar para qualquer definição de elementos de descrição. Sem uma análise minuciosa e compreensão do público-alvo – isto é, a natureza e as características do público – o modelo

⁵ “Expert Group on Archival Description” (EGAD). Recuperado de <http://www.ica.org/en/about-egad>.

⁶ Os comentários tecidos pelo InterPARES Trust à proposta preliminar do modelo RiC foram recuperados de https://interparestrustblog.files.wordpress.com/2016/12/interparestrust_comments_on_ric_final2.pdf

seria, inevitavelmente, impreciso, se não completamente errado (InterPARES Trust, 2016, p. 7, tradução nossa).

Na medida em que os usuários dos arquivos se relacionam com os acervos descritos em sua etapa de difusão, julga-se imperativo incluir sua perspectiva em debates sobre a descrição arquivística e suas normas. Do mesmo modo, é oportuno compreender a conjuntura tecnológica que perpassa as relações entre esses usuários ao aceder às informações contidas nos acervos arquivísticos.

No escopo desta investigação, destaca-se a relevância do papel da descrição dos arquivos com ênfase sobre o acesso, uma vez que esta função se entrelaça com a participação dos usuários e suas demandas por informações, sendo fundamental para a difusão do conhecimento sobre os arquivos. Sem embargo, entende-se que a descrição arquivística comporta um processo e também os seus respectivos produtos, dentre os quais se incluem os instrumentos de referência.

3. Web 2.0 e UX Design: caminhos para a difusão dos acervos arquivísticos

Nas últimas décadas, o advento da tecnologia da informação, no bojo de um novo paradigma, é concebido como a “transferência de uma tecnologia baseada principalmente em insumos baratos de energia para outra que se baseia, predominantemente, em insumos baratos de informação, derivados do avanço da tecnologia em microeletrônica e telecomunicações” (Freeman *apud* Castells, 2003, p. 107). Ao passo que as transformações tecnológicas interagem com a economia e a sociedade, demarcam mudanças sociais que arquitetam a chamada sociedade da informação. Nesse sentido, para além de uma sociedade informacional, o paradigma da tecnologia da informação provocou uma transformação social através de seu uso conformando uma sociedade em rede.

No contexto arquivístico, a disponibilidade de novos recursos informacionais ampliou os horizontes de busca e recuperação da informação e estremeceu a tradicional relação entre usuário e informação. Os usuários dos arquivos, antes agentes passivos na comunicação com as instituições arquivísticas, adquirem outro tipo de postura, figurando tanto como produtores quanto receptores da informação, conforme as suas necessidades específicas.

A evolução tecnológica da web, da década de 1990 à atualidade, acompanhou as transformações de diferentes formas de disponibilização da informação para o público conectado. Concebido por Berners-Lee (1996) cerca de meio século após os trabalhos de Vannevar Bush sobre o hipertexto, o projeto da *World Wide Web* mesclou técnicas de recuperação de informação com o

hipertexto para dimensionar a criação de um sistema de informação em nível global⁷. A web tradicional ou Web 1.0 consistiu em uma plataforma estática, uma espécie de vitrine informacional. Já na década de 2000, a segunda geração da web popularizou-se como Web 2.0, agregando novos recursos que destacam seu papel como plataforma interativa e sua arquitetura de participação: blogs, redes sociais, wikis, compartilhamento de vídeos online, computação na nuvem, dentre outros (O'Reilly, 2005). Robredo (2010) ressalta o caráter de interoperabilidade dessa geração da web:

A Web 2.0 é vista por alguns como uma segunda geração do desenho e da evolução da Web, que facilita a comunicação e o compartilhamento da informação, a interoperabilidade e a colaboração, com a subsequente proliferação de redes comunitárias e sociais, hospedagem de serviços e aplicações, compartilhamento de vídeos, wikis, blogs e folksonomias (Robredo, 2010, p.16).

