

A FACE OCULTA DA INTERFACE

Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário

Ivone Pereira de Sá

Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca/FIOCRUZ

E-mail: ivonesa@coc.fiocruz.br

Paula Xavier dos Santos

Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ

E-mail: paulaxs@coc.fiocruz.br

RESUMO

O presente estudo se insere no âmbito do Mestrado Profissional em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca/FIOCRUZ. Procura-se abordar as idéias que estão sendo desenvolvidas na elaboração da dissertação que trata sobre os 'Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário'. Neste estudo, observa-se que com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) surgem novas formas de disponibilização e acesso às informações arquivísticas. Emergem espaços informacionais virtuais, como, por exemplo, os serviços de informação arquivística na Web que, assim como os serviços de informação arquivística 'tradicionais'¹, devem ser centrados no usuário, procurando satisfazer as necessidades de informação deste sujeito no processo de transferência da informação. Um ponto a ser destacado nestes serviços é a não presença do arquivista de referência, o que torna ainda mais relevante o seu desenvolvimento voltado para a satisfação destes usuários e, para isso, pode-se, através de reflexões teórico-metodológicas sobre a utilização do Estudo de Usuários, em especial da abordagem Sense Making, trazer contribuições na melhoria destes serviços seja na sua concepção, avaliação e/ou atualização.

PALAVRAS-CHAVE

Serviço de Informação Arquivística na Web – Usuário da Informação Arquivística – Estudo de Usuários – Abordagem Sense-Making

1. INTRODUÇÃO

Em linhas gerais, o título procura dar uma visão do que será abordado ao longo do estudo. Pode-se dizer que nele encontra-se implícito a análise do tratamento arquivístico que antecede a disponibilização dos serviços de informação arquivística na Web, ou seja, sua "face oculta", ou segundo Bruno Latour (2000), sua "caixa-preta", indicando o que está por trás da interface.

Em decorrência do uso da Internet, o campo da Arquivologia passa a contar com a Web, um espaço virtual que pode ser utilizado para facilitar o acesso à informação arquivística. Como esse assunto ainda é, relativamente recente no campo da Arquivologia no Brasil, a literatura é pouco expressiva, podendo-se dizer que é quase inexistente.

Em 2000, o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) elaborou o documento "Diretrizes Gerais para a Construção de *Websites* de Instituições Arquivísticas" que procura *fornecer um referencial básico às instituições arquivísticas interessadas em criar ou redefinir*

seus websites. (CONARQ, 2000, p.1). O foco deste documento está na construção de websites de instituições arquivísticas, não contemplando o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web.

Um outro fator que dificulta a eficácia do desenvolvimento dos serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário é a não existência de um modelo a ser seguido, pois cada serviço tem a sua especificidade.

O surgimento desses espaços informacionais virtuais sugere novas formas de produção, transferência e uso da informação. Também são criados novos conceitos, como, por exemplo, o conceito de usuário virtual, também chamado de usuário remoto ou cliente virtual e, outros conceitos devem ser revistos, por exemplo, o conceito de usuário que no Dicionário de Terminologia Arquivística da Associação dos Arquivistas Brasileiros aparece como *pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo* (AAB, 1976, p.76). É sabido que, atualmente, em alguns casos, o usuário não necessita se encaminhar até o arquivo para obter a informação desejada, sendo assim, para este usuário, o mais importante é o acesso à informação e não onde a mesma se encontra.

Os profissionais da informação estão se conscientizando que desempenham a função social de tornar acessível para a sociedade as informações arquivísticas que constam nos acervos. Com isso, passam a desenvolver serviços de informação arquivística centrados no usuário, e um dos caminhos que pode ser utilizado para desenvolver esses serviços conforme as necessidades de informação dos usuários é o Estudo de Usuários, pois se torna possível identificar os usos e usuários dos acervos, contribuindo para a eficácia no desenvolvimento dos serviços.

