

# ACERVO

## REVISTA DO ARQUIVO NACIONAL

LEI Nº 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991

Dispõe sobre a política de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

### Arquivo

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

Art. 2º - Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

Art. 3º - Consideram-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, fruição, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

Art. 4º - Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Art. 5º - A administração pública franqueará a consulta aos documentos públicos na forma desta Lei.



ARQUIVO NACIONAL

v.4, n.2, jul.dez. 1989

v.5, n.1, jan.jun. 1990

# Intensificando o 'nobre sonho': programação pública nos arquivos canadenses\*

Gabrielle Blais e David Enns  
*Arquivo Nacional do Canadá*

Em 1881, Douglas Brymner, o primeiro arquivista do Domínio, começou a articular um 'nobre sonho' para os arquivos canadenses. Enfatizando a importância de serem documentados todos os aspectos da sociedade canadense, Brymner imaginou o Arquivo Público do Canadá como um repositório da história nacional, contendo documentos (e cópias de documentos localizados em acervos estrangeiros) tanto da esfera pública quanto da privada. Sob sua administração e na de seu sucessor, sir Arthur Doughty, a principal missão do arquivo foi a aquisição e, ao mesmo tempo, a organização dos documentos de significação histórica para o país. Naquela época, atividades hoje conhecidas como divulgação ou programação pública limitavam-se à preparação de guias de pesquisa e à assistência aos historiadores na realização de suas investigações<sup>1</sup>. Esta orientação foi formalizada na Lei dos Arquivos, de 1912, que conferiu ao arquivista do Domínio autoridade para adquirir e assegurar o tratamento, a custódia e o controle desses documentos<sup>2</sup>.

Na década de 1980, com a adoção da nova Lei do Arquivo Nacional do Canadá, definiu-se a responsabilidade do *Public Archives of Canada* (designado *National Archives of Canada* pela atual legislação), tornando seus acervos e respectivos serviços acessíveis ao público. Esta lei legitimou os programas públicos na instituição, reafirmou seu compromisso tradicional e informal com o serviço para o público, e indiretamente reconheceu o papel-chave que o programa público desempenharia para tornar realidade o 'nobre sonho' dos primeiros arquivistas do Canadá.

\* Este texto é a versão preliminar do artigo intitulado 'From papers archives to people archives: public programming in the management of archives' que será publicado na revista *Archivaria*, 31, hiver 1990-1991, da Associação dos Arquivistas Canadenses. Tradução de Francisco de Castro Arevedo.

1. Ian E. Wilson, 'A noble dream: the origins of the Public Archives of Canada', *Archivaria*, 15:21-25, winter 1982-1983.

2. *Revised statutes of Canada*, 1970, p. 27.

Acervo	Rio de Janeiro	v. 4 v. 5	n. 2 n. 1	p. 55-68	jul.-dez. 1989 jan.-jun. 1990
--------	----------------	--------------	--------------	----------	----------------------------------

Ao longo dos anos, outras instituições arquivísticas canadenses e estrangeiras têm, igualmente, implementado atividades que podem ser classificadas como 'programas públicos'. Todavia, a categoria profissional dos arquivistas mostrou-se reticente em aceitar seu lugar, tanto nas operações do dia-a-dia destas instituições quanto no corpo da teoria arquivística, e, embora alguns de seus trabalhos sejam hoje considerados necessários, a programação pública, em geral, continua sendo encarada como um luxo. Em contraposição a este ponto de vista estabelecido, o presente trabalho sustenta sua importância na administração dos arquivos. Nele, propõe-se uma definição mais abrangente de programação pública, comumente percebida apenas como referência e extensão, e um entendimento da necessidade de programas públicos mais amplos e de bases mais extensas no desempenho da missão e das funções dos arquivos na sociedade. Para resgatar a noção de programação pública da periferia da tradição arquivística, propõe a integração dos programas públicos naquilo que pode ser considerado como o cerne das funções arquivísticas, e apela para uma valorização maior, por parte dos profissionais, da necessidade de aperfeiçoar práticas passadas e desenvolver novas abordagens na interação diária com seu variado público.

A missão dos arquivos é identificar, adquirir, descrever, preservar e tornar disponíveis os documentos de valor permanente. O cumprimento desta tarefa, conferida aos arquivistas pela sociedade, está sujeito a desafios constantes apresentados pela evolução gradual das práticas de conservação, dos meios de transmissão, da natureza, e do número dos produtores dos documentos, além da necessidade de troca de informações da sociedade em geral. Por isso, a história da profissão arquivística tem sido de constante reavaliação, adaptação e ajustamento. O exemplo mais recente e óbvio dessa evolução está no efeito que os documentos eletrônicos têm exercido sobre a forma utilizada pelos arquivistas e seus patrocinadores para gerenciarem a informação. A fragilidade física deste meio forçou as categorias profissionais ligadas à administração de arquivos e à informação a dinamizarem a identificação e a preservação de documentos. Os registros eletrônicos impulsionaram o desenvolvimento de políticas de gestão da informação que, ao estenderem substancialmente o alcance das responsabilidades dos arquivistas, aumentaram dramaticamente a imediação de seu trabalho. Mais do que nunca, os arquivistas "trabalham para a atual geração, estimulando as conexões entre as informações úteis tiradas do passado e as necessidades desafiadoras do presente"<sup>3</sup>.

