

Estudos de usuários em arquivos

Panorama dos relatos de experiência publicados em periódicos nacionais

User studies in archives: overview of experience reports published in national journals
Estudios de usuarios en archivos: resumen de informes de experiencias publicados en revistas nacionales

RESUMO

O artigo tem como objetivo analisar a situação dos estudos de usuários no contexto arquivístico brasileiro, considerando a realidade nos arquivos como unidade de informação. Foram identificadas as principais características dos estudos de usos e usuários realizados em arquivos, a partir de uma pesquisa bibliográfica sobre relatos de experiências.

Palavras-chave: estudos de usuários; arquivologia; arquivos públicos; arquivos privados.

ABSTRACT

The article aims to analyze user studies in the Brazilian archival context, considering the reality in archives as information units. The main characteristics of uses and user studies carried out in archives were identified, based on a bibliographic research on experience reports.

Keywords: user studies; archival science; public archives; private archives.

RESUMEN

El artículo tiene como objetivo analizar la situación de los estudios de usuarios en el contexto archivístico brasileño, considerando la realidad en los archivos como unidades de información. Se identificaron las principales características de los estudios de usos y usuarios realizados en archivos, a partir de una investigación bibliográfica sobre informes de experiencias.

Palabras clave: estudios de usuarios; archivística; archivos públicos; archivos privados.

Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano

Doutora em História Social pela Universidade de São Paulo (USP). Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (Unesp), Brasil
marcia.pazin@unesp.br

Thalita Fernanda Leme

Mestra em Ciência da Informação pela Unesp, Brasil
thalitaleme@gmail.com

Helen de Castro Silva Casarin

Livre-docente pela Unesp. Professora do Departamento de Ciência da Informação da Unesp, Brasil
helen.castro@unesp.br

Introdução

Atualmente, vivemos em um mundo mais globalizado, consequentemente marcado pela informação, o que deixa um convite a uma arquivologia que esteja cada vez mais centrada no seu usuário. Percebe-se, então, que se faz fundamental aprofundar questões referentes ao usuário da informação como sujeito do processo arquivístico (Jardim; Fonseca, 2004). É nessa perspectiva que este trabalho se insere, tratando como a literatura nacional da área da ciência da informação tem abordado o estudo do usuário da informação em instituições arquivísticas.

Do ponto de vista geral, nos estudos de usuários, ao longo dos anos tem sido possível estabelecer uma comparação entre as preocupações teóricas anteriores e as atuais, considerando o comportamento desses usuários. Se o início dos estudos sobre o fluxo de informação e os tipos de usuários data da década de 1960, a partir da década de 1990 surgem as pesquisas sobre o impacto da internet na conduta dos usuários de informação. Na década de 2000, seguem os estudos de influência dos periódicos eletrônicos, bem como tem início o estudo da ingerência das redes sociais que, da década de 2010 em diante, se amplia. Com isso, cresce o leque de estudos de usuários referentes à internet, o que demonstra a transição da informação do ambiente convencional para o predomínio do digital. Esses estudos demonstram o crescimento do uso de aparelhos móveis, redes sociais e ferramentas da internet 2.0 (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Porém, no que se refere aos estudos de usuários em arquivos, até meados dos anos 2000 não há uma quantidade relevante de pesquisas que apontem as especificidades possíveis nesse ambiente. De um modo geral, percebe-se que são mais estudados os usuários de arquivos permanentes, caracterizados como pesquisadores, historiadores entre outros. Com isso, depreende-se que as demais fases do ciclo vital do documento não são contempladas com particularidades nas pesquisas (Jardim; Fonseca, 2004).

A partir do contexto apresentado, estabelecemos o problema desta pesquisa. Qual o estado da arte dos estudos de usuários no âmbito da arquivologia no Brasil, do ponto de vista de sua aplicação efetiva? Quais tipos de estudos são realizados nos arquivos e quais suas características?

Diante dessas questões, temos como objetivo geral caracterizar os estudos de usuários no contexto arquivístico brasileiro, considerando a realidade nos arquivos como unidade de informação. Os objetivos específicos seguem numa perspectiva voltada a analisar os perfis de usuários

em arquivos segundo a bibliografia pesquisada e a identificar as principais características dos estudos de usos e usuários realizados em arquivos e outras unidades de informação que contemplam documentos de arquivo.

A pesquisa configura-se em um estudo de caráter exploratório, cujo método é a pesquisa bibliográfica. Utilizou-se como fonte de informação a Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci), de onde foram coletados os artigos analisados, a partir da pesquisa de termos, conforme detalhado na apresentação de resultados. Além da introdução, o trabalho encontra-se dividido em duas partes. Primeiramente, apresenta-se referencial teórico sobre usuários e os estudos de usuários em arquivos. Na sequência, são apresentados os resultados de pesquisa e a análise dos estudos identificados. As considerações finais apontam para a necessidade de ampliação da reflexão sobre os estudos de usuários em arquivos.

Estudos de usuários em arquivos

Atualmente, a discussão sobre os “usuários” em arquivos é percebida como de grande relevância, partindo da percepção de que os profissionais arquivistas não trabalham apenas para os arquivos, mas também para seus usuários. A sociedade em geral está à procura da informação e é a ela que os arquivistas devem a ampliação do acesso aos documentos e o movimento em direção a um novo contexto informacional, a partir da revisão produzida com base no paradigma da pós-modernidade, onde novos atores tornam-se relevantes.

Assim, como dizem Jardim e Fonseca (2004, p. 4):

Do ponto de vista dos impactos deste contexto no universo arquivístico, alguns autores sugerem que não apenas necessitamos nos movermos em direção a um paradigma da pós-custódia arquivística, mas também partirmos do modelo “arquivos direcionados para os arquivistas” para “arquivos direcionados para os usuários”.

De um momento em que a organização de arquivos parecia ser um fim em si mesmo, percebeu-se que os usuários merecem a atenção e o cuidado para que sejam atendidos, de forma que sejam respeitados os princípios da arquivística, bem como suas funções primordiais.