Theimer (2011, p. 126) pontua as mais significativas mudanças entre a primeira e a segunda gerações da web: manifestação da rede como plataforma, possibilitando o acesso de dados desde qualquer local provido de conexão à internet; processo de abertura de interfaces técnicas e padrões; websites voltados para a experiência de cada usuário; ampliação do sentido de interatividade, criação de conteúdo pelos usuários e integração da conexão entre estes. Compreendidas em conjunto, essas transformações alteraram a maneira como as pessoas acessam e interagem com a informação disponibilizada na rede.

Em seguida, a geração da web semântica como uma proposta de extensão da atual (Berners-Lee, Hendler, & Lassila, 2001) permite a interação entre computadores e pessoas através de novas tecnologias e linguagens, a partir da representação do conhecimento e da criação de ontologias, apontando para ainda maiores desafios tecnológicos.

Atualmente, parte dos sítios eletrônicos das instituições arquivísticas busca se adaptar ao formato da Web 2.0, enquanto outra ainda está aprisionada à mentalidade da Web 1.0 (Theimer, 2009). O cenário brasileiro não é diferente: como apontado por Mariz (2012), tais instituições brasileiras gerenciam tecnologias atuais com base em parâmetros utilizados por tecnologias anteriores.

No início, a maior parte das informações disponíveis na rede era semelhante aos documentos impressos, textuais. Com o tempo e a adaptação aos novos ambientes, os sites foram se tornando mais complexos. Porém, com poucas exceções, os sites de instituições arquivísticas brasileiras ainda não saíram daquele estágio inicial (Mariz, 2012, p.147).

⁷ World Wide Web Summary. Recuperado de <https://www.w3.org/Summary.html>



A partir de levantamento realizado por Jardim (1999), observou-se que a porcentagem de *websites* de instituições arquivísticas públicas brasileiras que apresentavam, à época, instrumento de pesquisa *online* em base de dados era muito baixa, correspondendo a apenas 15% do total de sítios institucionais. Desde então, o autor destaca a necessidade de ampliação das informações contidas nos arquivos através dos instrumentos de pesquisa, incentivando mecanismos que proporcionem maior interatividade.

No ano seguinte, a elaboração pelo Conarq de diretrizes recomendando a parametrização de informações dispostas nos websites das instituições arquivísticas brasileiras norteou, em um primeiro momento, a disposição e disseminação da informação sobre os arquivos na rede. Nessa direção, “a maioria dos arquivos percebeu o valor de usar a web para publicar informação sobre si e seus acervos – geralmente, na forma de colocar online instrumentos de pesquisa” (Theimer, 2011, p. 123, tradução nossa).

Gilliland-Swetland (2001) pontua que a inconsistência na forma de apresentação dos instrumentos de referência os torna incompreensíveis ao usuário leigo:

Em geral, tanto os arquivistas como seus usuários utilizam a mesma versão do instrumento de pesquisa e versões simplificadas ou visualizações alternativas raramente são preparadas para o uso público. Embora a eficácia desta forma em facilitar o uso de materiais de arquivo nunca tenha sido sistematicamente examinada, todas as indicações são de que o instrumento de pesquisa como atualmente concebido desempenha um trabalho bastante fraco em direcionar as necessidades, práticas e comportamentos do usuário não acadêmico (Gilliland-Swetland, 2001, p. 200, tradução nossa).

Desse modo, a multiplicidade de demandas dos usuários dos arquivos enseja uma abordagem mais dinâmica e flexível, enfatizando-se uma renovação da maneira pela qual esses interagem com as instituições arquivísticas.

Nesse diapasão, a área de UX caminha ao encontro dessa necessidade, ao passo que é considerada uma recente área do Design e apresenta metodologias específicas para projetos de produtos digitais, com ênfase no design centrado no usuário⁸. De acordo com a definição dada pela norma internacional ISO 9241-210 (*Human-centred design for interactive systems*), o termo *user experience* corresponde às percepções e respostas dos usuários resultantes do uso e/ou antecipação do uso de um produto, sistema ou serviço.

⁸ Apesar da norma ISO 9241-210 sinalizar a preferência pelo termo “human-centred design”, na prática, considera-o como sinônimo ao termo “user-centred design”.