Neste contexto, torna-se cada vez mais claro que os arquivistas, como guardiães e comunicadores da informação, devem interagir com os numerosos grupos que constituem sua clientela. Além de possibilitar a reconstituição escrita da história, o documento arquivístico transformou-se em uma ferramenta valiosa no processo de tomada de decisões de governos e de outras organizações em programas formais e populares de educação, e

3. David Gracy, 'Is there a future in the use of archives?', *Archivaria*, 24:8-9, summer 1987.

em dar vida à nossa herança cultural. Se a interação com o público tem sido uma tradição duradoura nos arquivos, ela nunca foi tão diversificada quanto hoje. A missão pública do serviço no tempo de Arthur Doughty limitava-se, talvez sem necessidade, ao avanço do estudo histórico por meio da publicação de guias gerais e de referência, e da permissão de acesso aos documentos<sup>4</sup>. Exposições ocasionais complementavam esta estreita faixa de atividades de divulgação. Esta postura permaneceu estática por mais de cinquenta anos, durante os quais os arquivos constituiram o domínio dos historiadores acadêmicos. Este grupo usuário predominou nos afazeres dos arquivistas até a década de 1970.

Recentemente, vem-se observando um acentuado aumento no interesse popular pelos arquivos e pelas atividades intelectuais em geral. Devido, talvez, às exigências de uma população mais ilustrada e próspera, ocorreu uma democratização da cultura, refletida no americano 'fenômeno das raízes', graças ao interesse renovado pelos antecedentes etnoculturais e ao maior envolvimento do público nos assuntos das instituições culturais<sup>5</sup>. É importante destacar a mudança simultânea ocorrida no enfoque da pesquisa erudita. Assim, um número cada vez maior de historiadores passou, no início dos anos setenta, a investigar tópicos da história social, usando fontes anteriormente negligenciadas, para documentar as experiências do cotidiano canadense.

A década de 1980 testemunhou uma tendência paralela em direção ao que se poderia chamar de comercialização da cultura, novamente induzida pelo interesse ativamente estimulado pelos governos quanto à maior participação e responsabilidade popular nas atividades por eles patrocinadas. Neste contexto, e à luz da redução simultânea dos recursos governamentais e do aumento da competição para obtê-los, os órgãos culturais, entre os quais os arquivos, tiveram que se voltar para o público geral em busca do apoio que um dia desfrutaram através de canais mais formais. Como resultado, o administrador cultural desta época tornou-se um executivo de marketing, vendendo produtos culturais a uma clientela heterogênea. Por isso, estreitou-se o relacionamento entre os arquivistas e seu público. Os arquivistas tentaram adaptar seus serviços aos interesses peculiares e às expectativas dos usuários, não apenas para preencher carências de informação, mas também para garantir o apoio de uma coletividade cada vez mais culta e exigente. Todavia, ao assumir uma postura mais

4. National Archives of Canada, *Annual report 1904*, p. xi-xii; *Annual report 1905*, p. vii.

5. O crescente interesse pelos arquivos por parte do público geral é ilustrado pela mudança do perfil de nossa clientela pesquisadora, documentada pelas investigações estatísticas do National Archives of Canada. Entre 1973-1974, por exemplo, 42% das pesquisas foram de natureza histórica; o percentual diminuiu para 27 em 1976-1977; em 1982-1983, foi para 20 (National Archives of Canada, *Annual report 1982-1983*, p. 25). As estatísticas relativas ao período 1989-1990 revelaram que apenas 12,8% dos pesquisadores registrados eram historiadores (National Archives of Canada, Reference and Researcher Services Division, *Annual statistics, 1989-1990*).

ativa, os arquivistas começaram a focalizar e, até certo ponto, moldar as exigências do usuário<sup>6</sup>.

Na comunidade arquivística, a emergência de uma abordagem 'centrada no usuário', em oposição àquela 'centrada nos materiais', é, de certa forma, o resultado dessas pressões. A preocupação com o uso dos arquivos fez surgir na categoria o debate sobre sua importância relativa e a necessidade de integrar estas considerações em outras funções arquivísticas essenciais. Os arquivistas estão examinando até que ponto devem ser levadas em conta as questões sobre a utilização na abordagem de problemas concernentes à avaliação, aquisição, arranjo e descrição, bem como à programação pública<sup>7</sup>.

Todos estes fatores apontam para o reconhecimento da importância da responsabilidade dos arquivistas para com o público e para a necessidade de definir claramente seus objetivos e compromissos nesta área. Como primeiro passo, propomos uma ampla definição dos programas públicos como atividades que resultem em interação direta com o público, a fim de garantir a participação e o apoio necessários para o cumprimento das finalidades de um arquivo<sup>8</sup>. Neste contexto, os programas públicos têm quatro componentes. Eles apoiam as atividades da instituição criando a imagem dos arquivos, promovendo a conscientização para sua valorização, assegurando a formação dos usuários e do público geral sobre o valor e o potencial dos arquivos e, ainda, possibilitando a utilização dos documentos.