Se, no século XIX, o usuário era representado pelo historiador que muitas vezes fazia pesquisas em arquivo e, portanto, era a partir de suas investigações que se tinha ideia da necessidade informacional para se adequar

e atendê-lo, foi a partir dele que surgiram os instrumentos de pesquisa e de controle. Esses instrumentos serviram para garantir o acesso e percebe-se que a descrição arquivística foi desenvolvida como a ferramenta voltada principalmente para o usuário, visando facilitar a consulta (Silva et al., 2002). Trata-se, portanto, de um usuário específico, com necessidades de informação e comportamento informacional característico.

O arquivista, por sua vez, faz o papel de mediador. Os instrumentos de pesquisa, muitas vezes complexos, podem deixar os usuários confusos ao utilizá-los, e os profissionais da informação detêm o conhecimento sobre eles. Compete então ao arquivista fazer essa mediação entre o cidadão e a informação, tornando, assim, mais amigável a relação com o documento que ele busca. Cabe também ao arquivista ensinar o usuário, a fim de possibilitar que, nas próximas buscas, ele tenha acesso pleno às informações que estão disponíveis no arquivo (Vaz; Araujo, 2015).

Nesse contexto, segundo Ferreira e Almeida Jr. (2013), são as ações dos profissionais da informação que mediarão o conhecimento entre o arquivo e seus usuários. Nessa mediação está contida a capacidade de ressignificar, suplementar ou modificar o conhecimento anterior dos usuários: e é com isso que o transforma em nova informação.

É no contato com os documentos, portanto, que se dá a capacidade de absorção e interpretação da informação. Esse processo ocorrerá de maneira diferente para cada usuário em cada circunstância, uma vez que a necessidade informacional é influenciada por uma série de variáveis comportamentais e de contexto.

Ao aprofundar esse debate na arquivologia, podem-se considerar algumas hipóteses para a ausência de literatura específica, conforme formulado por Jardim e Fonseca (2004). Os autores percebem a pouca expressividade da literatura sobre estudos de usuários em relação a outros temas técnicos como avaliação, arranjo, descrição. Embora a preocupação com o acesso seja evidente, a ênfase é dada aos aspectos legais e técnicos do fornecimento da informação, ou à atribuição do arquivista no fornecimento de informação. Assim, o usuário não apareceria como um sujeito do processo informacional, mas apenas como seu "objeto". Considera-se, portanto, que, na ordem dos problemas encontrados no ambiente arquivístico, predomina a preocupação com questões ligadas ao processamento e gestão da informação e, somente ao final, surgem os problemas relatados pelos usuários.

Com essas hipóteses, podemos considerar os motivos para compreendermos a escassez na produção científica sobre o assunto. Elas denotam as características das preocupações arquivísticas tradicionais. Na análise

das hipóteses levantadas, os autores salientam que a terminologia arquivística, por exemplo, “nem sempre contempla o termo ‘usuário’, o que sinaliza certo grau de periferização deste sujeito no território conceitual da área e provavelmente em algumas práticas arquivísticas no qual não é explicitamente visualizado” (Jardim; Fonseca, 1994, p. 5).

Em dicionários arquivísticos, as definições de quem é o usuário de arquivo se referem principalmente a pessoas que consultam os arquivos permanentes, como é demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 – Definições de usuários em dicionários arquivísticos

Dicionário	Definição
Associação dos Arquivistas Brasileiros (1990)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo
Camargo e Bellotto (1996)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo
Arquivo Nacional (2005)	Pessoa física ou jurídica que consulta documentos de arquivo. Também chamado de consulente, leitor ou pesquisador
Cunha e Cavalcanti (2008)	Pessoa que consulta os documentos de arquivo. Erroneamente denominado leitor

Fonte: Silva (2011, p. 11).

Segundo Silva (2011), nesse quadro, considerando a denominação dada por alguns autores, percebe-se que o perfil dos que pesquisam documentos de arquivo se estabelece de acordo com a idade do documento pesquisado, porém pela mesma linha da terminologia usuário. Os que procuram documentos de arquivos correntes e intermediários são vistos como aqueles que exercem alguma função na instituição e, por isso, precisam dos documentos para cumprir suas atividades. Aqui, a ideia de usuário nem sempre é considerada com todas as variáveis intervenientes presentes no modelo de Wilson (1997). Já nos arquivos permanentes, grande parte dos usuários é formada por pesquisadores que buscam documentos cujo valor não corresponde à finalidade para a qual ele foi produzido, mas está vinculado ao valor informacional científico, social ou cultural.

Existe também uma generalização quanto ao usuário de arquivo: ele é conceitualizado equivocadamente de forma a ser visualizado sem que esteja associado a um contexto específico, de um grupo ou um segmento. Nesse sentido, Bellotto (2004) apresenta os segmentos de usuários de arquivos e os caracteriza, considerando a fase dos documentos. Na primeira

e segunda (corrente e intermediário), quem os utiliza geralmente são os próprios produtores desses documentos, como, por exemplo, os administradores e até mesmo seus representantes. Nessas mesmas fases, ainda encontramos usuários como os pesquisadores administrativos e os cidadãos que estão em busca de seus direitos. A autora complementa que a fase permanente está mais direcionada ao interesse cultural e à pesquisa científica, sendo o público formado majoritariamente por historiadores, jornalistas, sociólogos etc., bem como pelos cidadãos com interesses ou curiosidades pelo trabalho da investigação histórica.

As diferentes abordagens demonstram que o usuário de arquivo pode ser qualquer pessoa que utiliza os arquivos, independentemente de qual o modo de utilização, em razão da mudança de paradigma do uso. Nesse novo padrão, a preocupação com os usuários se reflete nas práticas da ciência da informação e dos novos estudos da arquivística funcional, analisando o comportamento humano para a criação do conhecimento, de forma sistêmica (Silva et al., 2002).

