

O PERFIL E AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO DE JOINVILLE (SC)

Luiza Morgana Klueger Souza

Bacharel em Arquivologia pela Universidade Federal de Santa Catarina, Mestre em Gestão de Unidades de Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina. Arquivista no Arquivo Histórico de Joinville.
e-mail: luizamklueger@gmail.com

Profª Dra. Gisela Eggert Steindel

Professora na Universidade Estadual de Santa Catarina.
e-mail: f9giza@gmail.com

Profº Dr. Julibio David Ardigo

Professor na Universidade Estadual de Santa Catarina.
e-mail: julibio@udesc.br

Resumo: Esta pesquisa tem por objetivo identificar o perfil dos usuários do Arquivo Histórico de Joinville (AHJ) e suas necessidades de informação, com o intuito de contribuir com a instituição para a definição de estratégias de gestão e de planejamento de atividades com foco nos usuários. Caracterizada como uma pesquisa documental, de abordagem quali-quantitativa, os dados analisados foram extraídos de documentos administrativos do AHJ, compreendendo um período de dois anos (2016 e 2017), visando identificar o perfil dos usuários e suas maiores necessidades de informação, a partir de seus dados pessoais e dos registros dos documentos pesquisados. O perfil dos usuários do AHJ, identificado a partir das características mais frequentes entre os pesquisadores, pode-se dizer, que se trata de homens e mulheres adultos (entre 20 e 59 anos), residentes em Joinville e com formação em ensino superior. A necessidade de informação desses pesquisadores consiste em pesquisar e acessar, principalmente, jornais, clipagens e documentos iconográficos, não sendo possível identificar a necessidade de acesso aos diferentes suportes dos documentos (físico ou digital), bem como das tipologias documentais dos documentos iconográficos. Os resultados demonstram que os documentos administrativos consultados precisam ser reformulados, bem como a metodologia de registro dos pesquisadores e dos documentos pesquisados.

Palavras-chave: Arquivo Histórico de Joinville (SC). Estudo de Usuário. Arquivo Permanente. Necessidade de Informação.



1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem por objetivo mapear o perfil do usuário do Arquivo Histórico de Joinville e sua necessidade informacional, por meio da análise de duas vertentes, o cadastro de pesquisadores e os registros de pesquisas, para que, desta forma, seja possível estabelecer correlações entre o perfil do usuário e os documentos mais consultados no acervo desse arquivo. Os dados analisados foram coletados na Seção de Atendimento desse Arquivo, por meio dos instrumentos de gestão denominados “Cadastro de Pesquisador” e “Registro de Pesquisa”.

O acesso aos documentos arquivísticos e às suas informações se constitui em um direito de todo cidadão, bem como sua disponibilização consiste em um dever do poder público. Nos arquivos públicos, os acervos são compostos por documentos arquivísticos públicos. As consultas aos acervos são comumente caracterizadas enquanto pesquisas, diante dos valores que essas fontes documentais possuem, sejam históricos, probatórios ou informativos. Assim, o cidadão que

frequenta esses espaços de informação e memória e realiza consultas, costuma ser chamado de usuário, consulente, pesquisador ou leitor (DICIONÁRIO, 2005).

Esse estudo justifica-se pelo fato de um dos autores atuar no Arquivo Histórico de Joinville e desenvolver pesquisas, inclusive sobre a instituição, no mestrado profissional em Gestão de Unidades de Informação do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGInfo) da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). O cunho profissional deste curso se caracteriza em buscar soluções para problemas concretos de gestão de unidades de informação, como o arquivo público em questão.

As necessidades de informação dos usuários de um arquivo público contribuem para o estabelecimento de rotinas, metas e procedimentos de trabalho, racionalizando recursos financeiros e otimizando o uso dos recursos humanos dos arquivos, enquanto instituições de memória, que visam o acesso e a difusão de seus documentos. Nesse sentido, para obter conhecimento dessas necessidades, alguns métodos podem ser adotados, como o registro das pesquisas realizadas nos arquivos e o cadastro dos usuários, prática adotada pelo arquivo em questão.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS PÚBLICOS

Os arquivos públicos são as instituições responsáveis pela custódia, tratamento e uso dos documentos públicos, produzidos e acumulados pela administração pública direta ou indireta (MACHADO; CAMARGO, 1999). Possuem também o importante papel de difusão, que consiste na divulgação e promoção do seu acervo, tanto para o usuário interno quanto para o externo, proporcionando aproximação com a sociedade (CÉ; PEDRAZZI, 2011).