A natureza e o objetivo dos programas públicos em uma instituição arquivística são determinados pelo mandato da instituição. Antes de tudo, os arquivistas têm a responsabilidade de servir às pessoas que patrocinam suas atividades. Mas este serviço não deve ser meramente passivo — ou seja, não deve limitar-se a responder aos pedidos de utilização dos documentos arquivísticos. Como membros de organizações grandes ou pequenas, os arquivos podem promover as atividades de seus patrocinadores e

6. Atualmente, é notável o interesse público pela administração das instituições culturais. Como exemplos citamos as polêmicas sobre o Canadian Museum of Civilization (Bronwyn Drainie, 'Public pays the price for museum's flawed vision', Ottawa, *Citizen*) e os debates referentes às políticas de exposição (Rachel Rafelmon, 'Are museum conservators leaving us in the dark?', *Globe and mail*, 3.3.1990, pp. 1-3. Roy C. Turnbaugh trata da questão do "desequilíbrio da referência" em 'Archival mission and user studies', *The Midwestern archivist*, 11 (1):30, 1986.

7. Para mais detalhes sobre o que Elsie T. Freeman chamou de abordagens "centrada nos materiais" e "centrada no cliente", ver seu artigo 'In the eye of the beholder: archives administration from the user's point of view', *American archivist*, 47:111-123, spring 1984.

8. Esta definição é mais abrangente do que a apresentada por Ann E. Pederson e Gail Farr Caseerline, em *Archives and manuscripts: public programming* (Society of American Archivists Basic Manual Series, Chicago: Society of American Archivists, 1982), p. 7. Eles definem programas públicos em arquivos como "qualquer atividade que contribui para uma maior conscientização sobre os arquivos e para o que eles fazem".

aumentar o apreço pelo trabalho que elas desenvolvem, ajudando-as, assim, a atingir suas metas<sup>9</sup>.

Os arquivos públicos enfrentam um desafio maior no estabelecimento de programas públicos. Como repositórios do governo, eles devem assegurar transparência e acessibilidade a seus participantes<sup>10</sup>. É possível aceitar que um repositório particular, como a Cambridge University Library, decida que "a utilização é determinada pelos membros da universidade ou pela evidência comprovada da necessidade de estudo e da integridade acadêmica do requerente"<sup>11</sup>, porém os arquivos públicos não podem ser tão discriminatórios. Ao contrário, eles devem garantir, na verdade encorajar, igualdade no acesso às instalações e serviços, qualquer que seja o cliente<sup>12</sup>.

Se aceitamos a premissa de que os arquivos desempenham um papel público na sociedade moderna, devemos levar em consideração as idéias que as pessoas têm dos arquivos e dos que neles trabalham. A julgar pelos recentes debates na comunidade arquivística sobre imagem, e como nós arquivistas somos vistos pelo público, este é um assunto que cada vez mais preocupa a categoria. A proliferação de artigos sobre o tema em revistas, tais como *Archivaria* e *The American archivist*, atestam a luta contínua dos arquivistas para definir sua identidade profissional<sup>13</sup>. Tradicionalmente, temos sido hesitantes e nos sentimos em posição desconfortável

9. Um bom exemplo disso é o trabalho que vem sendo desenvolvido pelo Archives of the Royal Bank of Canada. Os arquivistas preparam a documentação para as visitas dos administradores do banco às escolas locais. (Agradecemos a Gordon Kabchuck, arquivista do Royal Bank of Canada, por esta informação.) Ver também Alison Turton, *Marketing the past: the publicity uses of business archives*. Record Aid Series 5 (London: Business Archives Council, [1986]).
10. Para os propósitos deste trabalho, definimos arquivos públicos como aqueles criados para qualquer nível do governo. Isto vai de encontro às definições dadas pelo *Guide du chercheur en histoire canadienne* (Québec: Presses de l'Université Laval, 1986), p. 157, no qual os 'arquivos públicos' são "[os] documentos produzidos ou recebidos pelos organismos públicos" e pelo *Manuel d'archivistique*, que afirma: "por 'arquivos públicos' entende-se, normalmente na França, os depósitos de arquivos cuja propriedade e gestão pertencem ao Estado, aos departamentos, às comunidades, aos serviços e estabelecimentos públicos".
11. F. W. Ratcliffe, 'The past in the present: reference in a British University Archival Collection', em Lucille Whalen (org.), *Reference services in archives* (New York-London: The Haworth Press, 1986), p. 43.
12. Igualdade de acesso não deve ser confundida com igualdade de serviço. É claro que genealogistas, estudiosos, jornalistas etc., não recebem (nem deveriam receber) tratamento idêntico. Os arquivistas devem empenhar-se na adaptação dos serviços de informação e outros correlatos aos grupos particulares de clientes, para que suas necessidades sejam efetivamente atendidas. Por outro lado, não podemos permitir que certos grupos de clientes sejam favorecidos, baseados em nosso juízo duvidoso sobre o valor definitivo dos resultados de sua pesquisa.
13. David Gracy, 'What's your totem? Archival images in the public mind', *Midwestern archivist*, 10 (1):17-25, 1985. Ver também George Bolotenko, 'Archivists and historians: keepers of the well', *Archivaria*, 16:5-25, summer, 1983.

diante da questão da imagem, preferindo, ao contrário, nos concentrarmos no que tem sido visto como as funções essenciais de avaliação, aquisição, arranjo e descrição. Chegou o momento de descartar este pressuposto ultrapassado e de reconhecer os danos que ele acarretou tanto aos arquivistas quanto às pessoas a que eles têm a incumbência de servir.