Essa norma ainda complementa que a UX é consequência, dentre alguns fatores: da performance do sistema; do comportamento interativo; da capacidade assistiva do sistema interativo; além do estado físico e psicológico do usuário, a partir de suas experiências anteriores, preferências, percepções, habilidades e contexto de uso. Diante disso, fica evidente que a área se relaciona com várias disciplinas para se desenvolver.

Conforme o modelo elaborado por Saffer (2009), as relações interdisciplinares da área de UX são apresentadas em um diagrama⁹, circunscrevendo a navegação, por exemplo, às disciplinas de Arquitetura da Informação, Design Visual e Design de Interação. Yeo (2016) admite que haja potencial para que a navegação se torne mais sofisticada em ambientes digitais por meio de “técnicas desconhecidas do mundo do papel”. Contudo, reconhece que “os arquivistas ainda não sabem a melhor forma de tornar os instrumentos de pesquisa on-line navegáveis (browsable/navigable)” (Yeo, 2016, p. 153).

Em especial, a Arquitetura de Informação (AI) trata de disciplina nuclear do UX Design, oferecendo aportes teóricos relevantes para o campo dos arquivos. Para Rosenfeld (*apud* Robredo, 2010, p. 123), define-a como “a arte e a ciência de organizar a informação para ajudar as pessoas a satisfazer suas necessidades de informação de forma efetiva [...] o que implica organizar, navegar, marcar e buscar mecanismos nos sistemas de informação”. Nessa acepção, a AI relaciona-se mais com a estruturação física das informações, de modo a otimizar a navegação dos usuários pelos sistemas, do que propriamente com o conjunto de elementos que compõem as relações de interação dos usuários, pelo viés da UX.

Em estudo sobre a distinção dos conceitos de *user experience* e usabilidade, Padovani, Schlemmer e Scariot (2012) realizam ampla revisão de literatura sobre a questão e inferem que com a evolução do conceito tradicional de usabilidade, este fora encampado pelo termo *user experience*. Dessa forma, ressaltam que os “métodos de avaliação com envolvimento participativo dos usuários também podem ser utilizados para analisar a *user experience*” (Padovani, Schlemmer & Scariot, 2012, p. 8).

A partir do pressuposto de que o UX Design visa tornar a relação usuário-sistema a mais espontânea e fluida possível, buscando evitar que o sistema torne-se um obstáculo ao usuário, percebe-se que esta área pode oferecer diversas contribuições à Arquivologia. Assim, destaca-se o potencial da UX no tocante à elaboração de instrumentos arquivísticos de referência *online* que possam ser intuitivos, inteligíveis e agradáveis ao usuário. Para além de prover acesso, a difusão dos

⁹ Recuperado de <http://www.kickerstudio.com/2008/12/the-disciplines-of-user-experience/>

acervos arquivísticos através desses instrumentos deve evitar um produto ensimesmado, isto é: concebido de e para especialistas da área arquivística e/ou afins. Sobretudo, difundir os arquivos consiste em reforçar, de modo pragmático, o direito de todos os cidadãos de aceder à informação neles contida.

4. Análise empírica

A análise empreendida teve o propósito de avaliar o comportamento do usuário na utilização do SIAN por meio de suas percepções quanto à experiência de uso, explorando-se o design da interação virtual entre usuário e sistema. Adicionalmente, buscou-se verificar se essa ferramenta fornece ao usuário o apoio necessário para ampará-lo durante a sua experiência de pesquisa aos acervos arquivísticos. A partir desse caso específico, visou-se extrapolar as recomendações de apresentação e uso do sistema para outros instrumentos arquivísticos de referência online. Sem embargo, a análise dos resultados obtidos permitiu a realização de inferências que extrapolam o caso específico brasileiro.

