

arquivo



administração

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA ASSOCIAÇÃO  
DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS

V. 5, n.2 jul./dez. 2006



Fas. 57602 Clas. PER  
Arquivo & Administração  
v.5 n.2  
jul./dez. 2006

# arquivo & administração

v. 5, n. 2

jul./dez.2006

EDITORIAL 3 Paulino Lemes de Sousa Cardoso

ARTIGOS 5 Políticas públicas arquivísticas: princípios, atores e processos  
*José Maria Jardim*

17 A formação do arquivista contemporâneo numa perspectiva histórica: impasses e desafios atuais  
*Georgete Medleg Rodrigues*

43 Dois aspectos da formação em preservação documental  
*Ingrid Beck*

53 Os usuários da informação arquivística  
*Lucia Maria Velloso de Oliveira*

Copyright c 2004 by Associação dos Arquivistas Brasileiros

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

**Coordenação 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 -

ISSN 0100-2244

R. 57609

### ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS

Membros da Diretoria e do Conselho Editorial

#### Diretoria

*Presidente:* Lucia Maria Velloso de Oliveira  
*Vice-presidente:* Eliana Balbina Flora Sales  
*1º Tesoureiro:* Renata Silva Borges  
*2º Tesoureiro:* Carolina da Conceição Braga Machado  
*1º Secretário:* Laura Regina Xavier  
*2º Secretário:* Isabel Cristina Borges de Oliveira

#### Conselho Editorial

Paulino Lemes de Sousa Cardoso  
José Maria Jardim  
Lucia Maria Velloso de Oliveira  
Maria Odila Fonseca  
Paulo Elian  
Sérgio Conde Albite Silva

## EDITORIAL

A Revista Arquivo & Administração está lançando o seu segundo número do ano de 2006, sempre com temas atuais e originados da discussão acadêmica em torno do campo da Arquivologia Contemporânea.

Os artigos dos professores José Maria Jardim, doutor em Ciência da Informação e professor da Universidade Federal Fluminense, bem como da professora Georgete Medleg Rodrigues, doutora em História pela Université de Paris, Arquivista, Pesquisadora e Gerente Cultural do Arquivo Público do Distrito Federal, foram apresentados no XIV Congresso Brasileiro de Arquivologia, realizado de 23 a 28 de abril de 2006, na cidade do Rio de Janeiro, e que teve como tema "A Arquivologia e a Construção Social do Conhecimento".

O artigo **Dois aspectos da formação em preservação documental**, de Ingrid Beck, museóloga e conservadora, apresenta algumas reflexões que fazem parte da dissertação de mestrado da autora, **O Ensino da Preservação Documental nos Cursos de Arquivologia e Biblioteconomia: Perspectivas para formar um novo profissional**. A dissertação foi orientada pela Profa. Dra. Maria Odila Fonseca e defendida junto à Universidade Federal Fluminense em convênio com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT, em abril de 2006.

Lucia Maria Velloso de Oliveira, graduada em História e em Arquivologia, escreveu o artigo **Os usuários da informação arquivística**, tendo como base sua dissertação de mestrado, **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. Sua dissertação foi elaborada sob a orientação do professor José Maria Jardim e dentro do programa de pós-graduação em Ciência da Informação, convênio Universidade Federal Fluminense e IBICT. A defesa da dissertação ocorreu em agosto de 2006.

Paulino Lemes de Sousa Cardoso.

## Referências

- ALBITE SILVA, Sérgio Conde de. **Algumas reflexões sobre preservação de acervos em arquivos e bibliotecas**. Rio de Janeiro: Academia Brasileira de Letras, 1998. 19 p. Disponível em: <<http://www.cpba.net>>. Acesso em: 10 fev. 2006.
- BECK, Ingrid. **O ensino da preservação documental nos cursos de arquivologia e biblioteconomia: perspectivas para formar um novo profissional**. 2006. 118 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade Federal Fluminense em convênio com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2006.
- COOK, Terry. Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts. **Archival Science**, v. 1, p. 13-24, 2000. Disponível na Base de Dados Capes: <<http://www.mybestdocs.com/cook-t-postmod-p1-00.htm>>. Acesso pelo Portal de Periódicos Capes, em: 12 out. 2005.
- FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005. 121 p. Originalmente tese de doutorado em Ciência da Informação, IBICT/UFRJ.
- FORDE, Helen. Preservation as a strategic function and an integrated component of archives management: or, can we cope without it? In: INTERNATIONAL CONFERENCE OF THE ROUND TABLE ON ARCHIVES, 34., 1999, Budapest. **Proceedings**. Disponível em: <<http://www.ica.org/citra/citra.budapest.1999.eng/forde.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2005.
- GOMES, Neide Aparecida. **O ensino de conservação, preservação e restauração de acervos documentais no Brasil**. 2000. 98 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade de Brasília.
- GRACY, Karen F.; CROFT, Jean Ann. **Preservation education needs for the next generation of information professionals**. Chicago: American Library Association, 2005a. 2 p. Disponível em: <[http://www2.sis.pitt.edu/~kgracy/ALA\\_handout.pdf](http://www2.sis.pitt.edu/~kgracy/ALA_handout.pdf)>. Acesso em: 12 out. 2005.
- GRACY, Karen F.; CROFT, Jean Ann. **Preservation education needs for the next generation of information professionals**. Chicago: American Library Association, 2005b: 49 transparências. Disponível em: <<http://www2.sis.pitt.edu/~kgracy/pres-education-ALA2005b.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2006.
- GUICHEN, Gaël de. La conservation préventive: un changement profond de mentalité. **Study series**, Bruxelas: ICOM-CC/ULB, v. 1, n. 1, p. 4-5, 1995. Disponível em: <[http://icom.museum/study\\_series\\_pdf/1\\_ICOM-CC.pdf](http://icom.museum/study_series_pdf/1_ICOM-CC.pdf)>. Acesso em: 5 set. 2005.
- PETIGREW, Karen E.; DURRANCE, Joan C. Kaliper: Introduction and Overview of results. **Journal of Education for Library and Information Science**, v. 42, n. 3, 170-180, 2001.

## OS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

*Lucia Maria Velloso de Oliveira*

Mestre em Ciência da Informação, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação UFF/IBICT, graduada em História e em Arquivologia.  
Chefe do Serviço de Arquivo Histórico e Institucional da Fundação Casa de Rui Barbosa

### RESUMO

As inovações em tecnologia da informação e comunicação propiciam novos meios de intermediação entre as unidades arquivísticas e seus usuários. Para que os serviços arquivísticos possam atender às demandas de seus usuários em consonância com a contemporaneidade, é necessário que estes sejam reconhecidos como agentes no processo e a pluralidade de suas necessidades de informação analisadas com uma abordagem flexível, capaz de atender às demandas mais tradicionais e às novas necessidades de informação.

**Palavras Chave:** Informação arquivística; Usuário; Uso da informação; Acesso à informação.

As inovações tecnológicas de informação e comunicação, em especial o ambiente WEB provocam nos serviços arquivísticos uma ampliação de suas perspectivas, para além de seus depósitos e salas de consulta. Inserem-se nesse contexto os usuários tradicionais e ocasionais destes serviços, com expectativas e demandas inerentes à contemporaneidade.

Mesmo não adotando uma percepção determinista em relação ao impacto das inovações tecnológicas nos processos de gestão e de comunicação na prática arquivística, devemos reconhecer que tais fatores trouxeram uma nova problemática no que se refere aos procedimentos da área e à produção científica.