Não pode haver dúvida de que o conceito do público sobre os arquivistas reflete a presença que nós, consciente ou inconscientemente, projetamos. Isto vale tanto para as instituições arquivísticas quanto para seus profissionais, com sérias implicações nesta era de subdimensionamento e de escassez de recursos. Como David Gracy observou no encontro anual da Associação Canadense de Arquivistas, em 1984, a questão da imagem está intimamente ligada ao aporte de recursos — a maneira como nossos financiadores nos vêem pode produzir efeitos profundos em nosso futuro<sup>14</sup>. Essa percepção, corrente na atualidade, deve suscitar grande preocupação. Uma pesquisa sobre alocação de recursos da Sociedade Americana de Arquivistas, realizada pelo grupo de trabalho em Arquivos e Sociedade mostrou que "somos estimados por nossa passividade; somos respeitados por nosso serviço, mas este serviço é considerado recompensa suficiente; somos admirados por nossa habilidade em conservar, significando que somos quietos, agradáveis e impotentes"<sup>15</sup>. Como foi ressaltado em artigo recente sobre este assunto, "atualmente, mesmo nossas qualidades positivas se transformam em passividade"<sup>16</sup>. A questão da imagem não deve, portanto, ser negligenciada. Ao contrário, a nível de corporação, a imagem institucional é garantia vital de que disporemos de recursos suficientes para completarmos a tarefa que nos foi confiada. Sob esta perspectiva, a imagem deve ser a preocupação central de toda instituição cultural. Mais ainda, o arquivista, individualmente, precisa reavaliar sua habilidade em programação pública e considerar a imagem que pode inconscientemente projetar. Não deve ignorar o impacto que, sozinho, exerce sobre a imagem da instituição para a qual trabalha, tanto nas negociações para aquisição ou nas entrevistas de referência, como em reuniões com os patrocinadores. Os arquivistas devem trabalhar para que o conceito popular sobre eles — uma caricatura com a qual todos estão familiarizados — não se justifique. Assim, generalizando, as estratégias de programação pública devem promover a imagem dos arquivos como organiza-

14. Gracy, 'Is there a future in the use of archives?', *Archivaria*, 24:3-9, summer 1987.

15. Society of American Archivists, grupo de trabalho sobre Arquivos e Sociedade, 'Archivists Resource Allocators: the next step', relatório não publicado, 9.12.1985, p. 4. Citação em Randall C. Jimerson, 'Redefining archival identity: meeting user needs in the information society', *American archivist*, 54: 354, summer 1989. Os autores ficaram chocados quando, depois da realização de um simpósio do CIA, um conferencista descreveu os arquivistas como "dominhas de muitos recursos". Apresentação feita por Don Page, do Departamento do Comércio Exterior, aos participantes do 'Current records, future use: the public role of National Archival Institutions', National Archives of Canada, 25-26, may 1989.

16. Randall C. Jimerson, 'Redefining archival identity', p. 4.

ções dinâmicas e vibrantes, dignas de apoio, e capazes de preencher as atuais e futuras necessidades informativas e culturais de seus patrocinadores e do público geral.

Obviamente, arquivos e arquivistas devem ir além de cultivar uma imagem ou garantir transparência. Indo além da imagem — que trata exclusivamente da impressão que as pessoas têm dos arquivos —, precisamos abordar corretamente a questão da conscientização, mais ligada ao conhecimento do público sobre nossa função e missão, e alguma familiaridade básica com o material de nosso trabalho. As atividades de publicação e exposições, por exemplo, enquadram-se na rubrica da conscientização. A meta desses programas ultrapassa, portanto, a procura de apoio para o trabalho arquivístico. Através das atividades de formação da tomada de consciência, os arquivos estimulam a participação de indivíduos e de outras entidades em seus esforços. Esta participação é fomentada pela exploração ativa das riquezas das coleções arquivísticas e pela intensificação de programas destinados a atingir todos os setores de nosso público.

O desenvolvimento de esforços para semelhante conscientização deve considerar o contexto social maior dos arquivos. Para atingir o público geral, os arquivos entram em um ambiente competitivo e devem proceder da mesma forma. Isto significa utilizarem as técnicas de marketing comprovadas, serem menos convencionais, em certos casos, ou até mesmo "badalar" nossos documentos<sup>17</sup>. Devemos aceitar que nem todos partilham de nossa estima pelo documento arquivístico. Embora a herança possa ser valiosa, de modo geral, poucas pessoas compreendem o papel dos arquivos em realçar esta herança. E ainda um número menor entende seu valor legal e administrativo. Isto, em parte, resulta de contínuos fracassos em explicar nossa profissão e o valor dos documentos sob nossa custódia. Mesmo na área das exposições — a atividade de conscientização em que temos mais experiências — não fomos tão bem-sucedidos quanto poderíamos ter sido. Como observou Nigel Yates, em um artigo de 1988, no *Journal of the Society of Archivists*: "a maioria das exposições de arquivos são efetivamente projetadas, subconscientemente estou seguro, para atrair outros arquivistas, e não o público geral"<sup>18</sup>.

Algumas de nossas mais ambiciosas e inovadoras aventuras na área da conscientização ocorreram dentro da estrutura do sistema da escola pública. Os programas desenvolvidos pelo *Region of Peel Archives* e pela

17. Outras organizações culturais foram bem-sucedidas na transformação de seu trabalho promocional. Um exemplo extraordinário é o Canadian Museum of Civilization, sob a direção de George McDonald, que descreveu sua instituição como uma "máquina de comunicação de alto desempenho" (Charlotte Gray, 'Museum Pieces', *Saturday night magazine*, 11-14, september 1988. A Toronto Symphony Orchestra, por outro lado, usa sofisticadas técnicas de marketing para aumentar sua audiência (Bronwyn Drainie, 'Burns in seats', *Report on business magazine*, 83-95, october 1988. Sharon Larade, do *Region of Peel Archives*, foi quem cunhou a expressão "badalação dos documentos" em uma reunião da Reference Roundtable, Toronto, march 1989.