A escolha do campo empírico da investigação se justificou diante da relevância tanto da instituição arquivística como da ferramenta analisada em si. Fundado em 1838, ainda sob a denominação de Arquivo Público do Império, o Arquivo Nacional do Brasil conserva mais de 55 quilômetros lineares de acervo documental, segundo seu relatório de gestão de 2015¹⁰. Quanto à ferramenta *online*, a instituição apresenta o sistema como o principal meio de acesso às informações relacionadas ao acervo custodiado pelo Arquivo Nacional, cuja disponibilização remete ao início dos anos 2000. Atualmente, é composto por 899 fundos, 511.344 dossiês e 120.491 itens documentais¹¹. Para acessá-lo, é necessário realizar um cadastro de usuário em seu próprio sítio eletrônico, fornecendo informações sobre identificação, documentação e endereço.

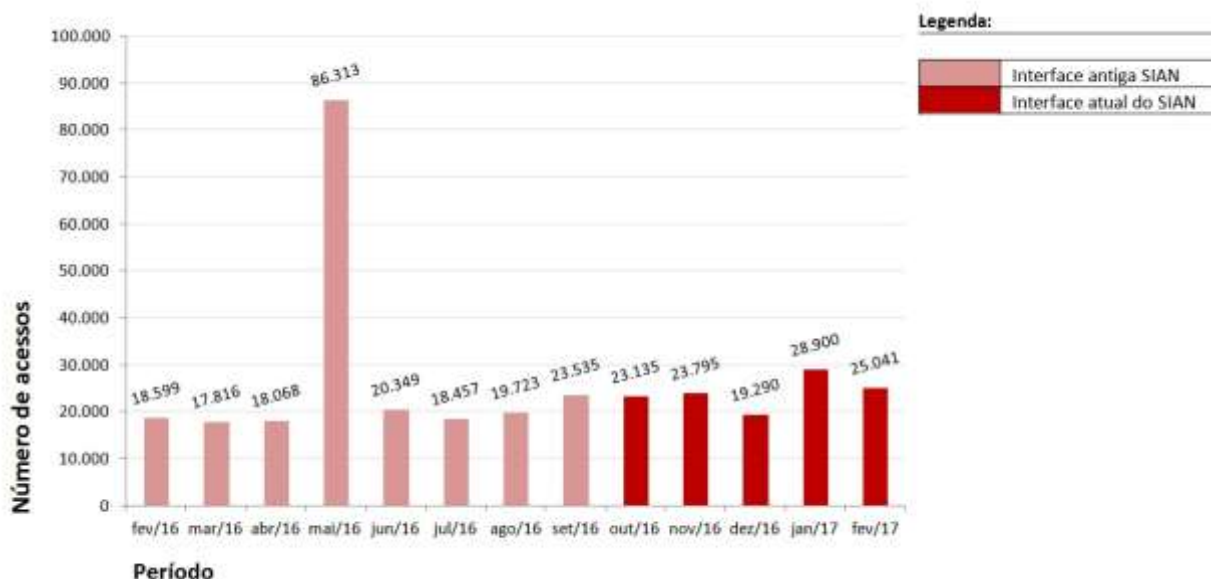
Entre os meses de fevereiro de 2016 a fevereiro de 2017, o sistema teve um total de 343.021 acessos¹², importando ressaltar que nesse período houve uma mudança de interface, conforme o Gráfico 1. Essa nova interface entrou “no ar” no dia 29 de agosto de 2016, passando a partir daí a sofrer vários ajustes. Uma estabilização relativa no sistema quanto a cadastramento de usuários, navegadores, recuperação de dados etc., foi alcançada em cerca de 45 dias.

¹⁰ Recuperado em: <https://tinyurl.com/relatarqnac15>. Acesso em: 08 jun. 2017.

¹¹ Recuperado em <http://sian.an.gov.br/sianex/log/estatistica.asp>. Acesso em: 08 jun. 2017.

¹² A compilação dos dados quantitativos de acessos foi realizada pelo administrador de rede da instituição, observando-se que este número refere-se a “visitas únicas”, que identifica o usuário e consolida as páginas acessadas.

Gráfico 1 – Total de acessos ao SIAN entre fevereiro de 2016 a fevereiro de 2017



Fonte: Os autores, a partir de informações fornecidas pela Coordenação de Tecnologia da Informação (COTIN/AN).