Para Rousseau e Couture, as inovações tecnológicas e os novos suportes trouxeram novos desafios para os arquivos e para os arquivistas:

*[...] As tecnologias da informação desenvolvem-se para responder às novas necessidades de troca, de acesso e de difusão. As telecomunicações simplificam-se e popularizam-se. A velocidade de transmissão aumenta. Novos suportes vão surgindo. Os arquivos mudam de forma. A arquivística situa-se no cruzamento de novos contextos culturais, dos novos modos de gestão tal como das novas tecnologias. Ela está na confluência de várias disciplinas: informática, ciências da informação, história, lingüística, arqueologia, etnologia, etc. (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 55).*

Partimos do pressuposto de que os usos da informação arquivística e as relações entre o usuário e os serviços arquivísticos vêm sendo modificados, especialmente a partir dos anos 90, com a introdução de novos recursos tecnológicos de mediação como a Internet e a comunicação eletrônica. A inserção do universo WEB ao cotidiano, apesar de não retratar uma realidade única, produz um novo fluxo e novos usos indicando aos serviços arquivísticos e aos profissionais que reconstruam os instrumentos de recuperação da informação, as representações dos conteúdos dos seus acervos e as formas de comunicação com seu usuário.

As possíveis conexões entre os usuários, os arquivistas e os acervos passam a ser objeto de interesse dos serviços arquivísticos. A transferência do conteúdo informacional assume relevância, na medida em que o processo tende a ser mais autônomo, sem o contato presencial e imediato com o profissional.

O relacionamento remoto entre os agentes arquivista e usuário também possibilita ao segundo uma condição de interferência na comunicação, sem a inibição que o contato direto com o profissional pode provocar. O usuário nesse contexto assume um papel central: de receptor para co-produtor da informação e agente no processo de transferência da informação.

Fonseca e Jardim (2004), ao analisarem a terminologia arquivística, constatam que o termo usuário é pouco contemplado.

*De maneira geral, os conceitos de "usuário" encontrados não se colocam distantes daquele difundido pelo Conselho Internacional de Arquivos: "An individual who consults records (1)/ archives (1), usually in a search room. Also called reader, researcher, searcher". Nesta perspectiva, o usuário é um indivíduo que busca a informação e, portanto, a comunicação arquivo-usuário só se manifesta quando este último, por alguma razão, provoca esse processo. (FONSECA; JARDIM, 2004, p.5).*

No **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**, publicado pelo Arquivo Nacional em 2005, o termo usuário é definido como "pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador". (DICIONÁRIO..., 2005, p.169).

Estamos adotando o conceito de usuário proposto por Le Coadic: o usuário da informação é "aquele que busca uma informação para suprir uma demanda de informação". (LE COADIC, 1997, p.59, tradução nossa).

O processo de comunicação dos conteúdos informacionais arquivísticos se dá a partir da descrição arquivística consolidada em instrumentos de recuperação da informação, como inventários analíticos, sumários, catálogos, bases de dados, etc. Na elaboração desse conteúdo, o arquivista segue procedimentos que visam contemplar os aspectos documentários e contextuais da unidade de descrição de forma a possibilitar a difusão dos conteúdos e dos documentos.

Entendemos que um dos fundamentos para o desenvolvimento desse processo de comunicação deve prever a inserção do usuário não só como um receptor dos conteúdos elaborados pelo arquivista, mas

como um agente essencial, com a possibilidade de interferir inclusive na política de descrição e difusão adotadas nas unidades organizacionais arquivísticas.

Segundo Gagnon-Arguin (1998), a análise do processo de pesquisa dos acervos arquivísticos pode acrescentar ao tratamento arquivístico, e em especial, à descrição e à análise, e que os usuários tem adquirido maior independência para a realização de suas pesquisas com a utilização dos recursos tecnológicos. Ressalta que esse fator, por um lado, implica em revisão de práticas arquivísticas.

*Os usuários adquirem maior independência em seu trabalho de pesquisa. Por um lado, se tornam mais dependentes das estruturas subjacentes às bases de dados disponíveis. A qualidade de respostas que eles obtêm é condicionada pela organização do acesso e pela indexação das descrições fornecidas. Daí a necessidade dos arquivistas modelarem os processos de busca de forma mais produtiva de modo a ajustar, de uma parte, o tratamento dos fundos arquivísticos descritos e, por outro, de criar as estruturas de acesso próprias para pesquisa. (GAGNON-ARGUIN, 1998, p.87, tradução nossa).*

Gagnon-Arguin (1998) afirma que o uso das perguntas dos usuários ao arquivista de referência apresenta vantagens metodológicas, pois são fáceis de recolher, não é necessária utilização de infraestrutura complexa para compilá-las, a validade do uso das informações independe das condições de coleta, as informações já são conhecidas pelos arquivistas de referência e é um material vasto e significativo. Em sua perspectiva, a ligação entre o arquivista de referência e o arquivista responsável pela descrição, deve ser sistematizada, uma vez que pode orientar a política de descrição e de acesso.

No processo de comunicação das informações arquivísticas, em geral, elaboramos instrumentos de pesquisa assumindo que o usuário está familiarizado com termos como proveniência, fundos, série, etc. Há casos em que nos atemos às considerações sobre a forma do documento em detrimento às outras possibilidades de pontos de acesso que podem ser oferecidas. Enquanto existe a perspectiva de um atendimento presencial, essas questões podem ser supridas com a negociação entre o arquivista e o usuário. Contudo, ao configurarmos a pesquisa remota por meio de ferramenta para WEB, faz-se necessário olhar de maneira distinta esse processo.

Duff e Stoyanova (1998) publicaram artigo no periódico da área editado pela Associação dos Arquivistas Canadenses, *Archivaria*, apresentando resultados de estudos feitos com grupo de usuários sobre conteúdos e formatos de visualização em bases de dados, em relação ao RAD – *Rules for Archival Description*. O RAD foi amplamente utilizado na década de 90 pelos arquivistas canadenses e tinha como objetivos normalizar a prática de descrição e capacitar usuários a ter acesso à informação. Iniciamos o trabalho reconhecendo que:

*o objetivo da descrição é multifacetada. A descrição tem papel importante no controle de um arquivo, em funções de suporte como acesso, processamento, [...]. Descrição oferece aos pesquisadores informações contextuais valiosas que são necessárias para que o usuário*

*entenda e use os arquivos em todas as etapas de trabalho de pesquisa. (DUFF; STOYANOVA, 1998, p. 45, tradução nossa).*

Duff e Stoyanova (1998) concluem que os usuários preferem que a forma de visualização das informações sobre os acervos arquivísticos, seja desenvolvida especificamente para esse fim, em vez de se utilizar um produto já disponível e adaptado às especificidades da informação arquivística.

De acordo com os autores, os pesquisadores sabem quais os conteúdos e formatos para tornar as informações arquivísticas disponíveis. Ainda, apesar dos modelos existentes e já utilizados atenderem em sua maioria às necessidades dos usuários, os usuários gostariam que fossem incluídos outros dispositivos como “glossários, funções de ajuda on-line, instrumentos de busca eletrônicos, e índices, que são comumente ausentes em sistemas descritivos” (DUFF; STOYANOVA, 1998, p. 66, tradução nossa).

Munn e Rioux (1998) apresentam uma síntese das discussões que surgiram durante uma jornada organizada pela Divisão de Serviços aos Pesquisadores dos Arquivos Nacionais do Canadá<sup>1</sup>, *Les archivistes et leurs publics. Nouveaux moyens, nouvelles approches*, em 1997. Foi constatado no decorrer do evento que:

*Deve-se reconhecer que os centros arquivísticos estão vivendo um período de transição importante tratando-se das ferramentas de busca, seja por meio da normalização das descrições, da elaboração de sistemas de indexação mais precisos, de uma grande informatização ou pela maior colaboração entre profissionais. E a ocasião é favorável para se engajar os debates necessários para melhor definir o papel da referência e das necessidades dos pesquisadores, preliminarmente ao desenvolvimento de melhores meios de acesso aos documentos de arquivo. (MUNN; RIOUX, 1998, p. 110, tradução nossa).*

Na percepção de Aubin (1999-2000), as inovações tecnológicas de informação e de comunicação provocam nos arquivistas um desafio em suas práticas de difusão dos acervos que gerenciam. “Nós devemos simplificar o acesso aos instrumentos de pesquisa e ao seu conteúdo, pois toda pessoa deverá sentar-se diante de seu terminal e ser capaz de lidar com facilidade e rapidamente com o menu que lhe for oferecido, [...]”. (AUBIN, 1999-2000, p. 15, tradução nossa).