Atualmente, com a capilarização da Internet, a tendência é de que os serviços de informação arquivística passem, cada vez mais, a serem disponibilizados na Web, porém, ainda não foi pensada a pertinência da utilização do Estudo de Usuários como forma de contribuir para a identificação das necessidades de informação dos usuários virtuais.

O propósito da investigação é trazer contribuições teórico-metodológicas do Estudo de Usuários para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web de acordo com as necessidades de informação dos usuários.

2. PRINCÍPIOS NORTEADORES

Problema

O campo da Arquivologia no Brasil, comparado com outros países, carece de reflexões teóricas sobre a disponibilização de serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário, e o Estudo de Usuários pode contribuir na eficácia desses serviços.

Pressuposto

Os fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários são normalmente aplicados em serviços de informação arquivística 'tradicionais', não tendo sido pensada sua pertinência em serviços de informação arquivística em meios virtuais como na Web.

Hipótese

A utilização dos fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários na concepção de serviços de informação arquivística na Web pode contribuir como um dos elementos na satisfação das necessidades de informação dos usuários.

Objetivos

Objetivo Geral:

Contribuir para que os serviços de informação arquivística na Web possam melhor satisfazer as necessidades dos usuários através da utilização do Estudo de Usuários em sua concepção e atualização.

Objetivos Específicos:

- Fornecer um referencial teórico-metodológico para criação ou redefinição de sites de serviços de informação arquivística;
- Demonstrar a importância da utilização do Estudo de Usuários para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web;
- Criar diretrizes para a concepção de serviços de informação arquivística na Web;
- Empregar as diretrizes apontadas por este estudo no serviço de informação arquivística na Web denominado "Guia de Fontes de Arquivo para a História da Saúde e da Medicina no Brasil"², enquanto espaço de aplicabilidade.

3. METODOLOGIA

O caminho que está sendo percorrido para o desenvolvimento desta pesquisa, foi primeiramente a elaboração de um levantamento bibliográfico preliminar que contribuirá tanto para o mapeamento da abordagem do tema, avaliando, se é contemplado pela comunidade arquivística e como os autores o analisam, como também para a fundamentação teórica, e ainda para justificar as contribuições da pesquisa. Esse levantamento foi feito em bases de dados (MINERVA, PERI...), em Bibliotecas (COC, PUC, ECO/UFRJ, BCG/UFF) e nos periódicos especializados (Annual Review of Information Science - ARIST, Journal of the American Society for Information Science – JASIS, Information Research etc.) Em um segundo momento será desenvolvido um levantamento bibliográfico mais denso, pois acredita-se que novos conceitos serão inseridos ao longo da pesquisa.

Este trabalho também contará com um estudo descritivo, onde serão analisados alguns serviços de informação arquivística nacionais e internacionais, disponibilizados na Web. Ainda não foram definidos os Websites dos serviços que serão analisados.

Também será desenvolvido um estudo de aplicabilidade do “Guia de Fontes de Arquivo para a História da Saúde e da Medicina no Brasil”, onde serão implementadas as contribuições que este estudo venha a trazer. A interface do Guia de Fontes servirá de teste de aplicabilidade deste trabalho.

4. NOVA CONFIGURAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO

Ao longo das últimas décadas observa-se o crescimento acelerado e contínuo das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs), e juntamente com elas são criadas novas formas de produção, disseminação, acesso e uso da informação. Jardim aponta o surgimento de um ‘espaço virtual’ com funcionamento e características próprias. Segundo o autor, *emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação.* (1999, p.1)

Por conta dos avanços das tecnologias, (...) *instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras.* (idem).

O destaque passa a ser dado ao acesso e não ao acervo, ao fluxo da informação e não ao estoque, e as redes ao invés dos sistemas.

Os serviços de informação, seja de bibliotecas, de arquivos, de centros de documentação etc., passam a ser disponibilizados em novos formatos, entretanto é necessário destacar que o surgimento destes serviços não sobrepõe os formatos tradicionais.