Na interface vigente, o SIAN disponibiliza ao público dois módulos: “Fundos e Coleções” e “MAPA”, este último englobando a memória da Administração Pública Federal. Pela aba “Fundos/Coleções”, o sistema oferece seis modalidades de pesquisa: livre, avançada, multinível, digital, instrumentos de pesquisa ou notação anterior. Em sua página inicial, há uma breve descrição sobre cada uma dessas opções.

Para lograr os objetivos deste estudo de natureza exploratória seguiu-se aos seguintes procedimentos teórico-metodológicos: revisão bibliográfica, definição do campo empírico, coleta e análise dos dados. Partiu-se da revisão bibliográfica sobre a descrição arquivística, a evolução da web e estudos sobre *User Experience* (UX) Design e usabilidade, recorrendo-se a diversos autores das respectivas áreas. Após a delimitação do campo empírico, procedeu-se à coleta de dados, promovendo-se uma verificação empírica da percepção dos usuários selecionados sobre o SIAN conforme suas experiências de uso. Como instrumento para a realização dessa etapa, optou-se por um questionário do tipo *survey*, desenvolvido através da plataforma online *Google Forms*.

O questionário desenvolvido dividiu-se em uma apresentação que expõe brevemente, o propósito da investigação, a fim de contextualizar o usuário respondente quanto à pesquisa empreendida, além de duas outras partes. Na primeira delas, quatro perguntas fechadas envolvem informações sobre o usuário, como o seu perfil, idade, formação e interesse. Em seguida, a segunda parte do questionário consiste em 11 perguntas fechadas e uma aberta, com foco direto sobre as

percepções dos respondentes quanto ao uso do SIAN. Dessa forma, em sua totalidade, o questionário é composto por 16 perguntas.

Durante o período de 30 de maio de 2017 a 30 de junho de 2017, foram obtidas 46 respostas completas ao questionário, uma vez que todas as questões eram obrigatórias para a sua conclusão. A pesquisa – sua apresentação e seu respectivo hiperlink para o questionário – foi divulgada em quatro grupos da rede social *Facebook* que englobam, predominantemente, a temática Arquivologia no contexto brasileiro. Além de tais grupos, a pesquisa também foi veiculada na página oficial da mesma rede social do Arquivo Nacional do Brasil, no intuito de alcançar os usuários de seu próprio instrumento de referência; em uma lista de discussão, por e-mail, de profissionais brasileiros ligados ao ensino da Arquivologia; e em grupos do Facebook de cursos universitários de História, admitindo-se que há um potencial público desta área que utiliza a ferramenta SIAN.

No tocante à sua primeira parte, as respostas sobre o perfil dos respondentes demonstram um predomínio de usuários relacionados ao campo teórico ou empírico dos arquivos, totalizando 34 pessoas. Oito são pesquisadores de outras áreas e apenas quatro não se enquadram nas opções anteriores, o que os aproxima da concepção de “cidadão comum”. Nesse sentido, nota-se que há uma baixa proporção de respondentes – 8,7% – relacionada a usuários não especializados em pesquisas, de modo geral, ou na matéria arquivística. Presume-se que isso se deve, parcialmente, à dificuldade de aplicação do questionário a um público diversificado, o que demandaria a elaboração de novas estratégias para abarcar essa categoria de usuários.

O quantitativo de respondentes se mostrou menor na faixa etária entre 39 e 48 anos – 6 pessoas – e maior entre 29 a 38 anos – 18 pessoas. O restante das faixas denotou um equilíbrio: 11 respondentes entre 18 e 28 anos e o mesmo número entre igual ou acima de 49 anos.

Por sua vez, o nível educacional dos respondentes refletiu diferentes gradações: 22 têm ensino superior completo; sete, doutorado incompleto; seis, superior incompleto; seis, doutorado completo; dois, mestrado completo e mais três, mestrado incompleto.

Quanto aos principais interesses de pesquisa no SIAN, observa-se a predominância da pesquisa acadêmica, apontada por 32 respondentes (69,6%), seguida por interesse profissional (56,5%) e pessoal (32,5%). A necessidade por alguma informação específica empata com a opção curiosidade, sendo cada uma apontada por 19,6% dos respondentes.

