

arquivo



administração

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA ASSOCIAÇÃO
DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS

V. 3, n. 1/2, jan./dez. 2004



Cas. 46794 Clas. PER
Arquivo & Administração
v.3 n.1-2
jan./dez.2004

O QUE É A AAB

A Associação dos Arquivistas Brasileiros – AAB, fundada em 20 de outubro de 1971, com a finalidade de dignificar socialmente a profissão e elevar o nível técnico dos arquivistas brasileiros, é uma sociedade civil de direito privado, sem fins lucrativos, apolítica, cultural, entidade de utilidade pública no Estado do Rio de Janeiro de acordo com o Decreto nº 1200, de 13 de abril de 1977.

É membro integrante do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, do Conselho Internacional de Arquivos – CIA e da Associação Latino Americana de Arquivos – ALA.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Cooperar com o Governo e organizações nacionais e internacionais, públicas e privadas, em tudo que se relacione com arquivos e documentos;
- Promover, por todos os meios, a valorização, o aperfeiçoamento e a difusão do trabalho de arquivo, organizado ciclos de estudos, conferências, cursos, seminários, congressos, mesas-redondas;
- Estabelecer e manter intercâmbio com associações congêneres;
- Prestar consultoria, assistência e serviços técnicos a empresas públicas.

SERVIÇOS QUE A AAB OFERECE

- Consultoria;
- Assistência técnica;
- Intermediação para contratação e administração de Recursos Humanos na área de Arquivo, mediante convênio;
- Indicação de profissionais e estagiários;
- Organização de congressos, seminários, cursos e palestras;
- Cursos in company específicos para atender às necessidades da empresa.

QUADRO ASSOCIATIVO

Podem ser admitidos como sócios da AAB, sem qualquer discriminação, além das pessoas que exercem atividades arquivísticas, as que se interessarem pelos objetivos da Associação.

As empresas públicas e privadas podem se filiar à AAB na qualidade de pessoa jurídica, como sócios contribuintes.



Associação dos Arquivistas Brasileiros - AAB

Avenida Presidente Vargas, 1733 sala 903 – Centro – Rio de Janeiro RJ
CEP 20210-030 Telefax (21) 3852-2541 / 2507-2239 E-mail aab@aab.org.br

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| CARTA PARA A PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO ARQUIVÍSTICO DIGITAL BRASILEIRO | 5 |
| GOVERNO ELETRÔNICO, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E EXCLUSÃO INFORMACIONAL | 13 |
| ABORDAGEM AOS ARQUIVOS FAMILIARES E PESSOAIS COMO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO | 22 |
| OS ARQUIVOS E OS SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE | 51 |
| ATIVIDADES DE CONSULTORIA E TERCEIRIZAÇÃO EM ARQUIVO NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO | 65 |
| SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO | 82 |

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem autorização expressa da Editora.

Coordenação editorial e revisão: Paulino Lemes de Sousa Cardoso

Catálogo na publicação (CIP)

Arquivo & Administração/Associação dos Arquivistas Brasileiros. Ano 1, n. 0 (1972) -
Rio de Janeiro: AAB, 1972 -

v. : 23 cm.

Semestral

Publicação oficial da Associação dos Arquivistas Brasileiros.

1. Arquivo - Periódicos. 2. Administração - Periódicos. I. Associação dos Arquivistas Brasileiros.

CDD 025.171

R. 46794

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS
Membros da Diretoria e do Conselho Editorial

Diretoria Protempore

Presidência: Lucia Maria Velloso de Oliveira

Tesouraria: Maria Celina Soares de Mello e Silva

Conselho Editorial

Paulino Lemes de Sousa Cardoso (coordenador)

José Maria Jardim

Lucia Maria Velloso de Oliveira

Maria Odila Fonseca

Paulo Elian

Sérgio Conde de Albite Silva

EDITORIAL

A Revista Arquivo & Administração é lançada em 1972 com a proposta de constituir-se como um espaço de difusão do saber arquivístico. Os artigos produzidos por profissionais de documentação e informação destacam-se na comunidade por apresentar não só a prática arquivística, mas também as mais distintas reflexões no campo da fundamentação teórica. Após algum tempo de pausa, estamos retomando este projeto editorial com grande alegria.

Neste novo número de Arquivo & Administração, não nos afastamos dos nossos objetivos iniciais e ratificamos nossa proposta original de divulgar o conhecimento teórico, sempre evidenciando o que de melhor se produz nos meios arquivísticos.

Assim, na presente edição, cientes da radical transformação que se opera no âmbito da informação, em razão da produção acelerada de documentos em bases digitais, estamos trazendo ao conhecimento de todos a *Carta para preservação do patrimônio arquivístico digital Brasileiro*, elaborada por Claudia Lacombe Rocha e Margareth da Silva, Técnicas da Coordenação-Geral de Gestão de Documentos do Arquivo Nacional e integrantes da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos do Conselho Nacional de Arquivos – Conarq.