Segundo Mc Laughlin (2003), diretor de Desenvolvimento e Acesso do Arquivo Nacional da Austrália, os usuários do Arquivo Nacional querem utilizar o catálogo *on-line* da mesma forma em que navegam na WEB, sem fazer uso de manuais.

Com base em três anos de observação dos usuários da instituição foi possível estabelecer, no caso do Arquivo Nacional da Austrália, dez regras básicas para o desenho de interface de bases de dados, a saber:

<sup>1</sup> O Canadá possui dois Arquivos Nacionais refletindo o processo histórico envolvendo a colonização inglesa e francesa. Os dois países lutaram por cerca de 80 anos pelo país. A Inglaterra saiu vitoriosa, mas aos colonos franceses foi permitido preservar a língua, os costumes e leis civis, de acordo com a Lei Québec. Disponível em: [www.historianet.com.br](http://www.historianet.com.br).

1- Conhecer o usuário e o que ele deseja. Observa que apesar do ambiente WEB estar relacionado à ampliação e a um atendimento mais abrangente, a tendência é o desenvolvimento de pesquisas personalizadas e individualizadas. Cita recente estudo do *Forrester Research* (USA) que “aconselha a construção de um perfil fictício de usuário baseado em extensas entrevistas com usuários reais” (MCLAUGHLIN, 2003, p. 2, tradução nossa);

2- Não pressupor que ocorreu o entendimento. Nesse sentido, a língua pode ser uma barreira no processo de comunicação, especialmente se a interface fizer uso de termos especializados da área e que não são parte do vocabulário do pesquisador;

3- Assumir que o usuário pode não conhecer as coleções;

4- Simplicidade. Segundo Mc Laughlin, a maioria do público não gosta de ler instruções para operar um sistema;

5- As pessoas devem ser ajudadas em suas pesquisas e, assim, o custo com viagens pode não mais se justificar com a utilização da tecnologia da Internet;

6- Criar mecanismos de busca adequados a diferentes usuários. “Os usuários gostam de pesquisar pelo nome, lugar, evento ou pessoas. Eles também se interessam pelos temas. Como podemos tornar isso possível em uma coleção arquivística?” (MCLAUGHLIN, 2003, p.5, tradução nossa). Para tal, é importante que o thesaurus elaborado retrate os termos relevantes para a coleção;

7- O usuário deve ser auxiliado a navegar, e de acordo com Mc Laughlin muitas opções e muitos campos podem se tornar dificultadores durante a navegação;

8- O usuário deve ser capaz de solicitar o item para consulta ou imprimir-lo por meio do sistema. Exclusão de lápis e papel como meios para efetuar-se o pedido a consulta;

9- Uma boa interface não resolve o problema de falta de qualidade dos dados disponíveis;

10- Os usuários devem se sentir capazes e confiantes em lidar com as bases de dados.

Na perspectiva de Craig (1998), o documento arquivístico deve ser colocado à disposição dos usuários, seja como fonte de informação dentro de um contexto social mais amplo, ou como fonte de prova das atividades de uma pessoa ou de uma administração.

*Mas quem são esses usuários? Certamente essa categoria deve incluir pessoas já habitualmente consumidoras de nossos serviços – genealogistas, estudantes, acadêmicos, servidores públicos. Usuários podem também legitimamente incluir, outros clientes em potencial, por exemplo, pessoas que trabalhem em redes de difusão ou em novas indústrias culturais. Ou pode ser um tipo de usuário completamente novo que nós tenhamos encontrado muito raramente no passado, um visitante recreador que chega eletronicamente, talvez para visitar o site ou fazer uma pergunta eletronicamente. De fato, no futuro todas as categorias de usuários, real ou virtual, atual ou potencial, necessitarão ser incluídos em nossa equação de serviço ao público. (CRAIG, 1998, p.122, tradução nossa).*

Craig (1998) destaca que as expectativas dos usuários em relação aos serviços remotos dos arquivos receberão influências de sua relação com a Internet e com bibliotecas, que em grande parte já oferecem serviços automatizados. Considera que a Internet e a WEB possibilitam aos serviços de arquivos oportunidade para o atendimento aos usuários mais tradicionais dos arquivos e aos usuários remotos, de modo mais diversificado. Assinala, também que essa realidade pode facilitar a transformação dos usuários ocasionais em usuários regulares.

Martin (2001) publica no periódico *The American Archivist*, editado pela Associação dos Arquivistas Americanos, artigo que analisa o atendimento remoto no *Southern Historical Collection e General and Literacy Manuscripts* na Universidade do Norte Carolina, no período de 1995 a 1999.

O artigo que recebeu o prêmio *Theodore Calvin Pease Award*<sup>2</sup>, em 2000, apresenta resultado da pesquisa realizada para a conclusão do mestrado da autora, na Escola de Informação e Biblioteconomia da Universidade de Norte da Carolina. Foram quatro as principais conclusões do trabalho:

*o e-mail tornou-se o principal meio de demanda, mais perguntas são feitas por usuários casuais em busca de respostas para questões pessoais, mais usuários se utilizam de informações on-line para moldar suas perguntas de referência, e a proporção de usuários remotos visitarem o local diminuiu. (MARTIN, 2001, p. 17, tradução nossa).*

A escolha do campo empírico para a realização da pesquisa da autora deveu-se ao fato da instituição ter sido uma das primeiras a fazer uso da tecnologia da Internet, a maior parte de suas coleções possui instrumentos de recuperação da informação na rede e também por ser uma instituição de referência em especial para os pesquisadores da História do Sul.

A pesquisa partiu de quatro hipóteses: o e-mail tornou-se o principal veículo de atendimento remoto; os usuários que fazem uso do recurso do e-mail não são especializados e sim pessoas que simplesmente estão navegando no ambiente WEB, sem um objetivo específico de pesquisa; as perguntas

<sup>2</sup> O prêmio *Pease Award* é dado ao melhor trabalho elaborado por estudantes e é decidido por comitê presidido pelo editor da revista *American Archivist*.

formuladas pelos usuários, na medida que mais informações são disponibilizadas na WEB, tornam-se mais específicas; e a Internet favoreceu a ampliação do interesse pelos arquivos.

Segundo Martin (2001, p. 24), além das vantagens popularmente conhecidas na utilização de e-mail como canal de comunicação: velocidade, acesso à outra ponta 24 horas por dia, permite a construção de bases de dados de perguntas mais frequentes, etc, aponta que a consulta por e-mail permite ao arquivista tempo para elaborar uma resposta ao usuário mais completa.

A pesquisa se baseou em quatro categorias de usuários<sup>3</sup>: usuários pessoais ou por recreação, com interesses referentes ao próprio ou a alguma curiosidade; usuários profissionais, os jornalistas, advogados, cineastas, que recorrem aos arquivos com vistas ao atendimento de uma necessidade de trabalho; pesquisadores acadêmicos, que desenvolvem pesquisas com temáticas mais amplas, podem ser estudantes ou membros das Universidades; e os que pesquisam por *hobby*.

De acordo com os resultados, as categorias que mais utilizam o e-mail como instrumento de comunicação são os usuários pessoais ou por recreação e os pesquisadores acadêmicos, nesta ordem.

O estudo apresentado sinalizou algumas tendências: o uso do e-mail como meio para comunicação tende a crescer em relação à correspondência tradicional; a tecnologia da Internet e o uso de e-mails permitem que pessoas que nunca utilizaram arquivos entrem em contato com esse contexto; o usuário remoto tende cada vez mais a refinar sua pesquisa no ambiente WEB antes de recorrer aos arquivos; o usuário remoto tende a diminuir suas visitas aos arquivos; e devido à informalidade peculiar da comunicação por e-mail, o usuário remoto fornecerá informações insuficientes para o arquivista de referência ao efetuar uma consulta.