O conhecimento das necessidades de seus usuários possibilita aos arquivos um melhor exercício de suas funções. Para tal, técnicas podem ser aplicadas com o intuito de garantir a qualidade dos serviços de informação, como, por exemplo, a aplicação de estudo de usuários.

A técnica de estudo de usuários consiste em uma “investigação que objetiva identificar ou caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação” (DIAS; PIRES, 2004, p. 10). Segundo Dias e Pires (2004), os estudos das necessidades de informação dos usuários possibilitam melhorias nos serviços oferecidos.

As autoras afirmam, ainda, que os estudos de usuários costumam ser voltados para o uso, a demanda e a necessidade de informação e são realizados por fatores motivacionais como: o usuário enquanto razão fundamental da instituição; o estudo enquanto subsídio para o planejamento e a avaliação de atividades e compartilhamento de informações; realização de pesquisas de satisfação; e conhecer a necessidade de informação (natureza e conteúdo) (DIAS; PIRES, 2004).

Jardim e Fonseca (2004) destacam que, anteriormente, o foco do estudo de usuários estava no grau de satisfação do usuário com o serviço de informação, mas que, com o surgimento de novas formas de produção e uso da informação, seu objetivo tem sido identificar as necessidades de informação do usuário.

Nesse contexto, o usuário assume um papel importante para a difusão dos arquivos, pois o estudo de usuários permite um melhor planejamento das atividades de difusão. Tais atividades possibilitam uma aproximação entre os pesquisadores e os arquivos, além de proporcionar a novos usuários interesse pelos documentos, fazendo-os perceber as fontes de informação constantes nos documentos, sejam científicas, históricas, culturais ou sociais (CÉ; PEDRAZZI, 2011).

“Nesse sentido, a identificação do tipo de usuário fará com que o profissional da informação tenha subsídios para aprimorar e/ou criar os serviços, adequando às necessidades emergentes” (CÉ; PEDRAZZI, 2011, p. 82).

2.1 Arquivo Histórico de Joinville

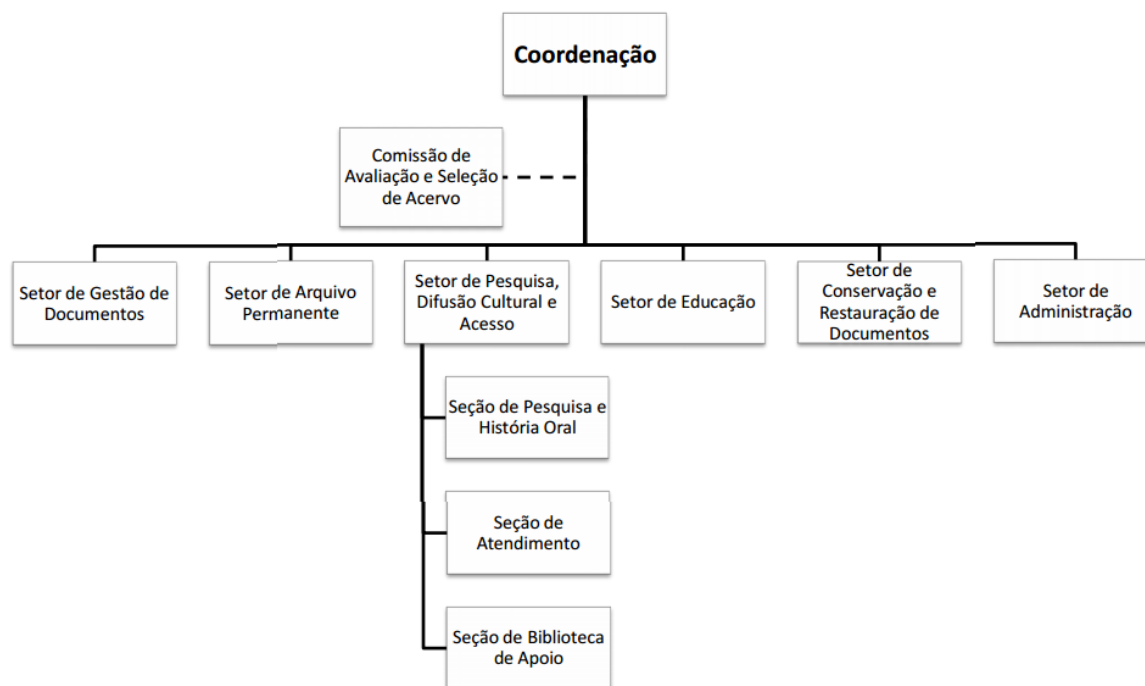
O Arquivo Histórico de Joinville (AHJ) foi criado em 20 de março de 1972 pela Lei nº 1.182 (PREFEITURA DE JOINVILLE, 2017). Em setembro de 2015, o AHJ teve seu Regimento Interno aprovado, o qual estabelece no artigo 2º sua finalidade de:

[...] coordenar e implementar a gestão documental, a guarda permanente, a organização, a preservação e a difusão dos documentos produzidos, recebidos e/ou acumulados pelo Poder Executivo Municipal, bem como dos documentos privados considerados de interesse público e social sob sua custódia, visando o acesso à informação (JOINVILLE, 2015, p. 4).

A partir da aprovação do Regimento Interno e da definição de sua estrutura administrativa (conforme representa a Figura 1), tornou-se necessário para o AHJ estabelecer alguns procedimentos para atender o cumprimento de suas funções. Quanto ao atendimento de pesquisadores e usuários, houve a necessidade de criar um formulário para cadastrar seus pesquisadores, o “Cadastro de Pesquisador”, acompanhado de um formulário para registrar as consultas realizadas pelos mesmos, o “Registro de Documentos Pesquisados”, ambos implementados em janeiro de 2016.

Antes da criação destes documentos, os registros dos pesquisadores tinham validade de um mês, ou seja, se registravam sempre que iam ao Arquivo Histórico, preenchendo todos seus dados pessoais a cada pesquisa realizada, a cada mudança de mês. Além do incômodo gerado no excesso de preenchimento de cadastros aos pesquisadores, suas pesquisas eram registradas, porém não eram contabilizadas.

Figura 1 – Organograma do Arquivo Histórico de Joinville



Fonte: Arquivo Histórico de Joinville (2015).

O “Cadastro de Pesquisador” (Figura 2) foi proposto com 28 campos para preenchimento pelo pesquisador, com seus dados pessoais, visando especificamente à identificação do perfil dos usuários do AHJ.

Figura 2 – Formulário de Cadastro de Pesquisador

Arquivo Histórico de Joinville

CADASTRO DE PESQUISADOR **Nº 945**

Nome Completo: _____

Data de Nascimento: ____/____/____ **Sexo:** () Masculino () Feminino

Naturalidade: _____ - **Nacionalidade:** _____

RG: _____ **CPF:** _____

Endereço: _____ nº _____ **Compl:** _____

Bairro: _____ **Cidade:** _____ **UF:** _____

Telefone: () _____ **E-mail:** _____

Escolaridade:
 Fundamental Médio Técnico Superior Especialização Mestrado Doutorado PhD

Áreas de Formação: _____

Áreas de Atuação: _____

Fonte: Arquivo Histórico de Joinville (2018).

Ao verso do formulário (Figura 3), optou-se por apresentar as “Normas para acesso e uso dos documentos”, que consistem nos direitos e deveres, que o pesquisador precisa observar ao fazer uso dos documentos do AHJ.

Figura 3 – Formulário de Cadastro de Pesquisador (verso)

NORMAS PARA ACESSO E USO DOS DOCUMENTOS

Eu, _____, pesquisador(a) devidamente identificado(a) neste cadastro declaro estar ciente e concordar com as normas abaixo dispostas:

- É obrigatório, na divulgação da(s) reprodução(ões), citar que os respectivos originais pertencem ao acervo do Arquivo Histórico de Joinville;
- Todas as bolsas, pastas, envelopes, cadernos e canetas devem ser colocados no guarda-volumes, pois não é permitido a permanência destes objetos no ambiente de pesquisa;
- São permitidos apenas os celulares, tablets, notebooks e câmeras fotográficas, sem suas bolsas;
- O celular deve permanecer no modo silencioso e ser atendido sempre fora do prédio;
- Manter sempre baixo o volume de voz para não atrapalhar os outros pesquisadores;
- É proibido fumar, consumir alimentos ou bebidas no ambiente de pesquisa;
- O uso do par de luvas é obrigatório para manusear os documentos durante a pesquisa;
- É permitido fotografar os documentos, desde que não utilizando flash;
- A quantidade dos documentos acessados durante a pesquisa obedece as normas da instituição, as quais visam à conservação e à segurança do acervo;
- Não dobrar, riscar, rasgar, recortar, destacar, forçar a planificação, marcar páginas ou folhear de forma brusca as encadernações ou documentos acessados durante a pesquisa;
- Ao final da pesquisa, a equipe de atendimento apresentará a relação dos documentos acessados naquele dia, que deverá ser vistada pelo pesquisador concordando com os itens descritos.

Joinville, ___/___/____.

_____ Pesquisador(a)

Fonte: Arquivo Histórico de Joinville (2018).

O “Registro de Documentos Pesquisados” (Figura 4), composto por cinco campos, foi idealizado com o intuito de registrar os documentos utilizados pelos pesquisadores a cada consulta, com o preenchimento por parte dos atendentes do AHJ. Além de possibilitar uma análise dos documentos pesquisados, o registro contribui também com os pesquisadores para a continuidade de suas consultas, por ser possível identificar quais documentos já foram consultados por estes.

Figura 4 – Formulário de Registro de Documentos Pesquisados

REGISTRO DE DOCUMENTOS PESQUISADOS

Nome do Pesquisador: _____ N° _____

DATA	TIPO	QTDE	DESCRIÇÃO	VISTO
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				
____/____/____				

Fonte: Arquivo Histórico de Joinville (2018).

Na ausência de um sistema e de recursos, a equipe do AHJ optou em criar formulários do Google com os mesmos dados do “Cadastro de Pesquisador” e do “Registro de Pesquisa”, com o intuito de replicar as informações preenchidas nos documentos para estes formulários. A escolha da ferramenta deu-se pelo fato de ser gratuita, de fácil criação e por possibilitar a coleta e a organização de informações e a análise das respostas a partir das planilhas geradas (GOOGLE, 2018).

Tais registros podem contribuir para a definição de metas e planos de trabalho da equipe do Arquivo Histórico, como a elaboração de projetos de digitalização dos documentos mais procurados. Contribuem também com a definição de prioridades de algumas atividades técnicas em determinados conjuntos documentais, como a descrição arquivística, facilitando o uso e o acesso às informações, e o acondicionamento dos documentos, garantindo a conservação e a preservação daqueles mais acessados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa se caracteriza como pesquisa documental, por se tratar de um estudo que utiliza “[...] documentos como fontes de dados, informações e evidências” (MARTINS; THEÓPHILO, 2009, p. 55). Possui abordagem quali-quantitativa, considerando a investigação da necessidade de informação dos usuários do AHJ e seus perfis, bem como a quantificação destes e suas pesquisas.

Foram analisados os dados obtidos a partir do “Cadastro de Pesquisador” e do “Registro de Documentos Pesquisados”, que são documentos preenchidos pelo próprio pesquisador e pela Seção de Atendimento do AHJ, respectivamente. Os dados foram extraídos de documentos administrativos da instituição, não havendo aplicação de questionários e entrevistas para a coleta destes.

Do Cadastro de Pesquisador foram analisados os seguintes dados: idade; sexo; local de residência; escolaridade; e área de formação. Já do documento Registro de Documentos Pesquisados, foram analisados os tipos e a quantidade de documentos pesquisados. A partir dos dados extraídos desses documentos, torna-se possível identificar um perfil do pesquisador da instituição e sua necessidade informacional, diante da identificação dos tipos de documentos mais acessados no Arquivo Histórico de Joinville.

Os dados analisados foram coletados durante os anos de 2016 e 2017, tendo em vista que o processo de cadastramento do pesquisador e suas pesquisas iniciou em 2016. Anteriormente, esses registros eram realizados de outro modo, impossibilitando um estudo dos perfis dos pesquisadores e de suas necessidades informacionais. Entre janeiro de 2016 e dezembro de 2017, foram registrados 927 pesquisadores e 1925 pesquisas.