A Carta tem como objetivo “conscientizar e ampliar a discussão sobre a instabilidade do legado digital”, uma vez que “o principal desafio colocado pelos documentos digitais é a necessidade de se produzir e preservar documentos arquivísticos digitais fidedignos autênticos e acessíveis”.

A exclusão digital e a exclusão informacional, por outro lado, é assunto do artigo *Governo Eletrônico, gestão da informação e exclusão informacional*, do Prof. José Maria Jardim, Doutor em Ciência da Informação.

Com esta edição de Arquivo & Administração apresentamos o texto *Abordagem aos arquivos familiares e pessoais como sistemas de informação*, de Armando Malheiro da Silva, professor português muito discutido e divulgado em nossos meios, devido às suas constantes digressões ao Brasil, onde tem inúmeros amigos leitores. O assunto de que trata o seu texto foi motivo de reflexão e debate muito recentemente.

A Associação dos Arquivistas Brasileiros – AAB tem como missão promover os profissionais de Arquivo. Por este motivo, neste número, estamos abrindo um espaço para a divulgação da produção intelectual de novos valores da arquivística. Assim, estamos publicando cinco novos autores.

Júlio Cesar Cardoso e André Ricardo Luz, bacharéis em Arquivologia pela UNIRIO, o primeiro Mestre em Ciências da Informação pelo IBICI/UFRJ, são os autores do texto *Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade: Os dados do artigo Atividades de consultoria e terceirização em arquivo na cidade do Rio de Janeiro: um estudo exploratório* foram objeto de pesquisa monográfica da autora Suzanna Alves Martins, na Universidade Federal Fluminense, em 2003, sob orientação do Prof. Dr. José Maria Jardim. Apresentamos também o texto *Serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário*, escrito por Ivone Pereira de Sá e Paula Xavier dos Santos, ambas da Fundação Oswaldo Cruz.

Como podemos perceber, um espaço editorial como a presente Revista Arquivo & Administração é de fundamental relevância e devemos lutar por sua continuidade. Agradecemos aos autores por se juntarem à Associação dos Arquivistas Brasileiros na elaboração de número tão especial e, confiantes da importância deste ato, oferecemos com esta edição nossa contribuição à Arquivística.

Lucia Maria Velloso de Oliveira
Paulino Lemes de Sousa Cardoso

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO

Ivone Pereira de Sá

Arquivista - Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz

Paula Xavier dos Santos

Doutora em Ciência da Informação; Coordenadora do Núcleo de Informação do Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz

RESUMO

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

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

User-Centered Archival Information Services on the Web

ABSTRACT

The present study is within the scope of the Professional Master Degree in Information and Health Communication Management of the Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca/FIOCRUZ. It aims at approaching ideas that are being developed in the elaboration of my dissertation which deals with 'User-Centered Archival Information Services on the Web'. In this study, it is observed that, with the advance of Information and Communication Technologies new ways of making available and giving access to archival information are created. Virtual information spaces rise as, for example, the web archival information services which, as the 'traditional' services, must be centered in the user, attempting to meet information needs in the process of information transfer. It is important to underline that the reference archivist is not present in these services,

what makes the development of these user-centered services even more relevant. Through theoretical-methodological reflections about User Studies, especially the Sense Making Approach, it is possible to bring contributions for improving these services, in terms of conception, evaluation and/or updating.

Introdução

A existência do arquivo, entendido como espaço de guarda e de preservação de documentos, remonta da Antigüidade. Pode-se dizer que seu surgimento ocorreu juntamente com o nascimento da escrita. Já nesta época, os povos sentiam a necessidade de organizar e conservar seus registros documentais para futura utilização na comprovação de fatos (testemunho) ou para o registro e preservação de sua memória. Com o advento da Revolução Francesa, os documentos de arquivo passaram também a ser utilizados nas pesquisas históricas. Isto passou a suceder após a criação da primeira instituição arquivística, o Arquivo Nacional da França e, também na mesma época, foi proclamado o direito público de acesso aos documentos de arquivo.

É importante ressaltar que desde a Antigüidade, já existia uma preocupação com relação à organização dos registros documentais nos arquivos, porém isto era feito de forma empírica, pois não existiam princípios, teorias e métodos a serem seguidos.

Somente no final do século XIX é que surge o campo da Arquivologia, oriundo da necessidade de se sistematizar os procedimentos de tratamento e organização dos acervos. Em 1841, o arquivista/historiador francês Natalis de Wailly formalizou a noção de 'Fundo de Arquivo'; em seguida surgiram os princípios de 'Respeito aos Fundos' ou 'Princípio da Proveniência' e o 'Princípio da Ordem Original', além da 'Teoria das Três Idades'.