18. Nigel Yates, 'Marketing the record office: new directions in archival public relations', *Journal of the Society of Archivists*, 9 (2):70, april 1988.

*Saskatchewan Archives Board* são bons exemplos de projetos empreendidos neste contexto<sup>19</sup>. Esses programas tentaram desenvolver uma valorização dos arquivos através do ensino da história. A importância e, na verdade, a existência do documento arquivístico são demonstradas usando, por exemplo, tópicos da história local. A ênfase aqui é dada aos documentos arquivísticos — como pedras fundamentais básicas —, em oposição aos acessórios ilustrativos.

Um argumento comum contra as atividades de conscientização tem sido o de que elas diminuem as funções essenciais da arquivologia, subtraindo recursos e prestígio. Todavia, os programas efetivos destinados a incrementar a conscientização podem ter resultados opostos. Eles possibilitam, por exemplo, a participação de indivíduos interessados em arquivos, mas não necessariamente na pesquisa arquivística, isto é, eles propiciam a infra-estrutura necessária para satisfazer a curiosidade sobre nossos acervos, empregando, a longo prazo, um mínimo de esforço e de recursos. Além disso, eles podem levar à valorização de outras funções da arquivologia, tais como avaliação, arranjo e descrição.

Assim, através da conscientização as pessoas aprendem a utilidade dos arquivos. Não deve ser ignorada a ajuda esclarecedora dessa utilidade, nem devemos subestimar seu potencial de estímulo à participação direta em nossas atividades, como o uso prático dos documentos. No entanto, enquanto a conscientização depende da interferência dos arquivistas e dos especialistas em programação pública (em essência, a manipulação de documentos arquivísticos para desenvolver projetos destinados a elevar o nível de conscientização), a utilização aparece como uma atividade muito mais independente. Na condução de qualquer pesquisa, independente de sua natureza, o usuário constrói seu próprio produto, em vez de absorver passivamente os resultados do trabalho dos profissionais de arquivo. É o usuário quem faz o julgamento final da importância dos documentos, fundindo as informações neles contidas em um padrão coerente de entendimento, ao passo que nas atividades de conscientização é o representante da instituição quem escolhe o documento conveniente e interpreta sua importância para o público. Muitos dos usuários de arquivos, porém, exigem mais do que uma familiaridade básica com nossas operações antes de, efetivamente, utilizarem nossos serviços. Temos, portanto, a responsabilidade de proporcionar uma educação sistemática voltada diretamente para estimular a participação de todos os indivíduos, aos quais somos incumbidos de dar assistência. Somente preenchendo a lacuna entre a conscientização e o uso é que a educação passa a ter um papel vital a desempenhar.

Infelizmente pouca atenção tem sido dada a esta área, motivo pelo qual a formação talvez seja o desafio mais difícil da programação pública

19. Ann ten Cate, 'Outreach in a small archives: a case study', *Archivaria*, 28: 28-35, summer 1989. Muito se tem escrito na comunidade arquivística internacional sobre os programas de formação arquivística, a maior parte em conexão com o ensino da história. Ver, por exemplo, Ron Chapesiuk, 'Archives and the child: educational services in Great Britain and Ireland', pp. 45-58; e Michael G. Cook, 'Teaching with archives', *International Journal of Archives*, 1 (1):25-36, 1980.

para os arquivos. O volume do trabalho educacional surgiu como reação às insistentes demandas dos grupos de clientes que tendíamos a perceber como algo inconveniente. Nossa clientela genealógica é, para este caso, o exemplo mais óbvio — os arquivistas tradicionalmente foram sobrecarregados com o tratamento que lhe dispensou. Inversamente, superestimamos as necessidades educacionais e as oportunidades concernentes aos pesquisadores acadêmicos e profissionais, confiando em um sistema de atendimento pessoal. Esta atitude essencialmente elitista não apenas revela alguns de nossos equívocos em relação aos usuários, como também caracteriza nossa postura frente à educação em geral, e demonstra nossa falha para entender ou valorizar nosso papel como educadores. Com a satisfação demonstrada pela receptividade de determinados grupos, enquanto as necessidades educacionais de outros foram desconsideradas, na verdade, perdemos o trem educacional.

Os programas de formação arquivística apóiam nosso propósito central enquanto instituições de pesquisa, constituindo-se, assim, em uma área crucial e que deverá se revelar gratificante nos anos vindouros. O ponto fundamental nesses programas é a instrução dos usuários atuais e a daqueles em potencial nas estratégias e técnicas de pesquisa. Como tal, o aspecto educativo dos arquivos afeta todas as áreas da programação pública, exigindo o envolvimento total da instituição. Ele pode incluir, por exemplo, sessões introdutórias à arquivologia, além de seminários especiais sobre 'como fazer uma pesquisa arquivística' para estudantes universitários de nível avançado — para citarmos apenas duas de suas aplicações.