Cabe salientar que existem 935 registros de pesquisadores do período analisado, porém, foram encontrados 8 registros duplicados, seja por repetição na alimentação da planilha gerada a partir do cadastro dos pesquisadores, ou pelo fato de o pesquisador ter se cadastrado mais de uma vez. Para garantir a qualidade dos resultados obtidos, tais registros duplicados foram desconsiderados na análise dos dados.

Ainda, visando à qualidade dos resultados, alguns registros foram alterados para a realização da análise: nove registros de pesquisadores em que as idades eram discrepantes (dois anos, por exemplo), atribuindo 32 anos como a idade dos mesmos (que corresponde a mediana da variável idade, considerando os demais pesquisadores); e três registros em que o número de cadastro possuía quatro dígitos, sendo desconsiderado o último destes.

Ressalta-se que são consideradas como pesquisas todas as solicitações de acesso a documentos do acervo do Arquivo Histórico de Joinville, sejam documentos arquivísticos ou bibliográficos (constantes na Biblioteca de Apoio), físicos ou digitais, as quais são registradas vinculadas ao cadastro do pesquisador.

Para análise dos dados, fez-se o uso de estatística descritiva, com quantitativos e percentuais para as diferentes variáveis, além do uso de testes para verificar a existência de correlação entre as variáveis do perfil do usuário e as dos tipos de documentos pesquisados, com base no Coeficiente de Correlação de Pearson.

Com o intuito de facilitar a visualização e a análise, algumas variáveis tiveram seus dados agrupados ou categorizados, por exemplo, foram definidas três classes para a variável idade, considerando jovens pessoas com até 19 anos, adultos pessoas entre 20 e 59 anos e idosos a partir dos 60 anos.

Da mesma forma, foi utilizada a classificação das grandes áreas de conhecimento do Conselho Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento (CNPQ) na variável formação, reduzindo de 85 categorias para oito, sendo estas: Ciências Agrárias; Ciências Biológicas; Ciências da Saúde; Ciências Exatas e da Terra; Ciências Humanas; Ciências Sociais Aplicadas; Engenharias; e Linguística, Letras e Artes. Para os demais níveis de escolaridade, agruparam-se as formações Técnicos e Profissionalizantes, Ensino Médio e Ensino Fundamental, do qual esta última categoria inclui os pesquisadores que não informaram sua escolaridade.

As categorias de documentos pesquisados demonstraram a mesma necessidade. O cadastro original possuía 39 categorias de documentos, os quais foram agrupados por gênero documental (com exceção dos jornais, clipagens, livros e periódicos, que foram mantidos separados), gerando, então, oito categorias: Livros e Periódicos (acervo); Livros e Periódicos (Biblioteca de apoio); Documentos textuais; Documentos cartográficos; Documentos iconográficos; Microfilmes; Jornais; e Clipagens.

Um dos critérios utilizados para redefinir as categorias foi a precisão encontrada nas categorias utilizadas no cadastro original, considerando que a alteração de metodologia utilizada ao longo dos dois anos de registros pesquisados prejudicou a análise de algumas tipologias documentais, sendo necessário generalizar para evitar erros.

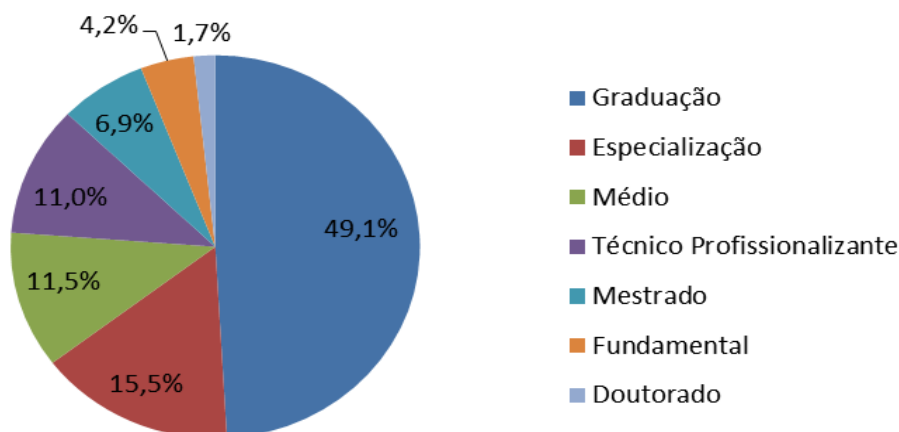
3.1 ANÁLISE ESTATÍSTICA

A partir da análise dos Cadastros de Pesquisadores, verificou-se que, dos 927 pesquisadores, 52,6% são do sexo feminino e 47,4% são do sexo masculino. Quanto às idades dos pesquisadores, verificou-se que 75,84% são adultos, 12,84% são jovens e 11,33% são idosos. A mediana entre as idades dos pesquisadores é 32 anos de idade.