Embora já estivessem formalizados os princípios do campo, a Arquivologia era vista como uma disciplina 'auxiliar da História'. Sua independência começou a se manifestar a partir da publicação do 'Manual dos Arquivistas Holandeses', em 1898. Desde então, a Arquivologia passou a marcar seu território e a ganhar autonomia.

A publicação do manual holandês, segundo LOPES, (...) *inaugurou o pensamento arquivístico tradicional por suas regras e seus métodos de tratamento dos arquivos definitivos, tomando por base os postulados do positivismo clássico.* (1998, p.66)

Em dois séculos de existência, o campo da Arquivologia praticamente se manteve inalterado. Uma mudança expressiva ocorreu após a II Guerra Mundial, quando foi criada a 'gestão de documentos' que visa a economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos. De acordo com FONSECA, a gestão de documentos

(...) *originou-se na impossibilidade de se lidar, de acordo com os moldes tradicionais, com as massas cada vez maiores de documentos produzidos pelas administrações. Os volumes documentais crescem numa progressão geométrica e é necessário que se estabeleçam parâmetros para sua administração.* (1996, p. 50)

A gestão de documentos revolucionou a Arquivologia tradicional, pois as instituições arquivísticas passaram a rever seu papel e, mais do que isso, foram inauguradas as práticas de avaliação, seleção e eliminação de documentos de arquivo.

Supera-se, então, a idéia predominante de que os arquivos constituem conjuntos documentais destinados a permanecer sob custódia permanente das instituições, e estabelece-se a noção de que os documentos de arquivo podem, de acordo com seus valores probatórios e informativos, ser eliminados. (FONSECA, 1996, p. 43).

Nos dias de hoje, mais uma vez observa-se a necessidade de mudanças no campo. Alguns autores como COOK do Canadá e RIBEIRO de Portugal afirmam que o campo estaria sofrendo uma quebra de paradigma, ou seja, que estaria passando do paradigma 'histórico-tecnista' para o paradigma 'científico-informacional'.

O primeiro paradigma, de acordo com RIBEIRO, (...) *was established at the end of the 19th century and was developed and consolidated during the 20th century, while the latter is progressively affirming itself and gradually consolidating its theoretical and epistemological foundations.* (2001, p.295)

No final do século XX esse paradigma dominante passou a ser questionado, pois começaram a surgir inquietamentos relacionados às formas de tratamento da documentação. Atualmente, alguns autores já estão ponderando o objeto da Arquivologia. Por exemplo, para HEREDIA, o objeto da Arquivologia possui uma tríplice dimensão: arquivos – documento de arquivo – informação, porém alguns autores e profissionais contemporâneos consideram a informação arquivística como seu objeto. A informação arquivística, segundo JARDIM (...) *é recente na literatura da área e ainda carece de verticalização teórica. E que na verdade, a Arquivologia tende a reconhecê-los os arquivos como seu objeto e não a informação arquivística.* (JARDIM, 1998 *apud*. PEREIRA, 2004, p.16)

Outros fatores estão influenciando mudanças no campo, por exemplo, DELMAS afirma que (...) *a configuração do que tem sido chamado de 'sociedade da informação' vem conduzindo a Arquivologia a passar de uma 'idade empírica' para uma 'idade científica'.* (1992 *apud* JARDIM, 1998, p. 3)

Este autor denomina 'idade empírica', porque o campo da Arquivologia foi sendo construído mais através da técnica do que com bases teóricas e; após o surgimento dos pilares teóricos do campo; não ocorreram questionamentos.

Na atualidade, pode-se observar o crescimento na produção de trabalhos referentes a discussão de questões teóricas do campo. *From Italy to Spain and the United Kingdom, from Austria to Latin América, one may notice a proliferation of works on Archival Science, in which theoretical issues are more less explicitly discussed, which is a sure indicator of the changes in the paradigm which are underway in the subject.* (RIBEIRO, 2001, p.298)

No novo paradigma, a tecnologia pode ser apontada como um dos seus propulsores. Para COOK (...) *a profession rooted in nineteenth-century positivism, let alone in earlier diplomatics, may now be adhering to concepts, and this resulting strategies and methodologies, that are no longer viable in a postmodern and computerized world.* (2001, p.3)

Desde 1980, com a popularização da informática e, mais recentemente, com o surgimento do documento eletrônico, considerações importantes estão sendo feitas, questionando os princípios e teorias do campo, que até pouco tempo atrás estavam, ou pareciam estar aptos a responderem as demandas existentes.