*O crescimento da variedade de usuários que descobrem os arquivos pelos Websites cria um novo conjunto de desafios. Se um repositório Web representa o primeiro contato do usuário com os arquivos, o Website deve fornecer informações sobre os arquivos, sua missão, para atender ao usuário iniciante. O repositório deve também oferecer aos usuários experientes uma valiosa visão das coleções de forma a ajudá-los a definir quais coleções correspondem aos seus interesses. (MARTIN, 2001, p.40, tradução nossa).*

O estudo de Martin (2001) corrobora com a tendência observada na revisão de literatura sobre o processo de comunicação entre o usuário e os serviços arquivísticos, no sentido em que as inovações, uso do e-mail e da Internet, impelem mudanças nos procedimentos de atendimento ao usuário e na construção dos discursos do arquivista para potencializar esse atendimento cada vez menos presencial.

Para Duff e Johnson, “o conteúdo e os meios de acesso às descrições arquivísticas eram baseadas nas percepções e modelos dos arquivistas e não no ponto de vista do usuário” (DUFF; JOHNSON, 2001,

<sup>3</sup>Em seu artigo, Martin (2001), cita que utilizou as categorias definidas por CONWAY, Paul. *Partners in research: Improving Access to the Nation's Archive*. Pittsburgh: Archives&Museum informatics, 1994.

p. 43, tradução nossa). Os autores também concordam que o ambiente WEB aproxima usuários inexperientes dos arquivos, e para que estes usuários possam ter suas expectativas atendidas faz-se necessário que os mesmos tornem-se independentes e autônomos face à informação arquivística.

*Bons sistemas de arquivos devem responder às demandas dos usuários sem que haja a intervenção do arquivista. Para isto, os arquivistas devem conhecer quais as informações o usuário considera importante ao elaborar a pesquisa no sistema, assegurando que esses elementos estejam incluídos na descrição dos materiais e nas interfaces de busca. (DUFF; JOHNSON, 2001, p. 44, tradução nossa).*

Os autores (2001, p. 58-59), com base em sua pesquisa, constataram que os usuários efetuam suas pesquisas utilizando como pontos de acesso nomes, datas, assuntos, forma e eventos, desta forma os sistemas de recuperação da informação devem possibilitar a busca a partir destes elementos.

Blais (1995) analisa a utilização dos arquivos pelos historiadores nos países da Europa, principalmente após o século XIX, e progressivamente por outros usuários denominados como usuários-cidadãos, exemplificando-os como os genealogistas, jornalistas, magistrados, que buscam nos arquivos respostas a questões muito específicas ou particulares a que raramente retornam, e também pelos usuários amadores<sup>4</sup>, com demandas variadas e em busca de respostas para atender sua curiosidade.

De acordo com Blais (1995), parte do conjunto de usuários dos arquivos constitui-se pelos próprios arquivistas, que fazem uso dos acervos para a realização de seu trabalho.

Ao fazer uma retrospectiva de iniciativas de estudos sobre usuários, a autora indica que os arquivistas americanos são os precursores na temática, contudo cita o trabalho dos Arquivos Nacionais do Canadá, realizado em 1984, como trabalho de grande relevância.

As pesquisas apontaram para questões pertinentes com esse estudo, como a prática de elaboração de instrumentos de busca que atendem às necessidades do processo de pesquisa, desde que ocorra a intermediação do arquivista e a gradual modificação das modalidades da pesquisa arquivística.

*Cada vez mais, os usuários preferem consultar os fundos a partir de seu domicílio. Em certos casos, a utilização de instrumentos de telecomunicação é necessária; em outros, as técnicas clássicas do recurso das microformas pode atender essas necessidades. De qualquer modo, os pesquisadores gostariam de poder limitar a duração de sua visita ao arquivo ao mínimo e de prepará-la.*

Certos usuários se preocupam menos em consultar os documentos do que acessar a informação que os documentos contém. Nesses casos, os serviços dos arquivos são chamados para manipular a informação para se adaptar às necessidades do pesquisador. (BLAIS, 1995, p. 11, tradução nossa).

Christopher J. Prom publicou os resultados de pesquisa desenvolvida com objetivo de analisar a interação do usuário com bases de dados *on-line*, no âmbito do Arquivo da Universidade de Illinois, durante o verão de 2003.

A pesquisa demonstrou, dentre outros resultados, que as bases de dados *on-line* são mais eficientes para os arquivistas e para os especialistas em computação. Este dado remonta para a necessidade de conhecermos os usuários, estabelecer um canal de comunicação viável e, conseqüentemente, atingirmos a meta de potencializar o acesso às informações arquivísticas.

De acordo com Fox, os usuários do sistema americano “esperam que a informação esteja *on-line* e à sua disposição imediata” (FOX, 2003, p. 3, tradução nossa); e os sistemas deveriam levar o usuário direto ao seu ponto de interesse, evitando-se uma navegação em círculos.

Tibbo e Meho (2001, p. 61) elaboram um estudo sobre mecanismos de buscas em ambiente WEB e escolhem: Alta Vista, Excite, Fast Search, Google, Hotbot e Northern Light. A escolha deveu-se, dentre outros aspectos, ao bom nível de resultados que essas ferramentas apresentam e à sua popularidade.

Os pesquisadores assumiram que, devido às iniciativas muito recentes de disponibilização de informações arquivísticas na WEB, ainda não há produção de conhecimento significativa sobre a eficácia dos buscadores para os materiais arquivísticos. Além disso, constatam que apesar dos avanços tecnológicos os serviços arquivísticos ainda têm um longo caminho a seguir em direção à divulgação de seus instrumentos de pesquisa.

*Enquanto perto de dois mil repositórios de arquivos na América do Norte tenham páginas na WEB, de acordo com os dados levantados, até fevereiro de 2000, aproximadamente oito por cento ou cento e sessenta, possuem número significativo de instrumentos de pesquisa completos em seus sites. (TIBBO; MEHO, 2001, p. 70, tradução nossa).*

Os autores, Tibbo e Meho (2001, p. 77), recomendam aos arquivistas que coloquem os instrumentos de pesquisa na WEB e que se tornem especialistas em pesquisas, assegurando a elaboração de instruções para busca que atendam aos usuários.

Jardim (2003) indica a necessidade de pesquisas constantes sobre usuários de arquivos dentro de uma perspectiva estratégica.

*O envolvimento dos usuários da informação arquivística nas políticas arquivísticas é de fundamental importância, embora nem sempre fácil de ser construído. Isso requer, por parte dos agentes públicos, promotores da legislação arquivística, não apenas um conhecimento extensivo do universo dos usuários dos arquivos, como também a oferta de mecanismos acessíveis de comunicação entre ambas as partes. As instituições e serviços arquivísticos devem manter atualizadas as informações não apenas sobre os seus usuários, bem como sobre a parcela da sociedade que, por diversas razões, não usufrui os serviços arquivísticos. Representantes do universo dos diversos tipos de usuários – não apenas os acadêmicos –*

<sup>4</sup>Assim nomeados por Paul Conway.

*devem ser estimulados a atuar na definição e desenvolvimento das políticas públicas arquivísticas. (JARDIM, 2003, p. 43).*

Dollar (2005), ao apontar as mudanças que os recursos tecnológicos provocam no âmbito dos serviços de referência dos arquivos, enumera as perguntas que o arquivista deve responder para que os usuários tenham suas demandas atendidas: "Quais são as características comuns aos grupos de pesquisadores? Quais elementos do serviço de referência são de maior importância para eles?" (DOLLAR, 2005, p. 16).

Tibbo (2003) apresenta resultados sobre como historiadores que ensinam História Americana em sessenta e oito instituições buscam as fontes primárias para a realização de suas pesquisas. Este trabalho faz parte do Projeto *The Primarily History*<sup>5</sup>.

Segundo os resultados obtidos, os historiadores americanos estão utilizando os recursos eletrônicos para localizar as fontes primárias, priorizam as visitas aos WEB sites de repositórios conhecidos (em busca de informações como telefone e horário de funcionamento), mas ao mesmo tempo fazem uso de instrumentos de pesquisa tradicionais.