Quanto ao local de residência dos pesquisadores, verificou-se que 779 residem em Joinville e 148 em outros municípios, destacando-se entre eles Jaraguá do Sul (20 pesquisadores), Curitiba (19 pesquisadores) e Florianópolis (18 pesquisadores). Residem em Santa Catarina 872 pesquisadores e em outros países apenas dois.

A grande maioria dos pesquisadores possui ensino superior, representando 49,1% dos pesquisadores com graduação, 15,5% com especialização, 6,9% com mestrado e 1,7% com doutorado, totalizando 73,2% dos pesquisadores, conforme demonstra o Gráfico 01.

Gráfico 1 – Escolaridade



Fonte: Elaboração própria (2018).

Foram encontradas 85 formações declaradas pelos pesquisadores, de todos os níveis de escolaridade. Destas, as 10 principais estão representadas no Quadro 1 abaixo:

Quadro 1 – Principais formações

Formação	Quantidade
Arquitetura e Urbanismo	143
Engenharia	85
Ensino médio	81
História	76
Não Informado	62
Comunicação Social/Jornalismo	53
Administração	45
Direito	33
Pedagogia	29
Ciências Contábeis	24

Fonte: Elaboração própria (2018).

Durante o período analisado, 99.288 mil documentos foram pesquisados, sendo os jornais, as clipagens e os documentos iconográficos os mais consultados (Quadro 2).

Quadro 2 – Documentos pesquisados

Documentos pesquisados	Quantidade
Jornais	52305
Clipagens	24215
Documentos iconográficos	11940
Documentos cartográficos	3514
Documentos textuais	3306
Microfilmes	3244
Livros e Periódicos (acervo)	419
Livros e Periódicos (Biblioteca de apoio)	345

Fonte: Elaboração própria (2018).

Dentre as oito categorias de documentos pesquisados, duas áreas de conhecimento se destacam como as que mais pesquisaram. As clipagens, os documentos cartográficos, os jornais, os livros e periódicos do acervo e da Biblioteca de Apoio foram mais consultados pelos pesquisadores da área de Ciências Sociais Aplicadas, enquanto os documentos iconográficos, os documentos textuais e os microfilmes foram mais consultados pelos pesquisadores da área de Ciências Humanas, a qual inclui Arquitetura e Urbanismo. Quanto às formações que mais pesquisaram cada documento, estão representadas no Quadro 3:

Quadro 3 – Formações que mais pesquisaram os documentos

Documentos pesquisados	Formação	Nº de acessos
Jornais	Não Informado	6346
	Estudante	5495
Clipagens	Artes	2535
Documentos iconográficos	História	4021
Documentos cartográficos	Arquitetura e Urbanismo	1963
Documentos textuais	História	1561
Microfilmes	História	1691
Livros e Periódicos (acervo)	Ciências Sociais	193
Livros e Periódicos (Biblioteca de apoio)	Comunicação Social/ Jornalismo e História	44

Fonte: Elaboração própria (2018).

Ressalta-se que os dados até aqui apresentados são números, absolutos ou relativos, que espelham o perfil e o comportamento dos pesquisadores em relação aos documentos pesquisados do Arquivo Histórico de Joinville. Entretanto, há a necessidade de verificar se há relação entre as variáveis do perfil do usuário e as do tipo de documento pesquisado.

Para verificar tal relação, analisou-se o nível do coeficiente de correlação de Pearson entre as variáveis idade, sexo, escolaridade, formação e atuação dos 861 pesquisadores – que realizaram pesquisas entre 2016 e 2017, dos quais 66 nunca realizaram pesquisas nesse período – e o tipo de documento pesquisado. Cabe destacar que o tipo de documento pesquisado foi analisado tanto no seu quantitativo acessado por pesquisador, como de forma dicotômica, ou seja, se um pesquisador acessou ou não aquele tipo de material.

