

A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia

Carlos Alberto Ávila Araújo

Pós-doutor; Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG);
casalavila@yahoo.com.br

Resumo: Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia se constituíram, como disciplinas científicas, no final do século XIX, a partir da consolidação de um modelo custodial patrimonialista e, depois, com sua superação a partir de duas perspectivas: uma funcionalista e outra crítica. Posteriormente, uma outra tradição de pesquisa se desenvolveu: estudos realizados a partir do ponto de vista dos sujeitos (usuários, públicos) que se relacionam com as instituições arquivo, biblioteca, museu, e que experimentam seus espaços e se apropriam dos conteúdos de seus acervos. O objetivo deste texto é analisar o desenvolvimento desta perspectiva na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia, bem como defender a importância de um diálogo maior entre os achados de pesquisa realizados neste âmbito em cada uma das três áreas analisadas.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Estudo de público. Estudo sobre o sujeito.

1 Introdução

A Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia se constituíram historicamente como disciplinas científicas específicas. Contudo, ao longo da história de progressiva consolidação destas áreas, existiram alguns pontos comuns, teorias e conceitos semelhantes, ações em parceria. Assim é que, desde a Antiguidade, arquivos, bibliotecas e museus surgiram como instituições sem que houvesse tal diferenciação. Ainda hoje, é muito comum encontrarmos instituições que possuem, convivendo em harmonia, arquivos, bibliotecas e museus. No Brasil, algumas iniciativas recentes têm dado o tom da necessária colaboração e diálogo entre essas áreas: em fevereiro de 2013, tiveram início os trabalhos do acordo de cooperação firmado entre o Instituto Brasileiro de Museus (Ibram), o Arquivo Nacional e a Fundação Biblioteca Nacional, para preservação e democratização do acesso aos

acervos dos arquivos, bibliotecas e museus brasileiros; um pouco antes, em outubro de 2012, a mesa redonda “Aproximações entre Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia: ideias e propostas” foi realizada no âmbito do IV Encontro Nacional de Educação em Ciência da Informação – Enecin, no Rio de Janeiro; um ano antes, em Salvador aconteceu o “Encontro de Arquivos, Bibliotecas e Museus à luz da era pós-custodial”. No cenário internacional não é diferente: no Canadá, o Arquivo Nacional fundiu-se à Biblioteca Nacional; na Europa, a *Europeana* vem se consolidando como uma importante base de dados cultural, educacional e científica que é, ao mesmo tempo, um arquivo, uma biblioteca e um museu; na América do Sul, vem ocorrendo há alguns anos o *Encuentro de Archivistas, Bibliotecários y Museólogos*, sendo que em 2012 a quarta edição aconteceu na Argentina e a próxima está prevista para acontecer no Brasil.

É em relação a este cenário favorável ao diálogo que se situa o presente texto. Mas o objetivo aqui é desenvolver uma reflexão bem específica: identificar, nas três áreas, como surgiram e se desenvolveram pesquisas e estudos voltados especificamente para o conhecimento e as ações dos usuários, públicos, clientes, utentes – enfim, os sujeitos que se relacionam, consultam, buscam, visitam e experimentam os arquivos, as bibliotecas e os museus. Como se pretende demonstrar, a história da evolução das teorias voltadas para esse âmbito, nas três áreas, vem se desenvolvendo numa direção muito semelhante e, nesse sentido, promover maior aproximação entre os achados de pesquisa de cada uma parece ser uma estratégia interessante para o incremento e sofisticação de teorias e modelos de estudo.

2 A Consolidação disciplinar das três áreas

Para se identificar a origem da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia, é preciso remontar à origem dos arquivos, bibliotecas e museus. Tal movimento nos conduz obrigatoriamente às primeiras atividades culturais humanas – entendendo aqui cultura como a ação simbólica, humana, de interpretar o mundo e de produzir registros materiais dessas ações em qualquer tipo de suporte físico (aí está a origem dos acervos de arquivos, bibliotecas e museus). Contudo, foi com a invenção da escrita e do estabelecimento das primeiras cidades, no início dos processos de sedentarização das coletividades, há mais de cinco milênios, que apareceram as primeiras manifestações de espaços específicos voltados para a guarda e a preservação de acervos documentais (aqui se encontra a origem das instituições arquivo, biblioteca e museu). Autores que tratam da história dos arquivos, bibliotecas e museus frequentemente listam algumas instituições que se tornaram paradigmáticas (como os arquivos de Ebla, a Biblioteca de Alexandria, o *Museion alexandrino*), embora distinções muito rígidas do que seria arquivo, biblioteca ou museu se revelem infrutíferas (SILVA, 2006). No Egito Antigo, na Grécia Clássica, no Império Romano, nos mundos árabe e chinês do primeiro milênio e na Idade Média na Europa, ergueram-se e consolidaram-se numerosos arquivos, bibliotecas e museus, relacionados com os mais diversos fins – religiosos, políticos, econômicos, artísticos, jurídicos, entre outros. Entretanto, foi com o Renascimento, a partir do século XV, que surgiram os primeiros traços efetivos daquilo que se poderia chamar de um conhecimento teórico específico nas três áreas, com a publicação dos primeiros tratados relativos a estas instituições – aqui estaria a origem da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia. Nesta época, renasceu o interesse pela produção humana, pelas obras artísticas, filosóficas e científicas – tanto as da Antiguidade Greco-Romana como aquelas que se desenvolviam no próprio momento. Salientou-se assim o interesse pelo culto das obras, pela sua guarda, sua preservação.