*A mensagem para bibliotecas e arquivos é clara. Os arquivistas e bibliotecários devem manter o acesso aos meios tradicionais de localização de fontes enquanto constroem WEB sites mais fáceis de navegar com informações úteis. (TIBBO, 2003, p. 28, tradução nossa).*

Também indica que o material mais utilizado e mais importante são os jornais e, em seguida, a correspondência não publicada, os diários e os manuscritos. Esta informação deve ser considerada ao se estabelecer uma política de microfilmagem ou de digitalização, tendo em vista a ampliação de possibilidades de acesso.

Os historiadores que participaram da pesquisa responderam que ainda utilizam os meios mais tradicionais para a realização de suas pesquisas, apesar de utilizarem as possibilidades eletrônicas.

*Noventa e oito por cento dos historiadores indicaram que acham os materiais seguindo indicações e citações em fontes impressas; 79 por cento buscam em bibliografias publicadas; 57 por cento consultam edições documentárias impressas; 76 por cento pesquisam em instrumentos de busca impressos; 65 por cento usam arquivos de jornais para achar outros materiais; [...] (TIBBO, 2003, p. 20, tradução nossa).*

<sup>5</sup> Projeto que analisa o comportamento dos historiadores para pesquisar as fontes primárias com o advento da WEB, instrumentos de recuperação eletrônicos e coleções digitais. O projeto envolve a colaboração da Escola de Informação e Biblioteconomia da Universidade da Carolina do Norte e o Instituto de Humanidades e Alta Tecnologia e Informação da Universidade de Glasgow (Escócia).

O projeto demonstrou que 63% dos historiadores americanos visitam repositórios em ambiente WEB e 44 % fazem uso de ferramentas de busca. Mas, para a autora, a navegação em ambiente WEB não significa a recuperação de informações significativas sobre coleções e materiais menos visíveis.

*Visitar coleções em WEB sites e seus instrumentos de busca, não representa o poder da WEB, porque apenas apresenta em conjunto de materiais de diversos lugares, e simplesmente torna mais acessíveis materiais que o historiador acharia de qualquer forma com um pouco mais de esforço. (TIBBO, 2003, p. 23, tradução nossa).*

Os historiadores antecedem suas visitas aos arquivos utilizando os meios de comunicação: na categoria solicitação de assistência, 50 % dos participantes usa o e-mail, 44% o telefone, e 40 % o correio. Ainda, no local da consulta, 90 % pesquisam em instrumentos impressos, enquanto menos de 55 % utilizam instrumentos de recuperação da informação eletrônicos.

O historiador Georges Duby em sua obra, *A História continua* (1993), relata a elaboração de sua tese de doutoramento. Para fins desse trabalho de pesquisa, é relevante perceber as impressões do historiador, enquanto usuário da informação arquivística, seja em sua percepção acerca do profissional responsável pela guarda e acesso aos documentos, seja por sua relação com a própria fonte.

A questão que se coloca, no quadro apresentado por Duby, refere-se à relevância, que a contraposição que a pesquisa em bases de dados- arquivos já digitalizados- e o acesso ao documento digital podem gerar no processo da pesquisa do usuário em si, bem como em suas relações com os acervos arquivísticos.

Ao narrar a etapa de consulta aos manuscritos de documentos transcritos, etapa essa que se desenvolveu na Biblioteca Nacional, em Dijon, menciona a imagem do guardião dos documentos e sua pouca disposição em dar acesso aos mesmos.

*As peças originais, muito mais raras, estão em sua maioria recolhidas aos arquivos de Saône-et-Loire. Seu conservador julgava-se então, como acontece às vezes, proprietário do depósito do qual tinha a guarda, e tratava de afastar como podia os intrusos. [...] Eu estava sozinho. Conseguira finalmente que trouxessem uma caixa de papelão, que foi depositada sobre uma mesa. Abri-a. que encontraria lá dentro? Retirei um primeiro maço de documentos. Desamarrei-o, enfiando a mão por entre as peças de pergaminho. Tomando uma delas, desenrolei-a, e toda esta operação já implicava um certo prazer: não raro essas peles são de contato extraordinariamente suave. Soma-se a impressão de estar entrando num local reservado, secreto. (DUBY, 1993, p. 27).*

Segue em suas impressões, agora sobre o processo de busca e o impacto que provoca no usuário, o contato com o documento.

*Quem mais terá posto os olhos nessas palavras desde então? Quatro ou cinco pessoas, no máximo. Happy few. Outro prazer, este excitante: o prazer de decifrar, que não passa na verdade de um jogo de paciência. Terminada a tarde, um punhado de dados, quase nada. Mas são exclusivamente nossos, de quem soube ir a seu encontro, e a caçada foi muito mais importante que o animal capturado. (DUBY, 1993, p. 28).*

Continuando com a linha de considerarmos a perspectiva dos usuários de arquivos, recorreremos aos relatos de Sonia Combe e Arlete Farge, ambas historiadoras, sobre suas experiências como pesquisadoras dos arquivos franceses. Os relatos foram publicados, respectivamente, em **Archives interdites: les peurs françaises face à l'histoire contemporaine**<sup>6</sup>, e em **La atracción del archivo**<sup>7</sup>.

Combe (1994, p.16-17), ao descrever sua compreensão sobre as características do trabalho para tornar os documentos arquivísticos disponíveis, menciona que os arquivos demandam um trabalho delicado de identificação e organização de dossiês e reconhece que sua natureza oficial impõe que sejam liberados ao público após a conclusão do período de uso no âmbito administrativo. Tal questão se coloca, pois o trabalho da autora apresenta sua trajetória pelos arquivos departamentais da França, em busca de material sobre a ocupação durante a Segunda Guerra Mundial.

A pesquisa foi marcada por dificuldade de acesso aos documentos arquivísticos e aos instrumentos de pesquisa. Nos arquivos departamentais de Gard, a autora tem acesso a um inventário sumário da série WII, mas como a pessoa encarregada da série passa o dia todo em reunião ela ficou impossibilitada de consultar outros inventários. “Em Lyon, capital da Resistência, o presidente da sala não se preocupa com precauções de oratória: o acesso aos arquivos da Ocupação é proibido. Inútil pedir o inventário, ele não existe”. (COMBE, 1994, p. 39).

[...] nos vinte centros de arquivos departamentais visitados, um apenas coloca a disposição de seus leitores os inventários da série W sobre os arquivos da Ocupação, enquanto isso deveria ser a regra para todos os centros. Lembremo-nos que não estamos falando da consulta ao conteúdo dos arquivos, mas ao direito de conhecer a sua existência. (COMBE, 1994, p. 43, tradução nossa).

A expectativa do usuário de obter livre acesso às informações arquivísticas se confronta com questões regidas pela legislação como proteção à intimidade e as categorias de sigilo, que não são objeto de detalhamento nessa pesquisa, mas que devem ser mencionadas. Outras questões como agilidade na organização de acervos, recursos humanos, infra-estrutura para atendimento local e à distância, também são relevantes para se considerar a capacidade de um serviço arquivístico em acompanhar as demandas de seus usuários.

<sup>6</sup>Trabalho que narra sua pesquisa sobre a ocupação francesa durante a Segunda Guerra Mundial.

<sup>7</sup>A autora descreve sua experiência como pesquisadora dos arquivos judiciais reunidos no Arquivo Nacional, na Biblioteca do Arsenal e na Biblioteca Nacional da França, no período do século XVIII.

A inserção de informações sobre os acervos na rede tende a criar no usuário uma indicação de possibilidade de acesso ilimitado, o que pode não traduzir a realidade. As instituições, ao tornarem públicas informações sobre seus acervos, geram um aumento de demanda e, nesse caso, devem estar preparadas para o enfrentamento em relação às expectativas criadas.

Farge, como DUBY e ao contrário de Combe, estava pesquisando um período não contemporâneo da história e, nesse sentido, sem restrições de acesso às informações, mesmo tratando-se de documentos judiciais. “En el siglo XVIII, el archivo no falta, crea un vacío y una carencia que ningún saber puede colmar. Utilizar hoy el archivo significa traducir esa carencia, significa en principio examinarlo”. (FARGE, 1991, p. 46).