O que ocorre atualmente, é a tendência de que os serviços de informação arquivística tradicionais passem a ser disponibilizados em espaços virtuais como na Web. Mais do que isso, os serviços já podem ‘nascer’ virtuais. Porém, cabe salientar que, para a disponibilização desses serviços, tanto tradicionais como virtuais, o acervo já deve ter garantido, de alguma forma, o acesso intelectual. Isso reflete na qualidade dos serviços de informação arquivística, tanto tradicionais como os virtuais.

Com a Internet, os serviços de informação passam a estar on line, caracterizando-se como serviços de informação virtuais. Ocorre uma quebra de paradigma, onde estes serviços passam a ser disponibilizados “extra-muros”, visto que a barreira do ‘espaço’ é quebrada. A questão do tempo, também passa a ser revista, pois como estes serviços são

disponibilizados na Internet, podem ser consultados a qualquer hora do dia, sete dias por semana.

Segundo Jardim e Fonseca (2000, p.3), esses serviços surgiram, porque (...) *hoje a informação encontra-se crescentemente 'on-line', fora do ambiente tradicional dos serviços de informação. É a primazia de um não-lugar, a Internet, sobre os lugares tradicionais de gestão e transferência da informação como os serviços e instituições arquivísticas.*

Atualmente, os usuários estão mais exigentes e autônomos em suas buscas. Segundo Kurtz (1990, p.32), *o usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, bibliotecas e centros de informação, para a satisfação de suas necessidades.* Eles trazem novas demandas e fazem solicitações de serviços à distância. Com isso, surge a virtualização das relações entre o profissional da informação e o usuário. Desta forma, os profissionais da informação, através dos serviços de informação, devem estar aptos a atender as demandas.

Os serviços de informação arquivística na Web, podem ser entendidos, no contexto deste trabalho, através da noção operacional de espaços virtuais de informação que visam o acesso intelectual aos acervos, através da representação da informação arquivística. Neste sentido, estes espaços virtuais de informação, são instrumentos de meta-informação. Seu objetivo é facilitar o acesso e contribuir no processo de transferência da informação dando maior visibilidade ao acervo.

Esses serviços possuem características distintas, como por exemplo, as atualizações instantâneas e a utilização da organização não linear (*hipertexto*³).

Em um ambiente Web, as informações poderão ser atualizadas constantemente, ao contrário, por exemplo, de um Guia impresso, e a agilidade na atualização dos dados é imprescindível quando se trata de informação arquivística: é importante registrar que um fundo que se encontrava em fase de tratamento, já está totalmente organizado e disponível para consulta. Tratando-se de material impresso, o tempo de atualização é muito maior.

Através dos serviços de informação arquivística na Web, é possível ampliar a disseminação e o acesso as informações sobre os acervos arquivísticos, tornando mais fácil a pesquisa e alcançando um número maior de usuários. Pode-se dizer, que uma das grandes vantagens de se disponibilizar serviços de informação arquivística na Web, é que o usuário não precisa se deslocar até o arquivo para saber se ele irá encontrar determinada informação. Segundo Rodríguez (1999, p.4), *o usuário da Web (...)accede a documentos que están físicamente muy lejanos en un tiempo relativamente corto, sin necesidad de saber donde se encuentra el documento de destino al que dirige un enlace.*

É necessário frisar que os serviços devem garantir o acesso intelectual as informações arquivísticas. O cidadão, com relação ao acesso jurídico, tem o direito garantido, mas é importante ressaltar que o acesso à documentação e conseqüentemente à

informação arquivística não está garantido somente pelo acesso jurídico, pois para que o cidadão tenha acesso à informação, é necessário que o acervo esteja organizado e que disponibilize instrumentos para facilitar a busca das informações.

Os mecanismos de recuperação da informação são elaborados através das informações contidas nos acervos que devem ser tratados. Porém, nem sempre, os acervos passam por toda a etapa de tratamento arquivístico, que se inicia com o recolhimento, passando pela seleção, arranjo, descrição, indexação até a representação da informação que é a fase de elaboração dos instrumentos, e o não cumprimento do tratamento arquivístico pode dificultar a recuperação da informação.