Os profissionais da informação e os teóricos do campo da Arquivologia devem se perguntar se os princípios estabelecidos no final do século XIX podem ser aplicados nos documentos eletrônicos. O surgimento deste novo formato documental acarreta mudanças (...) *em diversos aspectos, como por exemplo as áreas física, intelectual, organizacional, e o perfil profissional das instituições de informação.* (JARDIM, 1992, p.253)

Segundo JARDIM,

(...) *do ponto de vista da Arquivologia, alguns conceitos básicos estão sendo reexaminados como, por exemplo, os de 'ordem original e documento original, proveniência, e instituições arquivísticas como depósitos centrais de documentos'. Por consequência, práticas como 'avaliação, arranjo e descrição, preservação e uso' estão sendo também repensadas.* (1992, p.254)

Passando a analisar o acesso à informação arquivística que é um ponto central neste estudo, observa-se que, embora o acesso aos documentos de arquivo tenha sido proclamado como um direito público há mais de dois séculos, somente em meados do século passado é que passou a ser visto como um direito fundamental para a sociedade.

Quando foi proclamado, na época da Revolução Francesa, esse direito ainda não era uma realidade para todas as pessoas, porque o acesso era concedido somente para a pesquisa histórica, ou seja, a documentação mais recente não estava à disposição para consulta pública e, além disso, quem tinha acesso aos registros documentais eram os historiadores e não o cidadão comum. Para FONSECA, do século XIX até a II Guerra Mundial, foram criadas leis e regulamentos que disponibilizavam o acesso aos documentos de arquivo somente para auxiliar as pesquisas históricas e eruditas, (...) *mas não para permitir que o cidadão comum conhecesse os procedimentos governamentais e administrativos recentes.* (1997, p.1)

Mais tarde, em 1948, foi incluído na Declaração Universal dos Direitos do Homem o direito à informação: *Todo indivíduo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.* (art. 19 da Declaração Universal dos Direitos do Homem¹). Com isso, o acesso se tornou um direito democrático de todos os cidadãos, e não mais o privilégio de alguns.

Durante a primeira metade do século XX não se observam mudanças substantivas com relação e esta questão. É no período posterior à Segunda Guerra Mundial que será verificada uma transformação radical no próprio conceito de acesso aos arquivos. A inclusão do direito à informação na Declaração dos Direitos Humanos de 1948, transforma o acesso aos arquivos em direito democrático de todos os cidadãos, e não mais uma reivindicação da pesquisa científica. (FONSECA, 1998, p. 39-40)

Na legislação brasileira, esse direito encontra-se expresso na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XIV: (...) *é assegurado a todos o acesso à informação*(...). (BRASIL, 2003, p. 16)

Pode-se dizer que o acesso saiu da periferia, pois não tinha muita importância e, a partir do momento que se tornou um direito democrático, foi para o centro, ou seja, se transformou na principal função dos arquivos, seu 'carro-chefe'. De acordo com GUIMARÃES E SILVA os arquivos possuem uma função social que é (...) *garantir o pleno acesso aos documentos e, por extensão, às informações neles contidas*(...). (1996, p.64)

Cabe as instituições arquivísticas e aos profissionais da informação promoverem melhorias no tratamento e no acesso à informação, para que as necessidades de informação dos usuários sejam satisfeitas de forma plena, visto que o acesso à informação é um direito universal dos cidadãos.

Pensando na questão do acesso à informação e na utilização das Tecnologias de Informação e de Comunicação, o desenvolvimento deste estudo, tem por objetivo trazer contribuições para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário, atendendo as necessidades de informação dos usuários.

Parte-se do pressuposto de que os fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários são tradicionalmente aplicados em serviços de informação arquivística tradicionais², não tendo sido pensada sua pertinência em serviços de informação arquivística em meios virtuais como na Web.

A pertinência deste estudo se dá pois, no Brasil, em comparação com o exterior, o campo da Arquivologia carece de reflexões teóricas sobre a disponibilização de serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário, e o Estudo de Usuários pode contribuir na eficácia destes serviços.

Nova Configuração de Acesso à Informação através das TICs: Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário

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

Por conta dos avanços das tecnologias, (...) *instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras*. (JARDIM, 1999, p.1).

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

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

Com a Internet, os serviços de informação passam a estar on line, caracterizando-se como serviços de informação virtuais. Ocorre uma quebra de paradigma, onde estes serviços passam a ser disponibilizados

"extra-muros", visto que a barreira do 'espaço' é quebrada. A questão do tempo, também passa a ser revista, pois como estes serviços são disponibilizados na Internet, podem ser consultados a qualquer hora do dia, sete dias por semana.