Devemos levar em consideração que existem grupos de usuários diversos e é neles que percebemos alguns padrões que especificam o tipo de necessidades informacionais que tem determinado grupo. A cada grupo, corresponderão determinados padrões de comportamento e de necessidades informacionais.

Em arquivos, o comportamento varia dependendo dos tipos de usuários. Segundo Costa, Silva e Ramalho (2010), a pergunta deve ser “para que se destina a informação?” e não “para quem se destina a informação?”, de forma que um usuário pode se encaixar em mais de uma categoria. É compreendendo-os como atores sociais que determinam as categorias existentes – e que podem representar vários papéis na sociedade, como, por exemplo, estudante, docente, pesquisador, administrador, cidadão, entre outros –, que podemos realizar estudos de usuários consistentes e relevantes.

Nesse sentido, direcionando a análise à prática em arquivos, é possível perceber que a partir dessa perspectiva o que importa é “o que” os usuários estão buscando, e não apenas “quem” está buscando tal informação. É nessa linha que segue o estudo para melhorar e tornar a busca pela informação nos arquivos mais satisfatória.

Na arquivologia, como já mencionado anteriormente, o estudo de usuário pode prosseguir por duas vertentes:

Uma trabalha com o paradigma custodial, baseado no acoplamento dos usuários às teorias arquivísticas, com um enfoque técnico e destinado ao acesso a

documentos, e não informações, utilizando os instrumentos de descrição baseados nos princípios da proveniência; enquanto a outra, em um novo paradigma, não descartaria objetivamente os princípios base da arquivologia, no entanto adequaria os instrumentos de pesquisa (exceto os de organização interna) às necessidades dos usuários, oferecendo uma “tradução” da linguagem arquivística ao usuário. (Navarro Bonilla, 2001, p. 188)

Essa nova abordagem alia a preocupação com o usuário à atenção com o tratamento do acervo. É importante notar que interessa permitir a flexibilidade no modo de acesso, para que o usuário tenha mais autonomia em suas buscas de uma forma que não se perca a utilização dos instrumentos tradicionais, pois são eles que executam funções de controle interno dos documentos. Por outro lado, a associação dos usuários a seus usos permite compreender o contexto de uso do arquivo em diferentes fases do ciclo de vida dos documentos.

Dependendo das características do usuário, haverá diferentes atributos de uso. Alguns autores denominam o usuário de arquivo como aquele que consulta ou pesquisa o documento, levando em consideração o arquivo permanente, embora o documento passe por três fases arquivísticas em seu ciclo de vida: os arquivos correntes, intermediários e permanentes. Os que buscam documentos em arquivos correntes e intermediários são identificados como pessoas que trabalham dentro da instituição, utilizando-os de acordo com o cumprimento de suas atividades. E nos arquivos permanentes, são tratados como usuários os pesquisadores que buscam documentos de valor informacional de natureza científica, social ou cultural (Silva, 2011).

Em um primeiro momento, é possível observar o usuário como aquele que busca informações em arquivos permanentes, porém há uma nova visão que estuda todas as fases do documento, considerando também arquivos correntes e intermediários. Esses demais usuários são vistos a partir das características específicas relacionadas à necessidade informacional e ao uso efetivo, conforme analisado no Quadro 2.

No quadro vemos que existem níveis para cada tipo de usuário, considerados como interno, externo e híbrido. O interno é aquele usuário administrativo, que normalmente está do lado de dentro do balcão, aquele que exerce alguma ação administrativa. O externo é o que está do lado de fora do balcão, normalmente encontrado no arquivo permanente. E o híbrido combina interesses do usuário externo com o interno, buscando especificamente informações técnicas e científicas em momentos diferentes de sua atuação. Seria o gestor que realiza também pesquisas de

natureza pessoal (acadêmicas, por exemplo) no acervo em que desenvolve suas atividades profissionais.

Quadro 2 – Definições de usuários representados em níveis

Nível	Usuário	Usos
Interno (principalmente corrente/ intermediário, mas também permanente)	Produtor, gestor administrativo, gestor da informação, arquivista	Ação administrativa; garantia de direitos e deveres; gestão do conhecimento; tomada de decisão
Externo (principalmente permanente, mas também corrente/ intermediário)	Pesquisador, população em geral, alunos, professores	Pesquisa técnica e científica; garantia de direitos e deveres; ampliação do conhecimento escolar; geração de conhecimento
Híbrido	Produtor/pesquisador, arquivista/pesquisador, gestor/pesquisador	Pesquisa técnica e científica, com interesses funcionais e pessoais combinados (acadêmicos)

Fonte: elaborado pelas autoras a partir de Ávila e Sousa (2011).

Com as definições sobre o tema na literatura específica, podemos perceber que, no contexto arquivístico, o usuário recebe variadas descrições relacionando as pessoas com o que elas buscam/pesquisam. Por meio dessa percepção, é possível identificar a tipologia dos usuários e seus respectivos comportamentos, sabendo que não há uma regra ou um padrão imposto nessa realidade.

Considerando as questões que interferem no comportamento dos usuários característicos dos ambientes arquivísticos, deve-se refletir sobre como essa caracterização se materializa nos estudos de usuários realizados em arquivos e outras entidades custodiadoras de documentos.

Apresentação de resultados e discussão

A discussão sobre o tema “estudos de usuários” na arquivologia, mesmo que ainda escassa, pode contar com algumas obras que nos possibilitam a interpretação de como esse estudo vem sendo realizado nos ambientes arquivísticos brasileiros. Para esse trabalho foram pesquisados artigos publicados em periódicos da área de ciência da informação, que apresentam relatos de experiência de aplicação de estudos de usos e de

usuários em arquivos de qualquer natureza, atingindo diversos públicos, de modo a demonstrar a visibilidade do tema e a possibilidade de análise do estado da arte dos estudos de usuários em âmbito arquivístico.