Guimarães e Silva (1996, p.61) diz que *(...)os processos de Descrição e Representação são, na verdade, ações da equipe técnica do órgão, voltados para a retirada de informações do documento recebido, a fim de gerar novas informações, destinadas a permitir e orientar a pesquisa dos usuários.*

Ainda segundo a autora, *a informação gerada nos arquivos sob a forma de Instrumentos de Descrição, pode ser denominada de meta-informação, informação de segundo nível, ou ainda, informação sobre informação.* (ibid., p.63)

O primeiro contato do usuário não é com o acervo, mas sim com os instrumentos. Pode-se dizer que os instrumentos de descrição são um acesso indireto que antecede a consulta aos documentos originais; é uma primeira aproximação com o acervo da entidade.

Então, conclui-se que *(...) o acesso aos documentos é mediado pela meta-informação, implicando que tanto a recuperação quanto à transferência de informação, são ações que tem como suporte a meta-informação.* (idem).

Como são os profissionais da informação que produzem a meta-informação, pode-se dizer que eles exercem importante papel perante a sociedade, pois são os intermediários entre o usuário e o acervo, são a interface usuário X informação arquivística.

Tanto para o arquivista responsável pela organização do acervo, que faz o tratamento técnico, como para o arquivista de referência, responsável pela orientação da localização da informação arquivística, deve estar muito claro que o objetivo final da função que eles exercem é atender ao usuário. Mais do que isso, atender suas necessidades de informação.

Para Ruiz (1999, p.115),

(...)Una de las cualidades que debe tener el moderno archivero es ésta del servicio a los usuarios, informando sobre los fondos documentales de su centro. Esta labor debe desarrollarla principalmente a través de la redacción de los medios de descripción documental, que es una de las grandes tareas que tiene encomendadas, pero también personalmente, a través de la ayuda directa a los investigadores. Sin esta voluntad de servicio, tanto del

personal como del centro en general, nunca podrá cumplir el archivo su verdadera misión en la sociedad, que no es sólo de tipo cultural, sino de información, de auxilio, de ayuda a los ciudadanos en todos los aspectos de la vida humana.

Os profissionais da informação devem sair do modelo 'arquivos direcionados para os arquivistas' e partirem para o modelo 'arquivos direcionados para os usuários'.

A Arquivologia deve estar mais voltada para o usuário da informação. Deve pensar nas questões de transferência e uso da informação e desenvolver serviços de informação que tornem a informação mais acessível para o cidadão, procurando satisfazer as suas necessidades de informação.

Com o surgimento dos serviços de informação arquivística na Web, essa questão deve ser priorizada, visto que, nestes ambientes virtuais, não se tem a presença do arquivista de referência e, o usuário possui total autonomia em suas buscas.

Pinheiro aponta que *o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação: precisa ser estudado dentro dos sistemas social, político, econômico e outros que possam afeta-lo, levando-se em conta seu "background", motivação e orientação profissional.* (1982, p.6 apud Kurtz, op.cit., p.32-33)

Isso deve ser desenvolvido tanto nos serviços tradicionais como nos virtuais. Deve-se saber quem é o usuário do serviço de informação, quais as necessidades de informação e se as mesmas foram satisfeitas.

O Estudo de Usuários pode contribuir na identificação dos usos e usuários da informação e, com isso, pode-se desenvolver serviços de informação arquivística tradicionais e virtuais centrados no usuário.

De acordo com Pinheiro

(...)estudos sobre usuários da informação constituem-se importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda e a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos. (op. cit., p.1 apud Kurtz, op.cit., p.33)

Atualmente, o Estudo de Usuários possui duas abordagens: a tradicional e a emergente. Na abordagem tradicional, o foco está no sistema de informação, ou seja, procura identificar o grau de satisfação do usuário dentro do sistema e, na abordagem emergente, o foco é o usuário da informação, procurando identificar quais são as suas necessidades de informação.