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

O que pode ser observado, é o crescimento tanto da criação, como do uso dos serviços de informação virtuais, porque eles facilitam as buscas de informação e geram um novo tipo de acesso.

Surge também o usuário virtual, também chamado de usuário remoto ou cliente virtual. Com isso, o conceito de usuário deve ser revisto. No Dicionário de Terminologia Arquivística da Associação dos Arquivistas de São Paulo o conceito de usuário aparece como *pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo* (AAB, 1976, p.76). É sabido que, atualmente, em alguns casos, o usuário não necessita se encaminhar até o arquivo para obter a informação desejada, sendo assim, para este usuário o mais importante é o acesso à informação e não onde a mesma se encontra.

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

Trazendo esta discussão para o campo da Arquivologia no Brasil, o objeto de análise deste estudo são os serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário. Optou-se por este tema, porque no campo da Arquivologia, observa-se que a questão dos serviços de informação virtuais ainda é relativamente no Brasil, cuja literatura é pouco expressiva, podendo-se afirmar que é quase inexistente.

Em 2000, o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) elaborou o documento "Diretrizes Gerais para a Construção de *Websites* de Instituições Arquivísticas" que procura (...) *fornecer um referencial básico às instituições arquivísticas interessadas em criar ou redefinir seus websites*. (CONARQ, 2000, p.1). Como pode ser percebido, o foco deste documento está na construção de websites de instituições arquivísticas, não contemplando o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web.

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

Os serviços de informação arquivística na Web, podem ser entendidos, no contexto deste trabalho, através da noção operacional de espaços virtuais de informação que visam o acesso intelectual aos acervos, através da

representação da informação arquivística. Neste sentido, estes espaços virtuais de informação, são instrumentos de meta-informação. Seu objetivo é facilitar o acesso e contribuir no processo de transferência da informação dando maior visibilidade ao acervo.

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

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

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

(...) ofrece información de primera mano sobre el archivo a todo tipo de interesados geográficamente alejados; concentra el trabajo de divulgación del archivo y e sus fondos y, al tiempo, hacer accesible esta información en cualquier momento: los usuarios realizan sus consultas cuando lo desean (al nivel que marque el archivo), y los archiveros resuelven esas peticiones en un momento determinado, por ejemplo, a través del correo electrónico. Además, las consultas se dirigen a la persona adecuada, lo que ahorra tiempo tanto al usuario como a los archiveros (...) (1999, p.4)

É necessário frisar que os serviços devem garantir o acesso intelectual as informações arquivísticas. O cidadão, com relação ao acesso jurídico, tem o direito garantido, mas é importante ressaltar que o acesso à documentação e conseqüentemente à informação arquivística não está garantido somente pelo acesso jurídico, pois para que o cidadão tenha acesso à informação, é necessário que o acervo esteja organizado e que disponibilize instrumentos para facilitar a busca das informações.

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

GUIMARÃES E SILVA diz que (...) *os processos de Descrição e Representação são, na verdade, ações da equipe técnica do órgão, voltados para a retirada de informações do documento recebido, a fim de*

gerar novas informações, destinadas a permitir e orientar a pesquisa dos usuários. (1996, p.61) Ainda segundo a autora, *a informação gerada nos arquivos sob a forma de Instrumentos de Descrição, pode ser denominada de meta-informação, informação de segundo nível, ou ainda, informação sobre informação.* (1996, p.63)

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

Então, conclui-se que (...) *o acesso aos documentos é mediado pela meta-informação, implicando que tanto a recuperação quanto à transferência de informação, são ações que tem como suporte a meta-informação.* (GUIMARÃES E SILVA, 1996, p.63).

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

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

Para RUIZ,

(...)Una de las cualidades que debe tener el moderno archivero es ésta del servicio a los usuarios, informando sobre los fondos documentales de su centro. Esta labor debe desarrollarla principalmente a través de la redacción de los medios de descripción documental, que es una de las grandes tareas que tiene encomendadas, pero también personalmente, a través de la ayuda directa a los investigadores. Sin esta voluntad de servicio, tanto del personal como del centro en general, nunca podrá cumplir el archivo su verdadera misión en la sociedad, que no es sólo de tipo cultural, sino de información, de auxilio, de ayuda a los ciudadanos en todos los aspectos de la vida humana. (1999, p.115)

Pode-se dizer que isso é o que se espera alcançar, mas ainda não é uma realidade, pois existem instituições e arquivistas que não visualizam o usuário como uma questão central de todo o processo de tratamento da informação, considerando-o apenas na ponta de todo o processo, na saída, no acesso.