Nos dados analisados, não foi percebida correlação entre as variáveis idade, sexo e escolaridade com o tipo de documento pesquisado, independente do tipo de agregação dos dados. Já no que tange à formação e à atuação do pesquisador em relação ao tipo de documento acessado, foi encontrada uma correlação média (0,4) entre Arquitetura e Urbanismo e Documentos Cartográficos.

Nota-se que não foi encontrada correlação quando os pesquisadores foram agrupados nas grandes áreas de conhecimento do CNPQ, tendo sido necessário analisar os dados em sua forma mais granular, observando as formações dos pesquisadores. Outras correlações foram encontradas nesse formato mais detalhado, porém sem o quantitativo de indivíduos que permitisse uma confiabilidade dos resultados.

4 RESULTADOS

Ao analisar os documentos “Cadastro de Pesquisador” e “Registro de Documentos Pesquisados” foram encontrados falhas no processo de registrar tais dados, entre elas: registros de pesquisadores duplicados; números de cadastros repetidos; dados registrados em campos errados (ex: data de nascimento em data de cadastro); erros de digitação; mudanças de metodologia para registro dos documentos pesquisados; entre outros.

Foram encontrados também falhas na concepção do documento “Cadastro de Pesquisador”, ao fornecer ao pesquisador as opções “Superior” e “PhD” em “Escolaridade”, por serem terminologias equivocadas. A opção “Superior” deveria ser substituída por “Graduação” e “PhD” poderia ser excluída do formulário.

Quanto ao documento “Registro de Documentos Pesquisados”, por ser um formulário com campos de respostas abertas, a falha encontrada foi na definição das categorias de documentos pesquisados. Desde a implementação do formulário, a metodologia para registrar os documentos pesquisados foi sendo alterada conforme a necessidade, porém não foi padronizada.

Tal falta de padronização afetou, por exemplo, o registro de pesquisas de documentos em suportes físicos e digitais e dos documentos textuais, cuja diferenciação foi uma das alterações de metodologia, impossibilitando quantificar tais pesquisas.

Buscando definir um perfil dos usuários, generalizando as características mais frequentes entre os pesquisadores do AHJ, pode-se dizer que, se trata de homens e mulheres adultos (entre 20 e 59 anos), residentes em Joinville e com formação em ensino superior. Quanto à área de formação dos pesquisadores, considera-se heterogênea.

A maior demanda de uso desses pesquisadores consiste em pesquisar e acessar, principalmente, jornais, clipagens e documentos iconográficos. Quanto à especificidade dos documentos iconográficos, bem como ao suporte (físico ou digital) destes e dos outros documentos pesquisados, não foi possível realizar uma análise detalhada, devido à maneira como as pesquisas foram registradas.

Os dados analisados não permitiram identificar as necessidades de informação dos usuários, apenas seus usos, considerando que identificar a necessidade consiste em compreender o comportamento do usuário quanto ao uso dos documentos, os motivos que o fazem buscar a informação, o que exigiria um estudo mais detalhado e com técnicas adequadas (DIAS; PIRES, 2004).

Observa-se que, tanto a ausência de correlação entre as variáveis idade e sexo dos pesquisadores com tipo de documento pesquisado, como a correlação percebida entre os pesquisadores com formação em Arquitetura e Urbanismo com a busca por Documentos Cartográficos eram resultados esperados pelos autores dessa pesquisa em função de suas vivências. Empiricamente, esperava-se identificar alguma correlação entre o grau de escolaridade e o tipo ou quantidade de documentos pesquisados, o que não ocorreu. O fato de não ter sido encontrada correlação significativa entre o perfil dos usuários do AHJ em relação aos documentos pesquisados pode indicar que o interesse pelas pesquisas independe do seu nível de escolaridade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para que os registros dos pesquisadores e dos documentos pesquisados contribuam com a gestão e o planejamento da instituição com foco nas necessidades dos usuários, é necessária a elaboração de uma metodologia para esse processo, padronizando os registros e proporcionando maior eficiência na análise dos dados obtidos e na tomada de decisão.