No desenvolvimento deste trabalho, optou-se analisar a abordagem emergente 'Sense-Making', que surgiu em meados da década de 80 e que aponta que cada indivíduo possui uma necessidade de informação própria. De acordo com Dervin,

(...)esta nova abordagem concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são parte de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Os mais importantes atos de comunicação – questionar, planejar, interpretar, criar, resolver, responder, tão esquecidos no modelo tradicional – são amplamente valorizados no modelo alternativo. (Dervin apud Ferreira, 1995, p.6)

Além da utilização do Estudo de Usuários para a concepção ou remodelagem de serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário, deve-se pensar também no layout do serviço. Suas interfaces devem ser o mais amigável possível, independentemente do nível de organização da documentação a ser disponibilizada. Por exemplo, em um acervo cujo acesso intelectual esteja garantido através do cumprimento de todas as etapas do tratamento arquivístico, pode ter sua disponibilização na Web prejudicada, caso não seja norteadada pela questão do atendimento das necessidades dos usuários. É claro, que o nível de tratamento arquivístico da documentação pode contribuir para a facilidade do acesso ao acervo remoto ou não. No entanto, este não é o único fator a ser considerado na concepção de serviços de informação arquivística na Web.

Na Ciência da Computação, o conceito utilizado para o desenvolvimento de interfaces é o da usabilidade. A usabilidade significa pensar no usuário no início, no meio e no fim da construção de interfaces, assim como na Arquivologia o usuário também deve ser pensado em todas as etapas do tratamento arquivístico.

A usabilidade é definida pela Norma ISO 9241 como a *capacidade que apresenta um sistema interativo de ser operado de maneira eficaz, eficiente e agradável, em um determinado contexto de operação, para a realização das tarefas de seus usuários.*

Para Chris Mcgregor, *usabilidade significa concentrar esforços para a facilidade do uso. Significa transformar a tarefa de alcançar uma meta simples, direta e o mais objetiva possível. Ela significa criar um sistema transparente que seja fácil de entender e operar instantaneamente. (apud Abreu, s.d., s.p.)*

Pode-se dizer então que quando se pensa em desenvolver serviços de informação arquivística na Web, a usabilidade é um dos elos de ligação entre o campo da Ciência da Computação e o campo da Arquivologia.

O desenvolvimento de interfaces centradas no usuário também contribui para a eficácia dos serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário. Na Ciência da Computação

las interfaces gráficas se han diseñado para dar el control directo al usuario sobre la computadora. La meta es cubrir las

necesidades de todos los usuarios potenciales, adaptando la tecnología del Web a sus expectativas y no requerir del lector que se conforme con una interfaz que ponga obstáculos innecesarios en su caminos. (DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y AUDITORÍA INFORMÁTICA, 2001, p.10).

Se a interface não for baseada no usuário acabará se tornando uma interface difícil, que segundo a BIREME, *aumentam a carga de trabalho do usuário, trazem conseqüências negativas que vão desde a resistência ao uso, passando pela sub-utilização, chegando ao abandono do sistema.* (2003, p.2)

Na Ciência da Computação existem diversos estudos que tratam sobre layout de websites e estruturação de conteúdos. Isso não quer dizer que o profissional da informação deve 'entender do assunto', porém deve ter uma noção mínima para poder dialogar com os profissionais da Ciência da Computação e, juntos, desenvolverem serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços de informação virtuais são um fato recente, e ainda necessitam de muitas melhorias, porém o mais importante é que devem ser projetados de forma que o usuário consiga se movimentar de um ponto ao outro na busca das informações desejadas. Deve ser um serviço facilitador, pensado no usuário e nas suas necessidades. Deve-se racionalizar recursos e esforços deste usuário. Para isso devem ser criados canais de comunicação com os usuários, onde sejam identificados suas necessidades e expectativas e, além disso como ele avalia o serviço e seu grau de satisfação. Pode-se considerar os serviços de informação arquivística na Web como um modelo emergente, e, juntamente com ele, observa-se mudanças no tratamento da informação, no acesso, nos profissionais e nos usuários.