A seleção dos artigos foi realizada a partir de pesquisa na Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci), utilizando-se inicialmente os termos “estudos de usuários em arquivos” e “estudos de usuários na arquivologia”. Também foram utilizados os conceitos “estudo de usuário” e “arquivo” combinados no título, palavras-chave e resumo. Posteriormente, a expressão “perfil de usuário” também foi incluída na pesquisa, buscando identificar trabalhos fora do escopo tradicional da literatura dos estudos de usuários.

Inicialmente foi utilizado um período específico de pesquisa – entre os anos 2000 e 2019. Num segundo passo, visando identificar o momento em que os estudos de usuários começam a aparecer nos periódicos da área, foi retirado o critério de data, de modo a localizar todos os artigos publicados no período abrangido pela Brapci (1972-2020). A pesquisa inicial retornou 38 resultados individuais. Após a análise dos resumos, foram identificados os artigos que apresentavam o escopo definido pela pesquisa: relatos de experiência de aplicação de estudos de usos e/ou usuários especificamente em arquivos, ou considerando a aplicação desse estudo em uma realidade arquivística dada, no que podemos incluir centros de documentação e outras entidades custodiadoras ou titulares de documentos de arquivo. Foram excluídos vinte artigos que tratavam de estudos teóricos, de revisão sobre o tema e ainda propostas de desenvolvimento de produtos e serviços para entidades específicas.

Após a seleção, 18 artigos atenderam aos requisitos de pesquisa. Uma primeira análise relevante refere-se ao seu período de abrangência. Os artigos identificados pertencem principalmente à década de 2010, como pode ser percebido na Tabela 1.

Tabela 1 – Artigos recuperados por ano de produção¹

Ano	Artigos recuperados
1975	1
2008	1
2011	2

¹ A Tabela 1 e os Quadros 3 e 4 foram elaborados pelas autoras (2020).

Ano	Artigos recuperados
2012	2
2013	1
2014	2
2016	2
2017	3
2018	1
2019	3
Total	18

Porém, salienta-se a recuperação de um único artigo anterior ao primeiro recorte temporal, do ano de 1975, quando ainda não havia na literatura arquivística referência a estudos de usuários em arquivos.

O artigo apresenta um estudo de perfil de usuários de empresas de energia elétrica, sobre a utilização das bibliotecas de diversas empresas do setor e do Núcleo de Documentação Técnica da Eletrobrás (Almeida; Falkenbach, 1975). Embora voltado principalmente ao uso de documentos bibliográficos, a presença de documentos de arquivo no acervo é visível ao longo do texto, o que demonstra uma preocupação com a preservação e o acesso aos documentos de arquivo de natureza técnica e financeira em ambientes profissionais específicos, como é o caso do setor energético.

Podemos considerar que esse artigo é, portanto, uma exceção, que, nos dados gerais, é demonstrada pelo aparecimento gradual de estudos de usuários em arquivos a partir do final da década de 2000, com predomínio a partir de 2010. Com isso, é possível reafirmar que a discussão sobre estudos de usuários em arquivos no Brasil ainda é recente e tem produção escassa, conforme defendem Jardim e Fonseca (2004). Corrobora-se, assim, a visão dos autores de que a ampliação dos estudos de usuários poderia realmente estar ligada a uma mudança cultural relativa ao tratamento dado aos serviços de arquivos, como influência da revisão de paradigma da área, de certa forma relacionada ao preconizado pela teoria da pós-custodialidade.

Outro dado que corrobora essa análise foi a pequena quantidade de artigos recuperados em uma base de dados da área da ciência da informação, quando a pesquisa é direcionada especificamente à arquivologia. Para efeito comparativo, a busca pelo termo “estudo de usuário” sem

complementos de especificação retorna um universo de 528 artigos. As 18 pesquisas aqui apresentadas indicam uma variedade de categorias de estudos de usuários e de tipos de arquivos em que ocorreram as investigações selecionadas, conforme indicado na análise.

Entre os artigos recuperados a partir de 2000, Lucas et al. (2008) apresentam os resultados de um estudo de usuário realizado com os colaboradores da Fundação Maurício Sirotsky Marinho (FMSS), utilizando questionários, com o objetivo de “identificar as necessidades informacionais como base para o gerenciamento da informação e do conhecimento” (Lucas et al., 2008, p. 59). O público foi composto pelos 14 colaboradores da fundação, entre funcionários e terceirizados.

Os usuários do Arquivo Público do Maranhão (Apem) foram objeto de estudo de Barros e Neves (2011), que teve como objetivo identificar as estratégias metacognitivas de pesquisa utilizadas pelo público do arquivo, a partir do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis (1989), com base em entrevistas semidiréticas e o protocolo verbal, junto a grupos de usuários internos e externos.

Cé e Pedrazzi (2011) realizaram um estudo do perfil de usuários e de suas necessidades informacionais no Arquivo da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFSCPA), para ser utilizado como ferramenta de planejamento de ações de difusão de informações, na busca de melhorias na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários, internos e externos. Para isso, utilizaram um questionário e análise das condições internas do arquivo.

Com foco no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba, o artigo de Neves e Andrade (2012) apresenta uma pesquisa em andamento, que teve como objetivo a análise das estratégias de busca da informação dos usuários do arquivo, traçando seu perfil e identificando as necessidades informacionais e os motivos de busca, além de descrever o fluxo informacional, utilizando a pesquisa documental e entrevistas amostrais, além do protocolo verbal.

Com a finalidade de auxiliar no planejamento de atividades do arquivo, Nunes, Conceição e Silveira (2012) apresentam um artigo sobre o perfil dos usuários e indicadores de pesquisa do Arquivo Público de Santa Catarina, com dados obtidos no ano imediatamente anterior, a partir de pesquisa documental nas fichas de cadastro dos pesquisadores.