(...)somente nos últimos anos, os arquivistas têm sentido necessidade de empreender uma abordagem mais sistemática sobre o usuário de seus acervos. A profissão esteve, até então, concentrada em desenvolver e redefinir o corpo de teorias e técnicas de avaliação, arranjo e descrição, preservação física e serviços de referência, pouco se preocupando com o problema do uso, com o usuário, e com as implicações desse uso no desenvolvimento do seu trabalho. (DEARSTYNE, 1987, p.77 *apud* KURTZ, 1990, p. 37)

JARDIM e FONSECA mencionam que se torna (...) *fundamental aprofundar, no âmbito da Arquivologia, do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico*. (2000, p.2)

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

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

PINHEIRO aponta que *o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação: precisa ser estudado dentro dos sistemas social, político, econômico e outros que possam afetá-lo, levando-se em conta seu "background", motivação e orientação profissional*. (PINHEIRO, 1982, p.6 *apud* KURTZ, 1990, p.32-33)

Torna-se necessário a emergência de *um modelo baseado sobre os usuários da informação e não mais apenas sobre os usos da informação*. (grifo do autor) (JARDIM e FONSECA, 2000, p.2). Isso pode ser denominado como serviço de informação orientado ao usuário, onde deve-se *considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação*. (JARDIM E FONSECA, 2000, p. 2-3)

De acordo com o que foi exposto acima,

(...)os cientistas da informação, bibliotecários e arquivistas devem conhecer quem são seus usuários, que tipo de informação eles buscam, quais são suas necessidades, como eles abordam os documentos e o uso que fazem da informação adquirida. Os profissionais da informação devem, portanto, realizar estudos para determinar perfis de usuários, formas de abordagem de informação e propósitos de uso. (KURTZ, 1990, p.33)

É importante que os profissionais da informação tenham consciência do papel que desempenham perante a sociedade e, devem ter em mente que todas as etapas de seu trabalho devem ser pensadas, estruturadas e desenvolvidas conforme as necessidades dos usuários da informação.

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

O Emprego do Estudo de Usuários na Concepção e Remodelagem dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário

O ano de 1948 pode ser apontado como marco do surgimento de reflexões sobre estudos orientados às necessidades de usuários, pois os autores Bernal e Urquhart, na Conferência de Informação Científica da Royal and Society apresentaram um trabalho *focalizando a maneira como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas*. (FIGUEIREDO, 1979, 1983 *apud* FERREIRA, 1997, p.1)

Ao longo das décadas, os estudos de usuário foram se modificando. Passaram a ser utilizados em várias áreas como nas Ciências Exatas, Aplicadas, Sociais etc. O público também foi aumentando, passando de cientistas, técnicos, tecnólogos, pesquisadores entre outros. Os objetivos de elaboração de estudo de usuários também, com o tempo, foram se modificando. No início eram utilizados para aperfeiçoar os serviços e produtos prestados pelas bibliotecas, depois passaram a enfatizar o comportamento dos usuários, o uso da informação etc.

A partir da década de 60, observa-se um crescimento na literatura internacional. A publicação 'Annual Review of Information Science – ARIST' criou, em 1966, uma seção especial sobre 'Necessidades e Usos da Informação'. No Brasil, os primeiros trabalhos começaram a surgir a partir dos anos 70 mais voltados para o campo da Biblioteconomia.

De acordo com a literatura sobre o tema, até a década de 80, existiam os estudos de usuários que estavam inseridos na abordagem tradicional, também denominada por alguns autores de abordagem demográfica.

Neste tipo de abordagem o foco principal é o sistema de informação, o qual compreende o acervo, as bases de dados, os bibliotecários, bem como os problemas, as barreiras, a satisfação ou insatisfação que envolvem a relação usuário e sistema de informação.

Na realidade o que é analisado nestes estudos é o sistema e não o usuário da informação. São orientados ao uso de um serviço, ou quando tratava do usuário, geralmente era para grupos particulares e, a análise era sobre como eles obtinham a informação necessária para o desempenho de suas atividades profissionais.

Esses estudos, geralmente são conduzidos em populações específicas, como cientistas, físicos, químicos, engenheiros, usuários de bibliotecas públicas, universitárias, especializadas etc.

Neste tipo de abordagem é feita a descrição dos usuários com o intuito de diagnosticar seu comportamento em relação à busca e ao uso da informação, considerando fatores relevantes como: idade, o sexo, a formação acadêmica, o curso, o departamento etc.

De acordo com FERREIRA as características demográficas são válidas, porém (...) *não são indicadores potenciais do comportamento de busca e de uso da informação*. (1997, p.5)

Através destes estudos é feita a identificação e a categorização dos usuários para então ser traçado o perfil de suas necessidades de informação.

Pode-se dizer que os objetivos principais deste tipo de abordagem são: determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demoras toleráveis.