Uma das primeiras tarefas dos arquivistas ou arquivos ao projetar programas efetivos de formação é identificar claramente os grupos relevantes de clientes que podem exigir orientação e instrução específicas na utilização dos arquivos. Embora isto possa soar óbvio, parece oportuno sublinhar a necessidade do engajamento em atividades tradicionalmente não consideradas no cenário arquivístico ou cultural, como a análise de mercado, que ajudará no enfoque de nossos esforços nesta esfera<sup>20</sup>. Estudos aprofundados de nossos usuários podem ser extremamente úteis na identificação, tanto dos grupos de clientes quanto de suas múltiplas necessidades<sup>21</sup>.

Um programa de formação arquivística altamente elogiado é o do *Archives Nationales de France*. Nele, os estudantes de todos os níveis tive-

20. David Gracy, 'What's your totem? Archival images in the public mind', pp. 20-21.

21. O grau da confiança acadêmica nos canais não-convencionais de informação parecem indicar nossa falha fundamental em educar e informar os usuários (até mesmo este, nosso grupo de clientes mais informados). Ao lado da educação, precisamos desenvolver e divulgar ativamente as ferramentas de pesquisa para o "usuário amigável", as quais reduzirão esta dependência. Finalmente, devemos reconhecer que o intercâmbio casual de informação continuará a ser um importante meio de os estudiosos aprenderem sobre o material da fonte arquivística. Assim, precisamos descobrir as maneiras de penetrar nesses canais de informação e usá-los em nosso proveito.

ram a oportunidade de 'utilizar' o material arquivístico de acordo com instruções específicas delineadas no currículo escolar<sup>22</sup>. O experimento com *l'Archivobus* é um exemplo interessante dessa iniciativa educacional. Em 1982, os *Archives Départementales de l'Orne* adquiriram e equiparam um ônibus para levar os programas de formação arquivística às comunidades rurais, visando familiarizar os estudantes com os documentos, estimular a pesquisa arquivística, demonstrar sua multiplicidade e relevância, e também assinalar sua relação com as fontes secundárias e com seus ambientes locais<sup>23</sup>. Diferentemente das atividades organizadas pelo sistema de ensino público em Saskatchewan (descritas acima), a ênfase aqui recaiu sobre os próprios arquivos, em oposição à instrução sobre metodologia histórica.

Portanto, na condução de programas apropriados de educação, nós estimulamos a consulta aos arquivos, em lugar de fornecer aos usuários as ferramentas para explorar nossos acervos, possibilitando aos arquivistas eximirem-se de suas responsabilidades. Assim, ajudamos a alcançar uma meta fundamental: "aumentar significativamente o uso para pesquisa dos... acervos e tornar conhecida a mensagem da importância dessa utilização"<sup>24</sup>.

No início de nossa discussão sobre o uso para pesquisa de documentos arquivísticos, pode ser construtivo o reconhecimento, de saída, de que ele constitui a justificativa última dos arquivos. Em linguagem simples: o que mais importa para os arquivos quando a 'memória coletiva' que eles incorporam (para usarmos uma expressão de Arthur Doughty) não é vigorosamente explorada por uma larga faixa de usuários? Dito de outra maneira: a utilidade essencial e o valor das informações abrigadas nos arquivos são expressos através da utilização para pesquisa. Portanto, a comunicação tanto desta missão quanto das informações é fundamental na administração de arquivos. Somente agora, através dos estudos dos usuários, os arquivos estão tentando entender este processo.

Os serviços de referência e de pesquisa convencionais são os exemplos mais óbvios de como as instituições arquivísticas podem facilitar a utilização de seus acervos. Nosso serviço de referência tradicional tem confiado na perícia de arquivistas especializados para proporcionar aos pesquisadores o conselho personalizado e a assistência no acesso aos documentos per-

22. O programa francês tem sido tema de numerosos artigos. Ver, por exemplo, Louis Côté, 'Un projet d'action éducative et culturelle en milieu rural: L'archivobus', Elisabeth Gauthier-Desvaux, 'Services éducatifs et enseignement élémentaire. La solution Archivobus aux Archives de l'Orne'; e Madeleine Villard, 'Notes, informations, réflexions. L'Archivobus, un nouveau moyen de diffusion culturelle'.

23. E. Gauthier-Desvaux, 'Services éducatifs et enseignement élémentaire. La solution Archivobus aux Archives de l'Orne'.

24. Bruce Dearstyne, 'What is the use of archives? A challenge for the profession', *American archivist*, 50: 85, summer 1987.