Portella e Perez (2013) realizam estudo semelhante para identificar o perfil de usuário do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, utilizando como fonte de informação os relatórios administrativos do serviço de atendimento aos usuários, associados à observação direta do

ambiente de consulta. Os relatórios utilizados referem-se ao registro de atendimento por solicitante, atendimento ao público, tema por pesquisa, acervo manuseado e cópias por solicitante para o ano de 2010.

Em 2014, Alves e Costa realizam pesquisa sobre a caracterização do comportamento informacional dos usuários internos do Arquivo do Instituto Miguel Arraes (IMA). Os procedimentos metodológicos para coleta de dados incluíam a aplicação de um questionário para funcionários do instituto, considerados como usuários internos do arquivo. O questionário incluía questões abertas e fechadas referentes ao perfil e ao comportamento informacional do grupo investigado.

Numa proposta diferenciada, Souza, Silva e França (2014) propõem a aplicação do modelo Information Search Process (ISP), criado por Carol Kuhlthau (1991), para busca de informação como objetivo de compreender o comportamento, nos campos emocional, cognitivo e físico, dos usuários da Fundação Casa de José Américo, com a utilização de entrevistas e observação direta.

Voltado especificamente ao usuário interno de um serviço de arquivo de recursos humanos de uma instituição pública não identificada, Balbino e Rocha (2016) estudaram um serviço de arquivo que possui características de descentralização das atividades, com alto volume de servidores. O procedimento de coleta de dados incluiu a aplicação de questionário e a realização de entrevista, numa amostra de sessenta servidores da entidade, além de observação não participativa para identificar o comportamento informacional dos usuários internos do serviço.

Numa abordagem distinta, Oliveira e Barbatho (2016) realizaram uma pesquisa voltada a um público específico. O trabalho pretendeu identificar “como os historiadores realizam suas pesquisas” na Fundação Casa de Rui Barbosa (Oliveira; Barbatho, 2016). Essa pesquisa dá continuidade a uma série de estudos de usuários realizada em 2014 na instituição e faz parte de um recorte temático, com a utilização de formulário on-line, respondido por um conjunto de 106 usuários.

Paula et al. (2017) também abordam questões relacionadas a uma situação específica: produção, frequência e motivos da consulta de um único tipo de documento, o movimento diário, pelos usuários internos do Serviço de Arquivo do Departamento de Contabilidade e Finanças da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), utilizando a pesquisa documental e entrevistas com usuários.

Numa pesquisa voltada à identificação do perfil e da satisfação dos usuários internos do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação (NDPI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Felix e Garcia (2017)

utilizam como procedimentos metodológicos a observação participante não sistemática da sala de consulta, a aplicação de questionário e a realização de entrevistas com usuários que frequentaram o arquivo no momento da pesquisa, contando com a contribuição dos gestores do núcleo.

No único trabalho identificado cujo tema abrange uma instituição do Poder Legislativo, foi realizado um estudo sobre o uso do Arquivo da Câmara Municipal de Nova Lima, em Minas Gerais, a fim de descobrir quais os documentos buscados para “definir o perfil de uso do arquivo” e “identificar os padrões de consultas dos sujeitos internos” (Jacob et al., 2017, p. 4).

Em outra pesquisa realizada na UFPB, Oliveira e Medeiros (2018) estudam as necessidades informacionais dos usuários do arquivo de recursos humanos da universidade. Foi realizada uma pesquisa quanti-qualitativa, com uma amostra de 37 sujeitos, utilizando questionário misto (questões abertas e fechadas), para caracterização do perfil dos usuários e avaliação do serviço.

Para finalizar, foram identificados três artigos publicados no ano de 2019, num mesmo número da *Ágora* (revista do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina), que tratam de estudos de usos e usuários em arquivos públicos históricos. Lobato e Rocha (2019) abordam o Arquivo Público Mineiro. Gonçalves (2019) trata do Arquivo Histórico Municipal de Florianópolis e Souza, Eggert-Steindel e Ardigo (2019) analisam o Arquivo Histórico de Joinville.

A pesquisa realizada no Arquivo Público Mineiro tem enfoque nas características e distinções entre usuários presenciais e em ambiente digital. Como procedimento metodológico, foi utilizado o questionário, em papel para o primeiro grupo e na versão on-line para o segundo (Lobato; Rocha, 2019).

A pesquisa de Gonçalves (2019) teve como objetivo conhecer o Arquivo Histórico Municipal de Florianópolis (AHMF) e seus usuários e, especificamente, investigar seu perfil e necessidades informacionais, caracterizar os tipos de documentos existentes no acervo e analisar a infraestrutura física e o mobiliário da instituição. Embora denominado “Usuários do Arquivo Público Histórico Municipal de Florianópolis”, percebe-se que, além de um estudo de usuário, o trabalho pretende realizar um diagnóstico geral da situação do órgão no momento da pesquisa.

Por fim, em outra pesquisa sobre um arquivo municipal, Souza, Eggert-Steindel e Ardigo (2019) definem o perfil e as necessidades de informação dos usuários do Arquivo Histórico de Joinville. A pesquisa documental foi o método utilizado, com análise do “cadastro de pesquisador” e do

“registro de documentos pesquisados” (tipos e quantidades de documentos pesquisados).

Um resumo das principais características dos estudos de usuários recuperados na pesquisa é apresentado no Quadro 3.