Os profissionais da informação, cada vez mais, estão se conscientizando que desempenham a função social de tornar acessível para a sociedade as informações arquivísticas que constam nos acervos. Com isso, passam a desenvolver serviços de informação arquivística centrados no usuário e, um dos caminhos que pode ser utilizado é o Estudo de Usuários, pois se torna possível identificar os usos e usuários dos acervos, contribuindo para a eficácia no desenvolvimento dos serviços.

O desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web centrado no usuário é apontado aqui como uma questão a ser estudada, a fim de que sejam indicadas, através de reflexões teórico-metodológicas sobre Estudo de Usuários, melhorias no desenvolvimento deste processo.

Como pode ser observado, existe um conjunto de ações a serem executadas para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário. Deve-se unir esforços, buscar conceitos em outras áreas, interdisciplinaridade entre campos para o desenvolvimento destes serviços, porém em nenhum momento, deve-se deixar de lado que todo o trabalho deve ser desenvolvido segundo as necessidades dos usuários da informação, que são a razão de ser dos arquivos.

6. NOTAS

¹ No contexto deste estudo, foi utilizado o termo tradicional para diferenciar dos serviços de informação arquivística em meios virtuais, como na Web por exemplo.

² Este Guia é um projeto que está sendo executado pela Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz. Consiste num instrumento metodológico e ferramenta tecnológica para identificação, coleta, sistematização e recuperação via Web, de informações sobre acervos documentais arquivísticos que se configuram como fontes para pesquisa e produção de conhecimento nas áreas de História da Saúde e da Medicina no Brasil. Tem por objetivo prover acesso, através de uma base de dados e interface Web única, aos acervos que se encontram localizados em instituições de arquivo, documentação, bibliotecas, bem como em centros culturais e de pesquisa, casas de memória e universidades.

³ Coleção de documentos interconectados por ligações (links) de forma que os usuários possam consultá-los nas mais diversas ordens.

7. REFERÊNCIAS

ABREU, André de. **Usabili...o quê?** Disponível em <http://www.terra.com.br/informatica/especial/usabilidade.htm> Acesso em 29/04/2004.

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Núcleo Regional de São Paulo. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. São Paulo: Núcleo Regional de São Paulo; Secretaria Estadual de Cultura, 1996.

BIREME. **Guia de Navegabilidade e Usabilidade da BVS**. 2003.

CONARQ. **Diretrizes Gerais para a Construção de Websites de Instituições Arquivísticas**. CONARQ, dez. 2000. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/diretrizes.htm>. Acesso em 06/02/2004.

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y AUDITORÍA INFORMATICA. **Evaluación de Sitios Web**. 2001. Disponível em: http://sistemas.dgsca.unam.mx/publica/pdf/eva_sitios_web.pdf Acesso em 29/04/2004.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Novos Paradigmas e Novos Usuários de Informação. Ciência da Informação**, v.25, n.2, 1995. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/250296/25029610.pdf>. Acesso em 05/03/2004.

GUIMARÃES E SILVA, Junia Gomes da Costa. **Socialização da Informação Arquivística: a viabilidade do enfoque participativo na Transferência de Informação**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO. 1996. 93p.

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Cadernos de Textos. MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em <http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/conferencia%20mesa%20redonda/josemaria.htm> Acesso em 06/02/2004.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte**. IN: Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica. Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 05-08 de abril de 2000.

LATOUR, Bruno. **Ciência em Ação**. São Paulo: Unesp, 2000.

RODRÍGUEZ, David. **Crear páginas Web. Guía básica para archiveros**. Disponível em: <http://rayuela.uc3m.es/~pirio/textos/archiweb.htm> Acesso em 29/04/2004.