tinentes em nossas coleções. Em suplemento ao 'arquivista onisciente' surgiram numerosos instrumentos de pesquisa e ferramentas descritivas de utilidades variadas<sup>25</sup>. Ao contrário das bibliotecas, nossos serviços de referência têm sido mais ou menos *ad hoc*, levando-nos a uma defasagem no desenvolvimento de estratégias e técnicas específicas de referência<sup>26</sup>. A ineficiência desta abordagem torna-se cada vez mais evidente. Em primeiro lugar, e de maneira bem clara, esta não é uma utilização efetiva dos recursos humanos. Este problema atingiu proporções críticas nos últimos anos, nos quais, devido ao aumento de clientes nos diversos repositórios, o serviço para o público absorveu recursos anteriormente destinados a outras atividades. Paradoxalmente, em numerosos casos, nosso sucesso no trabalho de programação pública contribuiu para esta crise, pois o aumento das exigências dos clientes não foi acompanhado por maiores recursos humanos e financeiros<sup>27</sup>. Em segundo lugar, a ênfase sobre o serviço individualizado, até certo ponto, afastou a atenção dos arquivistas da produção de instrumentos de pesquisa, que são capazes de se sustentar por si mesmos como ferramentas de referência que, deixando de responder às expectativas dos arquivistas, e sim às necessidades dos usuários, reduzem sua dependência em relação àqueles. Verificamos, através de estudos realizados sobre o usuário, que muitos dos instrumentos de pesquisa e das ferramentas descritivas são tão complexos e 'inamistosos para o usuário' que é quase impossível utilizá-los sem a mediação de um arquivista especializado. Sendo eles concebidos primariamente como ferramentas de controle, com muito pouco respeito para com as necessidades dos usuários, essa descoberta dificilmente pode ser considerada surpreendente. O montante de tempo exigido para a prestação de um serviço personalizado decorrente desta negligência acarreta, uma vez mais, significativas implicações em termos de recursos.

Talvez uma das mais perturbadoras descobertas dos recentes estudos sobre o usuário empreendidos nos EUA seja o grau de dependência naquilo que poderíamos chamar de 'informação confidencial acadêmica' na condução de sua pesquisa. Uma proporção significativa do trabalho acadêmico é feita sem consulta a todas as fontes primárias, enquanto outros estudiosos tendem a confiar em informações coletadas informalmente de colegas ou de fontes secundárias. Os instrumentos de pesquisa e as lista-

25. Para mais informações sobre o "arquivista onisciente", ver Mary Jo Pugh, 'The illusion of omniscience: subject access and the reference archivist', *American archivist*, 45:33-34, summer 1982.

26. Embora a maioria dos trabalhos nesta área tenha sido feita por bibliotecários, alguns mais recentes dizem respeito especificamente aos arquivos. Ver, por exemplo, Linda J. Long, 'Question negotiation in the archival setting: the use of interpersonal communication techniques in the reference interview', *American archivist*, 52:40-52, winter 1989; e Robert W. Tissing Jr., 'The orientation interview in archival research', *American archivist*, 47, spring 1984.

27. O número dos arquivistas que trabalham no National Archives of Canada, por exemplo, não aumentou durante vários anos. Nos EUA, os NARA passaram por dificuldades semelhantes em matéria de recursos.

gens preparadas com esmero pelos arquivistas obtêm cotações muito baixas na relação de ferramentas de referência consideradas úteis pelos estudiosos<sup>28</sup>.

Finalmente, nossa confiança nesses métodos informais e não-estruturados tem impedido avaliar tanto os usuários quanto a utilização de maneira sistemática. A ausência de planejamento cuidadoso e de fornecimento dos serviços de informação arquivística (moderno trabalho de referência) descartou valiosas oportunidades de conseguirmos o *feedback* do usuário — essencial quando temos de garantir informações aos nossos clientes.

Um programa de referência efetivo deve basear-se no entendimento sólido de duas coisas: usuários e utilização. Infelizmente, poucos arquivistas conhecem realmente o público pesquisador, e tampouco entendem como ele utiliza o documento arquivístico. Nossas declarações públicas sobre a mudança do perfil dos pesquisadores, por exemplo, apóiam-se em fatos poucos consistentes. No *National Archives* apenas começamos a registrar e a avaliar a formação ocupacional e os objetivos das pesquisas de nossos usuários. Se em certos casos a informação coletada tem sido reconfortante, em outros, os resultados obtidos foram ao mesmo tempo inesperados e inquietantes. Verificamos, por exemplo, que nossa clientela genealógica se estabilizou em aproximadamente 47% do número total de pesquisadores. Todavia, o que pode ser surpreendente para algumas pessoas é a baixa percentagem de usuários cadastrados como historiadores profissionais. Esses números repercutem descobertas semelhantes de estudos realizados sobre usuários nos EUA. Mais perturbadora, talvez, seja a grande proporção de nossos clientes cuja formação ou objetivos de pesquisa não podem ser facilmente identificados<sup>29</sup>. Mais ainda, este grupo nebuloso de pesquisadores continua a crescer. Isto não apenas ilustra a mudança do perfil de nossa clientela, como indica diretamente — pelo fato de não conseguirmos classificar adequadamente este grupo de pesquisadores —, nossa incapacidade para compreender uma proporção substancial dos usuários e as razões pelas quais eles chegam aos arquivos. Sem este conhecimento básico, honestamente, não podemos sequer pensar em preencher suas necessidades de informação.

Além de emprendermos uma avaliação mais precisa dos usuários e dos grupos de usuários, devemos começar a reavaliar os padrões de utili-

28. Elsie T. Freeman discute essas descobertas em 'In the eye of the beholder: archives administration from the user's point of view', *American archivist*, 47:114-116, spring 1984.