Quadro 3 – Caracterização dos artigos recuperados na pesquisa

	Autores	Instituição / Local	Método / Instrumentos	Público-alvo	Natureza do arquivo
1	Almeida; Falkenbach (1975)	Empresas de Energia Elétrica Rio de Janeiro (RJ)	- questionário	usuários internos	arquivo técnico (permanente)
2	Lucas; Felício; Farias; Steinbach; Costa (2008)	Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho (FMSS) Porto Alegre (RS)	- questionário	usuários internos	arquivo corrente e intermediário
3	Cé; Pedrazzi (2011)	Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre Porto Alegre (RS)	- questionário; - pesquisa documental; - observação direta	usuários internos e externos	arquivo corrente e intermediário
4	Barros; Neves (2011)	Arquivo Público do Maranhão São Luís (MA)	- entrevista semidiretiva; - protocolo verbal; - anotações de campo	usuários internos e externos	arquivo permanente
5	Nunes; Conceição; Silveira (2012)	Arquivo Público do Estado de Santa Catarina Florianópolis (SC)	- pesquisa documental	usuários externos	arquivo permanente
6	Neves; Andrade (2012)	Justiça Federal da Paraíba João Pessoa (PB)	- entrevista estruturada; - pesquisa documental; - observação participante; - protocolo verbal	usuários externos	arquivo corrente e intermediário (pesquisa em andamento)
7	Portella; Perez (2013)	Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul Porto Alegre (RS)	- pesquisa documental; - análise de relatórios administrativos	usuários internos e externos	arquivo permanente

	Autores	Instituição / Local	Método / Instrumentos	Público-alvo	Natureza do arquivo
8	Alves; Costa (2014)	Instituto Miguel Arraes Recife (PE)	- questionário	usuários internos	arquivo corrente e intermediário
9	Souza Silva; França (2014)	Fundação Casa de José Américo João Pessoa (PB)	- Information Search Process (ISP); - entrevistas; - observação direta	usuários externos	arquivo permanente
10	Balbino; Rocha (2016)	Arquivo de recursos humanos Instituição não identificada	- questionário; - entrevista; - observação não participante	usuários internos	arquivo corrente e intermediário
11	Oliveira; Barbatho (2016)	Fundação Casa de Rui Barbosa Rio de Janeiro (RJ)	- questionário	usuários externos (específico historiadores)	arquivo permanente
12	Felix; Garcia (2017)	Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação da UFPB João Pessoa (PB)	- questionário; - entrevistas não estruturadas; - observação participante não sistemática	usuários internos	arquivo corrente e intermediário
13	Paula; Souza; Mendes; Paixão; Cruz; Silva (2017)	Arquivo do Departamento de Contabilidade e Finanças da UFMG Belo Horizonte (MG)	- pesquisa documental; - entrevista	usuários internos	arquivo corrente e intermediário
14	Silva; Abreu; Arcanjo; Jacob; Mattos; Marques (2017)	Arquivo da Câmara Municipal de Nova Lima Nova Lima (MG)	- questionário; - entrevista semiestruturada	usuários internos	arquivo corrente e intermediário
15	Oliveira; Medeiros (2018)	Arquivo de Recursos Humanos da UFPB João Pessoa (PB)	- questionário	usuários internos	arquivo corrente e intermediário
16	Lobato; Rocha (2019)	Arquivo Público Mineiro Belo Horizonte (MG)	- questionário (papel e on-line)	usuários externos	arquivo permanente

	Autores	Instituição / Local	Método / Instrumentos	Público-alvo	Natureza do arquivo
17	Gonçalves (2019)	Arquivo Histórico Municipal de Florianópolis Florianópolis (SC)	- pesquisa bibliográfica; - pesquisa documental; - observação não participante	usuários externos	arquivo permanente
18	Souza; Eggert-Steindel; Ardigo (2019)	Arquivo Histórico de Joinville Joinville (SC)	- pesquisa documental	usuários externos	arquivo permanente

A partir do Quadro 3, algumas categorizações podem ser elencadas. Inicialmente, a distribuição entre tipos de instituições pesquisadas. Dos 18 estudos apresentados, 14 referem-se a entidades públicas, um a empresas, dois a entidades privadas (organizações da sociedade civil) e um a instituição não identificada, conforme demonstra o Quadro 4.

Quadro 4 – Tipos de instituições estudadas

Natureza	Detalhe	Quantidade	Entidades
Unidade arquivística pública	Arquivo público estadual	3	Arquivo Público do Maranhão Arquivo Público do Rio Grande do Sul Arquivo Público Mineiro
	Arquivo público municipal	2	Arquivo Público Histórico de Florianópolis Arquivo Histórico de Joinville
	Fundação pública	2	Fundação Casa de José Américo Fundação Casa de Rui Barbosa
Empresa		1	Biblioteca e Centro de Documentação Eletrobrás
Organização da sociedade civil		2	Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho Instituto Miguel Arraes
Universidade		4	UFCSPA UFPB (2) UFMG
Poder Legislativo		1	Câmara Municipal de Nova Lima

Natureza	Detalhe	Quantidade	Entidades
Poder Judiciário		1	Justiça Federal da Paraíba
Não identificada		1	Arquivo de recursos humanos – entidade não identificada

Também é possível notar, por meio do Quadro 3, o equilíbrio existente entre estudos realizados em arquivos permanentes, para usuários predominantemente externos, com nove ocorrências (50%), e em arquivos correntes e intermediários, para usuários internos, também com nove ocorrências (50%). Da mesma forma, é possível identificar uma leve predominância de estudos de usuários internos, com oito ocorrências (44,4%), pouco superior aos voltados a usuários externos, com sete ocorrências (38,8%), e estudos dos dois públicos, com três ocorrências (16,6%).

Do ponto de vista dos métodos e dos instrumentos de pesquisa, o uso de questionários predomina, com utilização única ou combinada a outros instrumentos, com dez ocorrências (55,5%), seguida da pesquisa documental (em fichas e cadastros de pesquisador), com sete ocorrências (38,8%), assim como as variadas técnicas de observação, também com sete ocorrências (38,8%). Entrevistas aparecem em quatro ocorrências (22,2%). Dois estudos utilizam o protocolo verbal (11,1%). Vale salientar a aplicação do modelo Information Search Process (ISP) em um dos trabalhos (5,5%).