O que pode ser subentendido é que neste tipo de abordagem, o estudo era do sistema e, as necessidades de informação dos usuários se encontravam em segundo plano, não era o foco.

A partir da década de 80, surgiu uma nova abordagem de estudo de usuários, denominada abordagem emergente. Neste tipo de abordagem, o foco principal de análise é o usuário e não o sistema.

Enquanto que na abordagem tradicional a atenção era voltada para a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação, na abordagem emergente, orientada ao usuário, procura-se averiguar quais são as necessidades de informação. De acordo com JARDIM e FONSECA, no modelo emergente, o foco (...) *tem sido direcionado para o que tem sido chamado de 'identificação de necessidades de informação'*. (grifo do autor) (2000, p.3). Neste modelo,

(...)os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer que informações devem ser disponibilizadas. Continua-se a buscar identificar o uso, mas é preciso também e, antes de tudo, identificar as necessidades de informação do usuário. (JARDIM E FONSECA, 2000, p.3)

Segundo FERREIRA,

enquanto os estudos passados – centrados no sistema – eram definidos em bases sociológicas, observando-se grupos de usuários (...), atualmente as pesquisas estão centradas no indivíduo, partindo de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas. Análises estão sendo feitas sobre as características únicas de cada usuário buscando chegar às cognições comuns à maioria deles. (1995, p.5)

Inserido nesta linha de abordagem emergente encontra-se o Sense Making onde, segundo DERVIN,

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

Nesta mesma perspectiva TÁLAMO afirma que *a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos.* (1996, p.12 apud JARDIM E FONSECA, 2000., p.1)

É sabido que identificar as necessidades de informação é crucial para o bom desempenho de qualquer serviço de informação arquivístico, seja ele tradicional ou virtual. Entretanto, ainda são poucos os trabalhos no campo da Arquivologia, pode-se citar algumas iniciativas, como, por exemplo, a elaboração de Estudo de Usuários no Arquivo Nacional (AN) e na Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ.

KURTZ, em sua dissertação de Mestrado de 1990, intitulada "O Usuário do Arquivo Nacional e o seu Relacionamento com os Serviços Oferecidos para a Satisfação de suas Necessidades de Informação" já apontava este fato e, dez anos mais tarde, no Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica, JARDIM e FONSECA apresentaram um trabalho sobre estudos de usos e usuários da informação, chamado "Estudo de Usuários em Arquivos: em Busca de um Estado da Arte", afirmaram que *a literatura sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição etc. (...) não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático.* (JARDIM E FONSECA, 2000., p.5).

A tendência é de que se tenha um aumento na produção dos estudos, pois é necessário a aplicação de uma metodologia para que os profissionais da informação conheçam quem são seus usuários, o que eles necessitam em matéria de informação, se as suas necessidades estão sendo satisfeitas e como avaliam os serviços de informação.

De acordo com PINHEIRO (...) *estudos sobre usuários da informação constituem-se importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda e a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos.* (1982, p.1 apud KURTZ, 1990, p.33).

Como já foi dito por JARDIM, com o avanço das TICs o destaque passa a ser dado ao acesso. Todavia, nesses espaços virtuais, os serviços de informação arquivística não contam com o arquivista de referência para auxiliar as buscas de informação, e o usuário passa a ter total autonomia em suas pesquisas. Esse é um dos fatores que torna ainda mais relevante a questão da concepção de serviços de informação arquivística na Web. Tais serviços devem ser pensados e estruturados procurando satisfazer as necessidades de informação dos usuários. Tanto na parte de conteúdo (informação) como na estrutura do serviço (layout do website).

Relações entre os Serviços de Informação Arquivística na Web e a Ciência da Computação

Para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web, a barreira do campo da Arquivologia é rompida, e novos conceitos são introduzidos. Navegabilidade, hipertexto, usabilidade, arquitetura da informação etc., que são conceitos da área da Ciência da Computação passam a ser relevantes nesta questão. É necessário que haja uma interdisciplinaridade entre esses campos para que sejam desenvolvidos serviços de informação na Web, com interfaces 'amigáveis' e centradas no usuário.

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

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

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

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

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

las interfaces gráficas se han diseñado para dar el control directo al usuario sobre la computadora. La meta es cubrir las necesidades de todos los usuarios potenciales, adaptando la tecnología del Web a sus expectativas y no requerir del lector que se conforme con una interfaz que ponga obstáculos innecesarios en su caminos. (DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y AUDITORÍA INFORMÁTICA, 2001, p.10).

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

Como pode ser observado, existe um conjunto de ações a serem executadas para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário. Deve-se unir esforços, buscar conceitos em outras áreas, interdisciplinaridade entre campos para que o serviço esteja realmente voltado para o usuário.