Farge (1991) relata um fato que demonstra um certo distanciamento entre o arquivista de referência e um usuário do serviço. A narrativa evoca um certo receio por parte do usuário em aproximar-se do arquivista. É interessante observarmos esse quadro como uma representação do distanciamento entre esses dois agentes do processo de comunicação dos conteúdos dos acervos arquivísticos.

*Hoje, um jovem intimidado pede conselho ao arquivista de serviço na sala. Deseja realizar, para seu pai enfermo, a genealogia familiar:[...] O arquivista fala muito baixo, pega um registro e com a ponta dos dedos segue as linhas impressas em que estão escritos uns números precedidos de uma letra maiúscula. Depois, suavemente, conduz o jovem a uma fila maior onde estão ordenados os registros. Pega seis ou sete, escolhidos sem vacilar. Abre suavemente, segue com os dedos as largas colunas de cifras, fecha-os, coloca os livros, pega outros, explica, volta a sua mesa para consultar a caixa de fichas em uma caixa de sapatos bege. (FARGE, 1991, p. 89-90, tradução nossa).*

A inserção das tecnologias de informação e comunicação tende a oferecer uma perspectiva de que esse distanciamento, representado na citação acima, será suprido com a inclusão das informações em bases de dados na WEB, uma vez que as ferramentas oferecem uma certa interatividade. Contudo, devemos reconhecer que, assim como no ato do atendimento local, pode-se configurar uma distancia entre esses agentes (arquivista e usuário), como citado acima, o mesmo pode acontecer com o uso da tecnologia como mediação, uma vez que seu uso não assegura soluções de comunicabilidade de conteúdos. Esse é um trabalho que deve ser desenvolvido com uma maior participação dos usuários, e para tal precisamos identificá-los, assim como suas expectativas.

Um dos fatores a se considerar durante a elaboração e implantação de bases de dados para o acesso às informações arquivísticas refere-se ao quanto do conhecimento arquivístico os profissionais continuam a exigir dos usuários. A linguagem utilizada permite uma maior comunicabilidade entre o usuário e o sistema de recuperação da informação adotado.

Mas efetivamente quantos usuários entendem o conceito do termo fundo? Ou de instrumentos de pesquisa? O uso destes termos atende a qual perfil de usuário? O uso da linguagem técnica, específica

de uma área de conhecimento, que reflete a cientificidade da Arquivologia é fundamental para o resultado de uma pesquisa?

No entanto, no ambiente WEB os usuários são distintos, especialistas em diversas áreas, usuários que navegam movidos por curiosidade, etc. Ao utilizarmos a linguagem especializada, com vistas a divulgar os acervos, devemos pensar em construir mecanismos que facilitem a comunicação e aproximem o usuário.

Thomassen (2004) aponta o que considera ser o principal aspecto a ser observado no contexto de definição de estratégias de acesso aos arquivos:

*A questão central não é como os arquivistas podem auxiliar os usuários a encontrar o que buscam o mais rápido possível. A questão central é como eles devem oferecer aos usuários as ferramentas para que façam sua pesquisa de seu modo, para que encontrem o que estão buscando assim como o que não estão buscando e que possam interpretar seus achados de acordo com sua vontade. O discurso é sobre a forma mais eficiente de prover informação, mas deveria ser mais sobre a liberdade de pesquisa e de interpretação. (THOMASSEN, 2004, p. 36, tradução nossa).*

As impressões descritas pelo historiador Duby, carregadas com a emoção da busca, da descoberta, do encontro com a informação e também com o documento, suas características, seus detalhes, dificilmente poderão ser substituídas pela interação com sistemas informatizados de informação. Estes sistemas produzem emoções e encontros distintos mediados na virtualidade.

Os historiadores, genealogistas, administradores, cidadãos em busca de documentos probatórios são usuários já conhecidos dos serviços arquivísticos. A utilização da tecnologia WEB para difusão de informações sobre os acervos arquivísticos possibilita uma ampliação nesse espectro de usuários. Os serviços e os arquivistas precisam conhecer esse novo visitante dos arquivos. Menou (1999) afirma que é muito difícil a definição do perfil do usuário da Internet.

*Não fossem as coisas suficientemente complicadas, identificar e rastrear os usuários da Internet é tudo, menos uma tarefa fácil. Muitos estudos optaram por considerar usuários pertencentes a uma configuração institucional particular, por exemplo, faculdades e estudantes de instituições acadêmicas. Outros se vinculam a um serviço particular, por exemplo, visitantes de um certo website ou assinantes de um grupo particular de notícias ou de discussão. Poderíamos tentar observar uma comunidade mais aberta, visando os assinantes de um serviço de acesso à Internet, ou pelo tratamento de uma amostragem de pessoas ou instituições em uma área geográfica ou setor particular. Pode-se mesmo tentar observar os usuários em um país ou região específica em qualquer combinação das abordagens acima. (MENOUE, 1999, p. 9).*

Thomassen (2004) afirma que o usuário - o historiador - até então adotado como modelo pelos arquivistas para a elaboração de instrumentos de pesquisa, modificou sua opinião em relação aos arquivos.

Destaca o historiador pós-modernista, que já “não considera mais os arquivos como uma reflexão direta dos eventos passados” (THOMASSEN, 2004, p. 38, tradução nossa). Prossegue indicando que agora dividem os espaços de pesquisa com outros pesquisadores, inclusive os amadores.

O autor insere a questão da competência informacional do usuário como um aspecto a ser considerado como alternativa para a ampliação de fronteiras entre as categorias de usuários.

*Um usuário somente consegue efetivamente consultar e interpretar os arquivos quando conhece algo e quando pode fazer algo. O que exatamente ele deve saber é em que ele precisa ser capacitado depende do arquivo que quer consultar, a pergunta que formula e o suporte que precisa. (THOMASSEN, 2004, p. 39, tradução nossa).*

A abordagem do autor, sem dúvida, é pertinente, mas está inserida em um contexto de competência informacional excluindo do âmbito dos arquivos: o usuário ocasional; o curioso do ambiente WEB; e o cidadão que apresenta restrições informacionais e que busca, nos arquivos, por exemplo, informações para fins probatórios.

Como em um país ainda com alta incidência de analfabetos podemos vislumbrar um serviço arquivístico que exclua esse usuário? No nosso entendimento os serviços arquivísticos e os arquivistas devem buscar oferecer serviços que atendam tanto ao usuário especializado, familiarizado com instrumentos de busca, sistemas informatizados, mas também deve incluir o cidadão comum que recorre aos serviços, seja para fins de prova ou informacional.

*Alguém que quer efetivamente consultar e interpretar um arquivo deve ser competente em diferentes campos. Deve ter um determinado nível educacional e às vezes em determinado campo relevante. Deve ter conhecimento suficiente sobre o campo de pesquisa em questão para formular perguntas relevantes, avaliar os resultados de sua pesquisa e esboçar conclusões a partir disso. Ele deve saber como recuperar os documentos relevantes do arquivo. (THOMASSEN, 2004, p. 39, tradução nossa).*

Na perspectiva de Thomassen, o arquivista deve prover a autonomia do usuário para que realize sua pesquisa e produza suas interpretações.

Tornar os arquivos mais acessíveis para os usuários significa: preencher o espaço entre as competências gerais que os usuários possuem e as competências específicas eles precisam para consultar o material arquivístico. (THOMASSEN, 2004, p. 40, tradução nossa).

O Conselho Internacional de Arquivos (2005, p. 66), em sua recente publicação, **Electronic Records**: a workbook for archivists, dedica quatro páginas com diretrizes para o atendimento ao usuário de documentos eletrônicos. Inicia estabelecendo quais elementos devem ser considerados para a definição do serviço de atendimento: identificar os diferentes usuários e suas necessidades; definir os serviços de

atendimento ao usuário, relacionando-os às suas necessidades; e definir os custos relacionados aos diferentes serviços de atendimento a ele prestado.