Analisando a metodologia do conjunto dos trabalhos identificados, percebe-se que 14 (77,7%) privilegiaram a “abordagem alternativa”, uma das mais utilizadas, principalmente nos estudos da biblioteconomia, que se caracteriza, segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 83):

Por estudos centrados no usuário da informação, com base nos métodos e técnicas de coleta de dados mais utilizados nas pesquisas das ciências sociais, tais como: a observação, entrevistas, questionários, diários, levantamento de opiniões, levantamentos (*surveys*), análise de tarefa, grupo focal, entre outros.

Nesse sentido, as características dos trabalhos recuperados na Brapci são as mesmas das abordagens citadas, pois encontramos entrevistas, questionários e observação em quase todas elas. Essa análise tem o objetivo de mostrar possibilidades de desenvolvimento desse estudo, direcionando o foco para o ponto de vista do próprio usuário (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Uma questão a ser considerada é a ausência de sistematização de dados em parte das pesquisas analisadas, seja por questões relacionadas a

etapas da pesquisa no momento da publicação ou ao procedimento metodológico definido.

Com relação às pesquisas com usuários internos, uma preocupação identificada denota que elas têm como finalidade maior apontar melhorias necessárias ao serviço e são utilizadas como mecanismos de planejamento e gestão (Balbino; Rocha, 2016; Paula et al., 2017).

A influência da tecnologia é demonstrada em parte dos artigos, principalmente em acervos históricos, como é o caso da Fundação Casa de Rui Barbosa (Oliveira; Barbatho, 2016) e do Arquivo Público Mineiro (Lobato; Rocha, 2019), que abordam também o uso dos acervos on-line.

Um aspecto relevante é o aumento de pesquisas realizadas em função do cumprimento de disciplinas de estudos de usuários nos cursos de arquivologia (Balbino; Rocha, 2016; Paula et al., 2017), de trabalhos de conclusão de curso (Felix; Garcia, 2017; Gonçalves, 2019), ou realizadas por grupos de graduandos em arquivologia (Jacob et al., 2017), o que demonstra a preocupação dos cursos com a formação de profissionais habilitados a esse tipo de atividade.

Em alguns casos, é possível perceber que, embora a pesquisa quantitativa tenha resultados bastante positivos, no momento de aprofundamento qualitativo das questões abertas, vários usuários indicam problemas a serem solucionados ou melhorias a implantar nos serviços pesquisados (Oliveira; Medeiros, 2018; Felix; Garcia, 2017; Silva et al., 2017). Esse resultado sugere que os estudos de usuários, quando envolvem o relacionamento direto com o serviço, podem propiciar soluções bastante interessantes, desde que os procedimentos metodológicos utilizados permitam a análise detalhada dos temas abordados. Nesse sentido, o uso apenas de questionários, predominante em todos os estudos apresentados, restringe a possibilidade de discussão que poderia ser aprofundada com a utilização de outros métodos como os grupos focais, por exemplo, ou mesmo a ampliação do uso do protocolo verbal.

Após análise da pesquisa bibliográfica sobre os estudos de usuários em arquivos na Brapci, percebe-se que não existem muitos trabalhos sobre o tema e que estes são recentes em comparação aos estudos específicos da biblioteconomia, uma área que já vem discutindo e concretizando trabalhos referentes a esse tema há tempos.

Considerações finais

Sob a perspectiva da informação como uma necessidade humana, o desenvolvimento desse trabalho se deu tendo em vista o conceito da busca

pela informação, a necessidade informacional e o comportamento dos que procuram por ela. O trabalho teve por objetivo investigar como se dá o processo de estudo de usos e usuários e qual o seu estado da arte no contexto arquivístico brasileiro.

Se, na ciência da informação, a literatura sobre os estudos de usuários começa por volta dos anos 1960 e evolui ao passar dos anos – abordando novas variações como complexidades de investigação, por meio de modelos de coleta da informação pelos usuários e do uso descritivo seja de um serviço, um produto ou um ambiente informacional (Cunha; Amaral; Dantas, 2015) –, no contexto arquivístico as pesquisas ainda carecem de maior aprofundamento e reflexão sobre o conceito de usuário em arquivos e sua caracterização, se voltada ao usuário interno ou externo, em arquivos correntes, intermediários ou permanentes.

Em um primeiro momento, já podemos enxergar que em âmbito arquivístico o tema é escasso, a quantidade de estudos deixa a desejar, mesmo que um novo paradigma tenha mudado esse olhar ao longo do tempo, principalmente na última década. Este trabalho buscou compreender o estudo de usuários no contexto arquivístico, considerando o comportamento informacional e a realidade nos arquivos, possibilitando a compreensão também da situação atual dessa temática no Brasil. Dessa forma, a pesquisa realizada reafirma que a área precisa ampliar os estudos de usuários em instituições arquivísticas, tanto sobre usos quanto usuários de arquivo. Também é necessário um aprofundamento dos procedimentos metodológicos, considerando a predominância de poucos métodos de pesquisa e instrumentos de coleta de dados, numa abordagem adaptada às características específicas do contexto arquivístico. Se compararmos com os estudos realizados em bibliotecas, percebe-se uma maior preocupação com a relação existente entre o serviço e seu usuário nesse tipo de unidade de informação. Entendemos que esse é um objetivo a ser perseguido pelos arquivistas de todas as instituições, se pretendem tornar os arquivos unidades de informação mais relevantes para seus usuários.