29. As estatísticas sobre pesquisadores registrados entre janeiro-fevereiro de 1990 revelam que alguns pesquisadores que visitam o *National Archives* se classificam como 'outros'. As demais categorias são: historiador profissional, estudante pós-graduando, estudante graduando, genealogista, pesquisador do governo federal, pesquisador dos meios de comunicação e pesquisador de *staff*. Dentre esses, trinta indivíduos estavam conduzindo pesquisa relacionada a trabalho (governo provincial ou local, pesquisa sobre propriedade de terra, trabalho para uma embaixada e pesquisa profissional). Os restantes apontaram como interesse pessoal ou hobby sua visita ao *National Archives*. Agradecemos a Diane Duguay, do *National Archives*, pela preparação desta análise estatística.

zação e, na verdade, como os indivíduos utilizam os documentos arquivísticos. O cálculo e a apreciação do uso serão mais difíceis do que a análise dos grupos de usuários, uma vez que podem ser necessárias metodologias analíticas para cada grupo particular de clientes. Assim, como a pesquisa acadêmica normalmente conduz à publicação de seus resultados, na forma de dissertação, monografia ou artigo acadêmico, a análise das citações pode ser um método extremamente precioso de se avaliar a utilização dos arquivos pelos eruditos<sup>30</sup>. Todavia, mesmo na área de pesquisa acadêmica (na qual talvez nos tenhamos sentido mais confortáveis), com frequência reagimos de modo extremamente lento às mudanças de tendências<sup>31</sup>. A explosão da pesquisa no campo da história social, por exemplo, em grande parte, pegou os arquivos desprevenidos. Essas novas áreas de pesquisa levantaram novas questões e provocaram uma revisão radical da avaliação arquivística, tanto dos novos documentos quanto das coleções existentes. Este fato fornece uma prova dramática de como as questões sobre o uso se chocam com decisões sobre avaliação e aquisição<sup>32</sup>. Estamos enfrentando problemas semelhantes com os documentos científicos e tecnológicos quanto à perícia necessária para se lidar com eles, e ao aumento do interesse pela história regional — para citarmos apenas dois exemplos.

A pesquisa arquivística acadêmica evidentemente envolve busca demorada e análise dos documentos. Já as formas de pesquisa de outros grupos de clientes são muito mais imediatas e suscitam problemas diferentes. Embora pareça mais simples responder a uma pergunta imediata e relativamente limitada sobre certos documentos específicos, a análise deste tipo de utilização arquivística pode com frequência ser muito mais difícil, uma vez que é quase impossível quantificar os benefícios ou os produtos da pesquisa. Nem podemos estar seguros de que as necessidades reais de informação desses usuários, em oposição àquelas afirmadas, foram satisfeitas. A este respeito, o estudo de David Bearman, de 1989, sobre a "linguagem de apresentação do usuário" em 18 repositórios arquivísticos americanos é inusitado, uma vez que se concentra diretamente nas perguntas feitas no

30. Para um exemplo interessante do uso da análise das citações na área da história das mulheres, ver Diane Beattie, 'An archival user study: the informational needs of historians researching women', *Archivaria*, 29, winter 1989-1990.

31. Sobre a natureza mutante da pesquisa acadêmica, ver Michael Roper, 'The academic use of archives', *Proceedings of the 9th International Congress on Archives - Londres*, 15-19 de setembro de 1980 (New York-London-Paris: K. G. Sauer München, 1982), pp. 27-45; Marianne McLean, 'Report on findings from the survey of selected researchers', National Archives of Canada, Policy Branch, October 1987.

32. As engenhosas e altamente produtivas utilizações, tanto de coleções arquivísticas existentes, quanto de fontes anteriormente desconhecidas para se escrever a história da condição feminina é um excelente exemplo. A história oral, para darmos um outro exemplo, também se impôs às instituições arquivísticas como um desafio à avaliação e ao processamento. Para uma discussão sobre a carência de fontes arquivísticas atinentes à história das mulheres e sobre o uso de materiais alternativos, ver Veronica Strong-Boag, 'Raising Clio's consciousness: women's History and Archives in Canada', *Archivaria*, 6, summer 1978.

cenário do arquivo e não no indivíduo<sup>33</sup>. Mais trabalhos são necessários nesta área. Como alternativa para a análise de citações, estatísticas de circulação combinadas com informações sobre cadastramento também podem nos ajudar a identificar utilizações específicas dos documentos arquivísticos, assistindo-nos na formulação de estratégias efetivas de referência.

Um entendimento maior dos usuários e da utilização pode ser o cerne de um relacionamento novo e mais sinérgico entre as funções arquivísticas de avaliação, aquisição, arranjo e descrição, e a programação pública. Além disso, aumentarão o envolvimento e a participação do pesquisador em nossas atividades. No contexto de nossa sociedade orientada para o serviço, a sensibilidade na utilização do documento arquivístico pode tornar-se um ingrediente-chave na administração de arquivos. Com a programação pública integrada, dirigindo nossos esforços nas áreas da imagem, da conscientização, da formação e da utilização, os arquivos tornar-se-ão o domínio dos usuários, deixando de ser o refúgio dos arquivistas.

#### Abstract

The self-reflection about the archivists' role and their relationship with the users of archives are the central themes of this article. The authors propose these professionals give up their old elite positions of preferential attendance to traditional clientele. The new attitude demands that archival institutions cease to be their "properties" to become new users' patrimony.

#### Résumé

La réflexion sur le rôle des archivistes et leur relations avec les chercheurs des archives sont les thèmes centraux de ce travail. Les auteurs proposent que ces professionnels abandonnent leur vieille position élitiste de prêter attention préférentielle au public traditionnel. La nouvelle attitude exige que les archives laissent d'être leur "propriété" pour se rendre patrimoine des nouveaux chercheurs.

33. David Bearman, 'User presentation language in archives', *Archives and museum informatics*, 3:3-7, winter 1989-1990.