Com base nesses elementos, a instituição custodiadora deve desenvolver uma estratégia de serviço, equilibrando as necessidades dos usuários, com os serviços e os custos. A seguir, identifica os usuários em potencial dos documentos eletrônicos de longa durabilidade:

*administrações municipais ou governamentais em busca de documentos para fins de memória corporativa ou de contabilidade;*  
*promotoria ou advogados que precisem de documentos como prova para seus clientes ou casos;*  
*alunos para fins de pesquisa com base em fontes históricas;*  
*professores que utilizem fontes históricas em suas aulas;*  
*estudantes;*  
*profissionais atuando em projetos culturais – incluindo empregados de instituições de cultura;*  
*jornalistas;*  
*genealogistas e;*  
*pessoas que precisam dos documentos como prova de seus direitos, ou para documentar eventos ligados diretamente a elas. (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2005, p. 66, tradução nossa).*

Le Coadic (1997) dedica-se a analisar questões relativas aos usos e usuários da informação. Em seu trabalho não centraliza a problemática arquivística especificamente, mas como entendemos o serviço arquivístico como uma unidade de informação, suas reflexões são pertinentes a esse estudo.

*Um centro de documentação, uma biblioteca, um museu, um host, só funciona se funciona para o usuário. Se os procedimentos, as técnicas, as ferramentas que dão acesso à informação não podem ser utilizadas corretamente por outro que não seja o documentalista, o bibliotecário, o conservador ou o informata, então podemos assumir que a instituição não funciona.*

*Colocar o usuário no centro de todo dispositivo exige que façamos uma idéia clara de quem ele é. (LE COADIC, 1997, p. 59, tradução nossa).*

A temática, gradualmente, vem se colocando como objeto de estudo na área da Arquivologia, seja como iniciativa dos arquivos<sup>8</sup>, instituições arquivísticas e programas acadêmicos.

Em levantamento de número de dissertações de mestrado e de doutorado do Programa de Ciência da Informação, do IBICT, no período de 1997 a 2004, foi possível identificar apenas duas dissertações que

<sup>8</sup>Unidade organizacional com a missão de gestão e difusão de acervos arquivísticos

traziam em seu título o termo usuário. É curioso salientar que as duas traziam a questão inserida no contexto da comunicação eletrônica.<sup>9</sup>

Em 2005, é defendida uma dissertação estabelecendo a relação entre o ambiente WEB e os serviços arquivísticos.<sup>10</sup> Em 2006, é defendida dissertação de mestrado em Ciência da Informação, que analisa especificamente o usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos.

Mas o que está se modificando no cenário da relação entre o usuário, o arquivista e o conteúdo informacional arquivístico, uma vez inserida em um contexto tecnológico?

A resposta para esta questão deve seguir três abordagens. O arquivista não pode mais desenvolver o seu trabalho, supondo estar lidando com um perfil único de usuário para a informação arquivística. Quando os conteúdos informacionais arquivísticos encontram-se disponíveis em ambiente WEB, o perfil do usuário se diversifica. Esta nova perspectiva pressupõe a elaboração de instrumentos de recuperação da informação com uma certa flexibilidade e diversidade de informações.

As instituições arquivísticas ou os setores de arquivo das instituições, usualmente, definiam os modelos de descrição de seus acervos em consonância com o usuário mais freqüente e de acordo com a especificidade dos acervos.

A realidade que se apresenta é diferente. Os instrumentos de pesquisa devem oferecer informações ao usuário, que o habilite a realizar sua pesquisa e estabelecer as conexões necessárias entre as temáticas e o acervo, preferencialmente sem a intervenção direta do arquivista.

A difusão de conteúdos informacionais de acervos arquivísticos na rede possibilita uma diversidade de perfis de usuários e de demandas de informações. Um serviço de arquivo pode atender tanto um historiador que está desenvolvendo um trabalho acadêmico, o produtor cultural que busca a informação arquivística, tal como um produto de mercado ou o cidadão que navega na Internet e se surpreende com uma determinada informação e se permite saciar uma curiosidade.

Os usuários buscam distintas informações para atender múltiplos objetivos de pesquisa. Um serviço de arquivo que anteriormente era considerado especializado em atender a um perfil de pesquisador com objeto de pesquisa centrado em uma área específica do conhecimento, com a utilização da WEB, por parte de um conjunto variado e não identificável de usuários, pode surpreender-se com demandas até então inusitadas.

<sup>9</sup>NATHANSONN, Bruno- *Estudo de usuários on line: barreiras no processo de interatividade*, dissertação submetida e aprovada em 2003; e ALVES, Nadir Ferreira- *Análise do comportamento de usuários do serviço de acesso ao texto completo de documento (SERVIR) do Centro de Informações Nucleares – CIN*, defendida e aprovada em 1998.

<sup>10</sup>SÁ, Ivone Pereira defendeu a dissertação de mestrado, *A faceoculta da interface: Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário*, apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde do Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP) da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ).

O arquivista ao realizar o tratamento intelectual de acervos deve perguntar-se incessantemente para quem está organizando os acervos, qual a forma mais acessível de difundir os conteúdos desses acervos para o maior número possível de usuários e quais os possíveis usos desses acervos. Cada um desses aspectos refere-se ao contexto histórico em que o arquivista está realizando o seu trabalho. Dez anos mais tarde, possivelmente novas versões para os conteúdos podem ser inscritas, uma vez que o contexto social já se modificou.

Uma vez identificados os possíveis usos das informações sobre os acervos, o arquivista deve ater-se em relação a qual versão poderá produzir sobre os conteúdos informacionais dos arquivos. A versão do arquivista é resultado de um trabalho investigativo acerca do produtor do acervo em que está trabalhando e do contexto social, histórico e cultural em que esse produtor desenvolveu suas atividades, além da análise dos documentos.

Mas como chamar o usuário para o jogo da difusão dos conteúdos informacionais arquivísticos? Podemos enumerar alguns elementos fundamentais:

O primeiro elemento está centrado no reconhecimento do papel do usuário como produtor de conhecimento em uma determinada especialidade, e que, portanto, pode fornecer elementos reveladores para o trabalho do arquivista.

O segundo elemento está relacionado ao estabelecimento e manutenção de um canal permanente de comunicação com o usuário sobre suas demandas. Há ainda que se considerar o quanto o arquivista, ou o serviço de arquivo, ou a instituição arquivística podem contribuir para que o usuário atinja suas metas.

Outro elemento relevante inscreve-se na interação entre o usuário e o arquivista no decorrer do processo de pesquisa. Esta interação pode fornecer dispositivos que produzam uma avaliação do processo de transferência da informação em todo o seu escopo.

O acompanhamento da produção de conhecimento gerada pela consulta aos acervos arquivísticos pode contribuir para os processos de organização, tratamento e difusão dos acervos.

O cenário que buscamos apresentar é constituído de situações ambivalentes entre os que participam do processo de comunicação e uso dos acervos arquivísticos. É um cenário em que velhos hábitos de pesquisa convivem com novas comodidades tecnológicas. O aprendizado acontece no cotidiano dos usuários, no cotidiano dos arquivistas, nas instituições e serviços arquivísticos.

O uso da informação arquivística também sofre modificações. Antes utilizada apenas para o processo de tomada de decisão, para fins probatórios e para fins acadêmicos, a informação arquivística adquire novas funções sociais.

Os arquivistas devem realizar seu trabalho de forma a atender esta realidade multifacetária. Isto, contudo, não quer dizer que os Arquivos não serão mais especializados em uma área e conseqüentemente consultados por uma categoria potencial de usuário. Esta realidade ainda permanecerá.

O que se pretende é uma maior democratização dos conteúdos informacionais arquivísticos e ampliação dos usos das informações arquivísticas. E este processo de democratização passa pelo reconhecimento do usuário como um agente no processo de transferência da informação.