A análise das respostas às questões abertas realça algumas questões apontadas a seguir. Para 43,4% dos respondentes, há pouca clareza quanto às informações dispostas na página inicial do SIAN e apenas 10,9% acham que a página se utiliza de muita clareza. O visual do sistema é pouco atrativo para 54,4% dos usuários – apenas um deles avaliou o sistema como muito atrativo. Segundo



65,2% dos respondentes o sistema não ofereceu recurso de ajuda durante a pesquisa. Entretanto, 63% dos usuários alegou que não precisou aprender conhecimentos habilidades técnicas novos para o uso do SIAN. Questionados sobre a necessidade de auxílio de alguém com conhecimentos técnicos para utilizar o sistema, 54,3% das pessoas responderam positivamente.

Quanto ao grau de complexidade da linguagem utilizada pelo sistema, 87% dos respondentes a julgaram como complexa a muito complexa, o que se refletiu na dificuldade para realização da pesquisa: 82,6% das respostas indicavam esse problema. Apesar da dificuldade, 54,3% dos usuários afirmaram ter encontrado a informação que desejavam. O grau de satisfação apontado sobre a utilização do sistema pendeu para a insatisfação, visto que 41,3% dos respondentes se mostrou pouco satisfeito, enquanto a mesma porcentagem não externou satisfação ou insatisfação. Curiosamente, 84,8% dos usuários responderam que voltariam a utilizar o SIAN para outras pesquisas.

Sobre as impressões ao utilizar o sistema, as três mais indicadas pelos usuários foram, respectivamente: dificuldade (54,3%), confusão (54,3%) e estranhamento (45,7%). Digno de nota é que, menos apontadas, figuram familiaridade (10,9%) e facilidade (13%).

5. Considerações finais

Os dados empíricos coletados apontam para a compreensão da percepção dos usuários sobre o SIAN a partir de sua experiência de uso, identificando aspectos do sistema passíveis de melhorias e estimulando ações corretivas, no intuito de facilitar e otimizar o acesso e a inteligibilidade desse instrumento, de modo a lograr maior grau de satisfação por seus usuários.

Como problemas de usabilidade mais críticos, apontam-se: a clareza do sistema para os usuários; a necessidade de recursos de ajuda para melhor orientá-los quanto aos mecanismos de busca na base de dados; o uso excessivo de termos técnicos, a ponto de prejudicar o desempenho das buscas realizadas; e a complexidade da linguagem utilizada, de maneira geral. Todos esses pontos ratificam as principais impressões dos usuários respondentes sobre os sistemas, reforçando a dificuldade, o estranhamento e a frustração quanto ao uso do SIAN.

As respostas à pergunta aberta também foram importantes para verificar a reincidência de comentários predominantemente concentrados sobre a clareza da interface, da linguagem utilizada e da acessibilidade. Muitas dessas respostas mencionam a necessidade de um acesso mais simples para o “usuário comum”, “usuário em geral” ou, ainda, “grande público”. É sintomático notar que embora a maior parte dos respondentes desta pesquisa seja familiarizada com a área de arquivos ou com pesquisas em outras áreas (91,3%), muito se critica sobre a linguagem utilizada.



Nesse sentido, em que pesem os recursos tecnológicos já utilizados pelo Arquivo Nacional para a ampliação dos usos e usuários de seus acervos, importa incentivar maior quantidade e diversidade de investigações sobre a relação sistema-usuário. Por ora, há indícios de que o SIAN deva ser revisto, considerando a melhoria dos pontos mais fragilizados; em especial, a inteligibilidade, a operacionalidade e a apreensibilidade do sistema, abarcando a composição plural do público que acessa os arquivos, assim como aquele que não o visita comumente.

A dimensão social dos arquivos se relaciona intimamente à capacidade deste se comunicar com a sociedade, o que ultrapassa o mero provimento de acesso à informação contida nos arquivos aos cidadãos. O potencial comunicacional dos arquivos reside na capacidade deste difundir seus acervos sob a forma de produtos e serviços, de modo a tornar a informação esclarecida para o público que deles faz uso. Nessa direção, o UX Design desponta como um possível caminho para qualificar o acesso aos arquivos, apostando em critérios de usabilidade para aprimorar recursos e funcionalidades dessa nova geração de instrumentos de referência *online*.