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

Considerações Finais

O desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web centrado no usuário é apontado aqui como uma questão a ser estudada, a fim de que sejam indicadas, através de reflexões teórico-metodológicas sobre Estudo de Usuários, melhorias no desenvolvimento deste processo. Para isso deve ser analisado todo o processo anterior a disponibilização dos serviços; partindo-se da etapa considerada como a 'caixa-preta', que corresponde ao tratamento técnico da documentação. Isso compreende analisar o acesso intelectual aos serviços de informação arquivística, através da construção de instrumentos de meta-informação, neste caso, os serviços de informação arquivística na Web.

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

Atualmente, com a capilarização da Internet, a tendência é de que os serviços de informação arquivística passem, cada vez mais, a serem disponibilizados na Web e, considerando a ausência do arquivista de referên-

cia, deve-se sempre pensar no usuário e nas suas necessidades de informação, desde a concepção até a atualização destes serviços.

Notas:

1. Pesquisa feita na Internet, no endereço: <http://sources.wikipedia.org/wiki/Declaracu%C3%B3n_Universal_de_los_Derechos_Humanos>. Acesso em: 3 maio 2004.
2. No contexto deste estudo, foi utilizado o termo tradicional para diferenciar dos serviços de informação arquivística em meios virtuais, como na Web por exemplo.
3. Coleção de documentos interconectados por ligações (links) de forma que os usuários possam consultá-los nas mais diversas ordens.

Referências Bibliográficas:

- ABREU, André de. **Usabili...o quê?** Disponível em: <<http://www.terra.com.br/informatica/especial/usabilidade.htm>>. Acesso em: 29 abr.2004.
- ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Núcleo Regional de São Paulo. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. São Paulo: Núcleo Regional de São Paulo; Secretaria Estadual de Cultura, 1996.
- BIREME. **Guia de Navegabilidade e Usabilidade da BVS**. 2003.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Rio de Janeiro: Roma Victor, 3ª ed., 2003. 320p.
- CONARQ. **Diretrizes Gerais para a Construção de Websites de Instituições Arquivísticas**. CONARQ, dez. 2000. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/diretrizes.htm>>. Acesso em: 6 fev.2004.
- COOK, Terry. Archival Science and Postmodernism: new formulations for old concepts. **Archival Science**, v.1, 2001, p.3-24.
- DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y AUDITORÍA INFORMÁTICA. **Evaluación de Sitios Web**. 2001. Disponível em: <http://sistemas.dgsca.unam.mx/publica/pdf/eva_sitios_web.pdf>. Acesso em: 29 abr.2004.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos Paradigmas e Novos Usuários de Informação. **Ciência da Informação**, v.25, n.2, 1995. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/250296/25029610.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2004.
- _____. Estudo de Necessidades de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. **Documentos ABEED**, v.2, 1997.
- FONSECA, Maria Odila. **Direito à informação: acesso aos arquivos públicos municipais**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO, 1996.

_____. **Acesso aos Arquivos.** Apostila fornecida pela professora Maria Odila Fonseca na disciplina "Fundamentos Arquivísticos", realizada em 1997, no curso de Graduação em Arquivologia na Universidade Federal Fluminense.

_____. Informação, Arquivos e Instituições Arquivísticas. **Arquivo & Administração.** Rio de Janeiro, v.1, n.1, p. 33-44, jan./jun. 1998.

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

JARDIM, José Maria. As Novas Tecnologias da Informação e o Futuro dos Arquivos. **Estudos Históricos.** Rio de Janeiro, v.5, n.10, 1992, p.251-260.

_____. A Produção de Conhecimento Arquivístico. **Ciência da Informação,** v.27, n.3, 1998.

_____. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Cadernos de Textos. MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/conferencia%20mesa%20redonda/josemaria.htm>>. Acesso em: 6 fev. 2004.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte.** IN: Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica. Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 05-08 de abril de 2000. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/conferencia%20mesa%20redonda/josemaria.htm>>. Acesso em 6 fev. 2004.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO, 1990.

LOPES, Luís Carlos. **A Imagem e a Sombra da Arquivística.** Rio de Janeiro: APERJ, 1998.

PEREIRA, Christiane de Oliveira. **Acesso à Informação Arquivística Governamental e Cidadania.** Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Arquivologia da Universidade Federal Fluminense para obtenção do título de Bacharel em Arquivologia. Niterói: UFF, 2004. 58p.

RIBEIRO, Fernanda. Archival Science and Changes in the Paradigm. **Archival Science,** v.1, 2001, p.295-310.

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

RUIZ, Francisco Fuster. Archivistica, Archivo, Documento de Archivo...Necesidad de Clarificar los Conceptos. **Anales de Documentación,** n.2, 1999, p.103-120. Disponível em: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD07-1999.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2004.