Referências

- ALMEIDA, M. C.; FALKENBACH, A. B. Estudo de perfil do usuário das empresas de energia elétrica: CBEE, CELF, Eletrobrás, Eletrosul e Light. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 3, n. 2, 1975. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/77187>. Acesso em: 26 fev. 2020.
- ALVES, C. A. L.; COSTA, L. F. Estudo de comportamento informacional dos usuários internos do Instituto Miguel Arraes. *Archeion*

- Online, João Pessoa, v. 2, n. 1, 2014. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/15013>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- ARQUIVO NACIONAL. Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.
- ASSOCIAÇÃO dos Arquivistas Brasileiros. Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. São Paulo: AAB – Núcleo Regional São Paulo; Cenadem, 1990.
- ÁVILA, R. F.; SOUSA, R. T. B. A aporia dos estudos de comportamento informacional na arquivística. *Cenário Arquivístico*, Brasília, v. 4, n. 1, p. 41-53, jan./jun. 2011.
- BARROS, D. S.; NEVES, D. A. B. Estudo de usuários no Arquivo Público do Maranhão: analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 228-242, out./dez. 2011.
- BALBINO, G. M. S.; ROCHA, E. C. de F. Estudo de usuário interno em serviços de arquivos de recursos humanos: avaliação da qualidade de serviços e necessidades de informação. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, out. 2016. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/64384>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- BELLOTTO, H. L. Arquivos permanentes: tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 320p.
- CAMARGO, A. M. A.; BELLOTTO, H. L. Dicionário de terminologia arquivística. São Paulo: Secretaria da Cultura, 1996.
- CÉ, G.; PEDRAZZI, F. Estudos de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, Rio Grande, v. 25, n. 2, p. 75-89, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2277>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n. 2, p. 129-143, maio/ago. 2010.
- CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.
- CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. Dicionário de biblioteconomia e arquivologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.
- ELLIS, D. A behavioral approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, Sep. 1989.
- FELIX, K. K. A.; GARCIA, J. C. R. Estudo de usuário do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação da Universidade Federal da Paraíba. *Archeion Online*, João Pessoa, v. 5, n. 1, 2017. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/14908>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- FERREIRA, L. E.; ALMEIDA, O. F. A mediação da informação no âmbito da arquivística. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 158-167, jan./mar. 2013.
- GONÇALVES, E. Usuários do Arquivo Histórico Municipal de Florianópolis. *Ágora*, Florianópolis, v. 29, n. 58, p. 1-24, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/112480>. Acesso em: 26 fev. 2020.
- JACOB, A. S. J.; ARCANJO, G. M.; SILVA, G. C. R.; ABREU, L. L.; MATOS, R. F. C.; MARQUES, R. E. Arquivo legislativo: um estudo sobre o perfil de uso dos usuários internos do arquivo da Câmara Municipal de Nova Lima. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17031>. Acesso em: 15 ago. 2018.
- JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *DataGramaZero*, v. 5, n. 5, p. A04, 2004. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/5671>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking the users perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, New York, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.
- LOBATO, A. P. R.; ROCHA, E. C. F. Usos e usuários do Arquivo Público Mineiro em ambiente digital e presencial. *Ágora*, Florianópolis, v. 29, n. 58, p. 1-16, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/111739>. Acesso em: 26 fev. 2020.
- LUCAS, A.; FELICIO, J. C. S. M.; FARIAS, R. M.; STEINBACH, V.; COSTA, M. D. Estudo de usuário como estratégia para gestão da informação e do conhecimento: um estudo de

- caso. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 59-79, jan./jun. 2008. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/521>.
- MARTINEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007.
- NAVARRO BONILLA, D. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. *Rev. Esp. Doc. Cient.*, Madrid, v. 24, n. 2, 2001.
- NEVES, D. A. B.; ANDRADE, W. O. Usuários da informação jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no âmbito do Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB). *Biblionline*, n. esp., 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/100277>. Acesso em: 27 fev. 2020.
- NUNES, G. G.; CONCEIÇÃO, F. S.; SILVEIRA, I. M. Perfil dos usuários e indicadores das pesquisas do Arquivo Público do Estado de Santa Catarina. *Ágora*, Florianópolis, v. 22, n. 45, p. 47-79, 2012. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/418>. Acesso em: 27 fev. 2020.
- OLIVEIRA, C. T.; MEDEIROS, J. W. M. Necessidades informacionais dos usuários do arquivo de recursos humanos da UFPB. *Informação@Profissões*, Londrina, v. 7, n. 2, p. 65-94, 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/32775>. Acesso em: 25 maio 2020.
- OLIVEIRA, L. M. V.; BARBATHO, R. R. G. Como os historiadores realizam suas pesquisas: uma perspectiva contemporânea. *Acervo: Revista do Arquivo Nacional*, v. 29, n. 1, p. 223-235, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/43578>. Acesso em: 26 fev. 2020.
- PAULA, C. A.; SOUZA, D. A.; MENDES, F.; PAIXÃO, M. T. P.; CRUZ, S. C. O.; SILVA, S. C. O. Estudos de usuários internos da UFMG na produção do Movimento Diário: consulta e padronização do processo de produção. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/70124>. Acesso em: 26 fev. 2020.
- PORTELLA, V. P.; PEREZ, C. B. Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 19, n. 2, p. 346-363, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/11456>. Acesso em: 26 fev. 2020.
- SILVA, D. A. Arquivos: uma abordagem inicial sobre o termo usuário. *Cenário Arquivístico*, Brasília, v. 4, n. 1, p. 9-21, jan./jun. 2011.
- SILVA, A. M. da et al. *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. 2. ed. Porto: Afrontamento, 2002.
- SOUZA, L. M.; SILVA, A. B.; FRANÇA, H. E. C. ISP no arquivo: uma proposta de estudo de usuários a partir do modelo de Carol Kuhlthau. *Informação Arquivística*, v. 3, n. 2, 2014. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/116>. Acesso em: 15 ago. 2018.
- SOUZA, L. M. K.; EGGERT-STEINDEL, G.; ARDIGO, J. D. O perfil e as necessidades de informação dos usuários do Arquivo Histórico de Joinville (SC). *Ágora*, Florianópolis, v. 29, n. 58, p. 1-13, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/109966>. Acesso em: 26 fev. 2020.
- VAZ, G. A.; ARAÚJO, C. A. V. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. *Informação Arquivística*, v. 4, n. 2, 2015. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/27617>. Acesso em: 14 ago. 2018.
- WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

Recebido em 31/12/2019
Aprovado em 13/3/2020