Portanto, sugere-se adequações ao processo: revisão da especificação e categorização dos documentos pesquisados junto à equipe técnica do AHJ; melhor especificação para os suportes dos documentos pesquisados (papel ou digital); capacitação dos responsáveis pela transferência dos

dados dos documentos à base; e conferência de existência de cadastro do pesquisador antes de realizar o mesmo. Quanto às falhas encontradas na concepção do documento “Cadastro de Pesquisador”, referente à escolaridade, sugere-se a reformulação das opções disponibilizadas aos pesquisadores.

Faz-se necessário também adequar os registros de modo que possibilitem identificar os objetivos da pesquisa por parte dos pesquisadores, permitindo a análise das necessidades de informação dos usuários do AHJ. É sabido que há pesquisadores que buscam documentos para fins de pesquisa, científica ou histórica, por exemplo, e outros para fins de prova, comprovação jurídica.

Quanto aos resultados alcançados em relação ao perfil do usuário, conclui-se que o AHJ carece de maior divulgação entre os jovens, principalmente no ensino fundamental e médio, para ampliar o seu público e exercer seu papel na sociedade enquanto instituição de memória e patrimônio com maior eficácia.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO HISTÓRICO DE JOINVILLE. **Organograma**. Joinville, 2015.

ARQUIVO HISTÓRICO DE JOINVILLE. **Cadastro de Pesquisador**. Joinville, 2018.

ARQUIVO HISTÓRICO DE JOINVILLE. **Registro de Documentos Pesquisados**. Joinville, 2018.

CÉ, Graziella; PEDRAZZI, Fernanda. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. Rio Grande: **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 25, n.2, p. 75-89, jul./dez. 2011.

Disponível em:

http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2015/12/pdf_07cff2bfdd_0000012841.pdf. Acesso em: 25 nov. 2017.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48 p. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2017.

DICIONÁRIO brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 230p. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2018.

GOOGLE. **Formulários Google**: crie e analise pesquisas gratuitamente. Disponível em: <https://www.google.com/intl/pt-BR/forms/about/>. Acesso em: 20 jan. 2018.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, v. 5, n. 5, p. A04, 2004. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/7650>. Acesso em: 12 mar. 2018.

JOINVILLE. Fundação Cultural de Joinville. Aprova o Regimento Interno do Arquivo Histórico de Joinville. Portaria nº 099, de 11 de setembro de 2015. **Diário Oficial Eletrônico do Município de**

Joinville, Joinville, 15 set. 2015, nº 293, p. 3-13. Disponível em:
<https://wwwold.joinville.sc.gov.br/public/portaladm/pdf/jornal/40b1590896fcded026ab999df676c024.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2017.

MACHADO, Helena Corrêa; CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Como implantar arquivos públicos municipais**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1999. 88 p. Disponível em:
http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf3.pdf. Acesso em: 20 fev. 2018.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2009.

PREFEITURA DE JOINVILLE. **Arquivo Histórico de Joinville**. Disponível em:
<https://www.joinville.sc.gov.br/departamento/ahj/>. Acesso em: 29 nov. 2017.

THE PROFILE AND THE INFORMATION NEEDS OF THE USERS OF THE HISTORICAL ARCHIVE OF JOINVILLE (SC)

Abstract: *This research aims to identify the profile of the users of the Historical Archive of Joinville (AHJ) and its information needs, with the purpose of contributing with an institution for the definition of strategies of management and planning of activities with a focus on users. Characterized as a documental research, with a qualitative approach, the analyzed data were extracted from AHJ administrative documents, comprising a period of two years (2016 and 2017), aiming to identify the profile of users and their greater information needs, from their personal data and records of the documents searched. The profile of AHJ users, identified from the most frequent characteristics among researchers, can be said to be male and female adults (between 20 and 59 years old), living in Joinville and trained in higher education. The need for information from these researchers consists of researching and accessing, mainly, newspapers, clipboards and iconographic documents. It is not possible to identify the need for access to different document supports (physical or digital) as well as the documentary typologies of iconographic documents. The results show that the administrative documents consulted need to be reformulated, as well as the registration methodology of the researchers and documents searched.*

Keywords: *Historical Archive of Joinville (SC). User study. Historical archives. Information needs.*

Originals recebidos em: 02/06/2018

Aceito para publicação em: 03/12/2018

Publicado em: 14/01/2019