Referências

- Andrade, R. S., & Silva, R. R. G. (2008). Aspectos teóricos e históricos da descrição arquivística e uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência. *PontodeAcesso*, 2(3), 14-29.
- Arquivo Nacional (2005). *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística*. Rio de Janeiro.
- Balmant, F. V. (2016). *Terminologia arquivística brasileira: estudo exploratório de publicações e termos*. Rio de Janeiro: UNIRIO.
- Berners-Lee, T. (1996). WWW: Past, present, and future. *Computer*, 29(10), 69-77. Recuperado de <https://www.w3.org/People/Berners-Lee/1996/ppf.html>.
- Berners-Lee, T., Hendler, J., & Lassila, O. (2001). The semantic web. *Scientific American*, 284(5), 28-37.
- Boucinha, R. M., & Tarouco, L. M. R. (2013). Avaliação de Ambiente Virtual de Aprendizagem com o uso do SUS-System Usability Scale. *RENOTE*, 11(3).
- Castells, M. (2003). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.
- Duranti, L. (2011). Structural and formal analysis: the contribution of diplomatics to archival appraisal in the digital environment. In: Hill, J. (Ed.). *The future of archives and recordkeeping: a reader*. London: Facet Publishing.
- Gilliland-Swetland, A. J. (2001). Popularizing the finding aid: exploiting EAD to enhance online discovery and retrieval in archival information systems by diverse user groups. *Journal of internet cataloging*, 4(3-4), 199-225.
- InterPARES Trust (2016). *Comments on Records in Context*. 2016. Recuperado de https://interparestrustblog.files.wordpress.com/2016/12/interparestrust_comments_onric_final2.pdf.
- Jardim, J. M. (1999). O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. *Mesa redonda Nacional de Arquivos*. Rio de Janeiro.
- Llanes Padrón, D. (2016). *La descripción archivística en los tiempos posmodernos: conceptos, principios y normas*. Marília: Cultura Acadêmica.
- Mariz, A. C. A. (2012). *A informação na internet: arquivos públicos brasileiros*. Rio de Janeiro: FGV.
- Oliveira, L. M. V. (2010). *Modelagem e status científico na descrição arquivística no campo dos arquivos pessoais* (Tese de doutorado). Universidade de São Paulo, SP, Brasil.
- O'Reilly, T. (2005). *What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software*. O'Reilly Publishing.



Padovani, S., Schlemmer, A., & Scariot, C. (2012). Usabilidade & user experience, usabilidade versus user experience, usabilidade em user experience?: uma discussão teórico-metodológica sobre comunicações e diferenças. In *CONGRESSO INTERNACIONAL DE ERGONOMIA E USABILIDADE DE INTERFACES HUMANO-COMPUTADOR* (Vol. 12, pp. 1-10).

Robredo, J. (2010) Ciência da informação e Web semântica: linhas convergentes ou linhas paralelas? In: Robredo, J., & Bräscher, M. (Orgs.) *Passeios pelo bosque da informação: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento*. Brasília: IBICT.

Saffer, D. *The Disciplines of User Experience*. (2009) Kicker Studio. Recuperado de www.kickerstudio.com/2008/12/the-disciplines-of-user-experience.

Theimer, K. (2011) Interactivity, flexibility and transparency: social media and Archives 2.0. In: Hill, J. (Ed.). *The future of archives and recordkeeping: a reader*. London: Facet Publishing.

Theimer, K. (2009) *Web 2.0 tools and strategies for archives and local history collections*. Neal-Schuman Publishers, Inc.

Yakel, E. (2003). Archival representation. *Archival Science*, 3(1), 1-25.

Yeo, G. (2016). Debates em torno da descrição. In. Eastwood, T. & MacNeil, H. (Orgs.). *Correntes atuais do pensamento arquivístico*. Belo Horizonte: UFMG.