## Referências

- AUBIN, Danielle. La mondialisation et la diffusion des archives: entre continuité et rupture. *Archives*, v. 31, n. 3, p. 7-19, 1999-2000.
- BLAIS, Gabrielle. *Accès aux documents d'archives: état des lieux: une étude RAMP*. Paris: UNESCO, 1995. 54 p.
- BURELL, Mats. Appraisal and information. *Comma*. Conselho Internacional de Arquivos. França: ICA, n. 1, p.55-65, 2004.
- CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTO, Heloísa Liberalli (Coord.). *Dicionário de terminologia arquivística*. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, Núcleo Regional de São Paulo; Secretaria de Estado e Cultura, 1996. 142 p.
- CHABIN, Marie-Anne. Exigences numériques et besoins documentaires. *Revue Solaris*. dez.1999-jan.2000. Disponível em: <http://biblio-fr.info.unicaen.fr/bnum/jelec/solaris/d06/6chabin.html>. Acesso em: 8 mar. 2005.
- COMBE, Sonia. *Archives interdites: les peurs françaises face à l'histoire contemporaine*. Paris: Éditions Albin Michel, 1994. 75 p.
- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. *Electronic records: a workbook for archivists*. Paris: ICA, 2005. 80 p. (ICA Study 16).
- COOK, Terry. Fashionable nonsense or professional rebirth: postmodernism and the practice of archives. *Archivaria*, n. 51, spring 2001.
- CORNU, Marie; FROMAGEAU, Jérôme (Org.). *Archives et recherche: aspects juridiques et pratiques administratives*. Paris: Harmattan, 2003. 209 p. (Coleção Droit du patrimoine culturel et naturel).
- COUTURE, Carol; DUCHARME, Daniel. La recherche en archivistique: un état de la question. *Archives*, v. 30, n. 3/4, p.11-38, 1998-1999.
- COUTURE, Carol; MARTINEAU, Jocelyne. La formation en archivistique et le profil de l'archiviste contemporain. *Archivum*, v. 45, p. 19-40, 2000.
- CRAIG, Barbara L. Old myths in new clothes: expectations of archives users. *Archivaria*, v. 45, p. 118-126, spring 1998.
- DICIONÁRIO brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p. (Publicações técnicas, n. 51).
- DOLLAR, Charles M. Archivists and records managers in the information age. *Archivaria*, v. 36, p. 37-52, autumn 1993.
- DOLLAR, Charles M. Prática e teoria arquivística e informática: algumas considerações. Tradução de Pedro Condoleo de Queiroz. *Registro: revista do Arquivo Público Municipal de Indaiatuba*, v. 4, n. 4, p. 7-18, jul. 2005.
- DUBY, Georges. *A História continua*. Tradução de Clóvis Marques. Revisão Técnica de Ronaldo Vainfas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., Ed. UFRJ, 1993. 162 p.

DUFF, Wendy M.; STOYANOVA, Penka. Transforming the crazy quilt: archival displays from a user's point of view. *Archivaria*, v. 45, p. 44-79, spring 1998.

DUFF, Wendy M.; JOHNSON, Catherine A. A virtual expression of need: an analysis of e-mail reference questions. *The American Archivists*, v. 64, p. 43-60, spring/summer 2001.

FARGE, Arlette. *La atracció del arxivo*. Valencia: Institució Valenciana d'Estudis i Investigació, 1991. 100 p. (Edicions alfons el magnànim).

FONSECA, Maria Odila. Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas. *Ciência da Informação*, Brasília, IBICT, v. 28, n. 2, p. 146-154, maio/ago. 1999.

FONSECA, Maria Odila; JARDIM, Jose Maria. Os arquivos como fontes de informações. In: CAMPELLO, B. S.; CALDEIRA, P. da T.; MACEDO, V. A. (Org.) *Formas e expressões do conhecimento*: introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG 1998.

FONSECA, Maria Odila; JARDIM, Jose Maria. Estudios de usuarios de archivos: en busca de un estado de la cuestión. *International Journal on Archives*. Londres, v. 1, n. 1. 2001.

FOX, Michael. *Structure and meaning in tools for resource discovery*. 2003. Disponível em: [www.naa.gov.au/recordkeeping/rkpubs/fora/ICA\\_oct03/resource\\_discovery.pdf](http://www.naa.gov.au/recordkeeping/rkpubs/fora/ICA_oct03/resource_discovery.pdf) Acesso em: 25 mar. 2005.

GAGNON-ARGUIN, Louise. Os arquivos, os arquivistas e a arquivística. In: ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998. p. 29-60.

GAGNON-ARGUIN, Louise. Les questions de recherche comme matériau d'études des usagers. *Archivaria*, v. 46, p. 86-102, fall 1998.

GROGAN, Denis Joseph. *A prática do serviço de referência*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2001. 196 p.

JARDIM, José Maria. *O acesso à informação arquivística no Brasil*: problemas de acessibilidade e disseminação: caderno de textos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Trabalho apresentado na Mesa Redonda Nacional de Arquivos, em 1999.

JARDIM, José Maria. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas. In: MATTAR, Eliana (Org.). *Acesso à informação e política de arquivos*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003. 136 p.

JARDIM, José Maria. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro. In: JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. (Org.). *A formação do arquivista no Brasil*. Niterói, RJ: EdUFF, 1999. 202 p.

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*. 1990. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal do Rio de Janeiro.

LAMBERT, James. L'archivistique au service des chercheurs: le respect des fonds et l'accès à l'information dans les services d'archives. *Archivaria*, v. 45, p. 112-117, spring 1998.

LANCASTER, F.W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996. 356 p.

LE COADIC, Yves-François. *Usages et usagers de l'information*. Paris: ADBS, 1997.

MARIZ, Ana Carla Almeida. *Arquivos públicos brasileiros: a transferência da informação na Internet*. Orientadores: Maria Nélide González de Gómez e José Maria Jardim. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal do Rio de Janeiro. 2005.

MARTIN, Kristin E. Analysis of remote reference correspondence at a large academic manuscripts collection. *The American Archivist*, v. 64, p. 17-42, spring/summer 2001.

MC LAUGHLIN, Derina. *Because that's the sort of thing that users do: a paper on rules for successful on line access systems*. 2003. Disponível em: [www.naa.gov.au/recordkeeping/rkpubs/fora/ICA\\_oct03/what\\_users\\_do.pdf](http://www.naa.gov.au/recordkeeping/rkpubs/fora/ICA_oct03/what_users_do.pdf). Acesso em: 25 mar. 2005.

MENOU, Michel J. Impacto da Internet: algumas questões conceituais e metodológicas, ou como aceitar um alvo em movimento atrás da cortina de fumaça. *DataGramZero: Revista de Ciência da Informação*. Brasília: IBICT, n. zero, dez. 1999.

MUNN, Edwidge; RIOUX, Denise. La référence: une fonction archivistique à part entière. *Archivaria*, v. 45, p. 104-111, spring 1998.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. *O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos*. Orientador: José Maria Jardim. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal Fluminense, 2006. 146 p.

PROM, Christopher J. User interactions with electronic finding aids in a controlled setting. *The American Archivist*, v. 67, n. 2, p. 234-268, fall/winter 2004.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998. 356 p.

SÁ, Ivone Pereira de. *A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário*. Dissertação (Mestrado profissionalizante em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde)- Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP) da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), Rio de Janeiro, 2005.

SÁNCHEZARCE, Maria Vanessa; SAORÍN PÉREZ, Tomás. Las comunidades virtuales y los portales como escenarios de gestión documental y difusión de información. *Anales de Documentación*, n. 4, p. 215-227, 2001. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/archive/00002785>. Acesso em: 12 out. 2005.

THOMASSEN, Theo. A first introduction to archival science. *Archival Science*, v. 1, p. 373-385, 2002.

THOMASSEN, Theo. A first introduction to archival science. *Revista Arquivo e Administração*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, jan/jun. 2006.

THOMASSEN, Theo. Making archives accessible: increasing pluriformity in pursuing illusions.

*Arkistoyndistyksen Julkaisuja*, Helsing, n. 9, p. 31-68, 2004.

TIBBO, Helen R. Primarily history in America: how U.S. historians search for primary materials at the dawn of the digital age. *The American Archivist*, v. 66, p.9-50, spring/summer 2003.

TIBBO, Helen, R.; MEHO, Lokman I. Finding finding aids on the World Wide Web. *The American Archivist*, v. 64, p. 61-77, spring/summer 2001.

YAKEL, Elizabeth; TORRES, Deborah A. AI: Archival intelligence and user expertise. *The American Archivist*, v. 66, p. 51-78, spring/summer 2003.