Proliferaram, entre os séculos XV e XVII, tratados e manuais voltados para as regras de procedimentos nas instituições responsáveis pela guarda das obras, para

as regras de preservação e conservação física dos materiais, para as estratégias de descrição formal das peças e documentos, incluindo aspectos sobre sua legitimidade, procedência e características. A produção simbólica humana, compreendida como um “tesouro” que precisaria ser devidamente preservado, tornou-se objeto de uma visão patrimonialista (o conjunto da produção intelectual e estética humana, a ser guardado e repassado para as gerações futuras). Contudo, o foco do interesse fixou-se no conteúdo dos acervos, constituindo arquivos, bibliotecas e museus apenas instituições a serviço dos campos de estudo da Literatura, das Artes, da História e das Ciências. Não se construíram, neste momento, conhecimentos arquivísticos, biblioteconômicos ou museológicos consistentes (para além de algumas regras operativas muito próximas do senso comum), mas apenas conhecimentos artísticos, literários, filosóficos ou históricos sobre os conteúdos guardados nestas instituições.

O passo seguinte na evolução destas áreas do conhecimento se deu com a Revolução Francesa e as demais revoluções burguesas na Europa, que marcam a transição do Antigo Regime para a Modernidade. Opera-se uma profunda transformação em todas as dimensões da vida humana (na política, na economia, no direito) e, dessa forma, também os arquivos, as bibliotecas e os museus são drasticamente transformados. Surgem os conceitos modernos de “Arquivo Nacional”, “Biblioteca Nacional”, “Museu Nacional”, que têm no caráter público (no sentido de “nacional”, relativo ao coletivo dos nascentes Estados modernos) sua marca distintiva. São formadas as grandes coleções, operam-se amplos processos de aquisição e acumulação de acervos – o que reforçou a natureza custodial destas instituições. A necessidade de se ter pessoal qualificado para as nascentes instituições modernas levou à formação dos primeiros cursos profissionalizantes, voltados essencialmente para regras de administração das rotinas destas instituições e, seguindo a tradição anterior, para conhecimentos gerais em Humanidades (ou seja, os assuntos dos acervos guardados).

Por fim, com a consolidação da ciência moderna como forma legítima de produção de conhecimento e de intervenção na natureza e na sociedade, também o campo das humanidades se viu convocado a constituir-se como ciência. Surgiram então, ao longo de todo o século XIX, diversos manuais que buscam estabelecer o

projeto de constituição científica da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia. O modelo de ciência então dominante, oriundo das ciências exatas e naturais, voltado para a busca de regularidades, estabelecimento de leis, ideal matemático e intervenção na natureza por meio de processos técnicos e tecnológicos, se expandiu para as ciências sociais e humanas através do Positivismo. Esse é o modelo que inspirou as pioneiras conformações científicas das três áreas, que privilegiou os procedimentos técnicos de intervenção: as estratégias de inventariação, catalogação, descrição, classificação e ordenação dos acervos documentais de arquivos, bibliotecas e museus. Opera-se um verdadeiro “efeito metonímico”: aquilo que antes era uma parte do processo (operações técnicas para possibilitar o uso das coleções) se torna o núcleo, o essencial, em alguns casos a quase totalidade do conteúdo dos nascentes campos disciplinares. Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia tornaram-se as ciências (positivas) voltadas para o desenvolvimento das técnicas de tratamento dos acervos que custodiam. Ao mesmo tempo, o movimento de consolidação positivista destas áreas de conhecimento promoveu, de uma só vez, sua “libertação” de outras áreas das quais eram apenas campos auxiliares (como as Artes, a História, a Literatura) e a sua autonomização científica, sendo por meio desta que se opera a separação efetiva entre as três áreas, cada uma com seu conjunto específico de técnicas.

Mais do que oposições, os três movimentos acima destacados se somam. A perspectiva patrimonialista volta-se para os “tesouros” que devem ser custodiados, ressaltando a importância da produção simbólica humana. Ainda que preservado em parte o sincretismo verificado nos séculos anteriores, há já alguma distinção entre arquivos, bibliotecas e museus. A entrada na Modernidade enfatizou as especificidades das instituições arquivos, bibliotecas e museus, que devem ter estruturas organizadas e rotinas estabelecidas para o exercício da custódia. E a fundamentação positivista priorizou as técnicas particulares de cada instituição a serem utilizadas para o correto tratamento do material custodiado. Constituem-se assim, nos finais do século XIX e início do século XX, os elementos que marcaram a consolidação de um paradigma patrimonialista, custodial e tecnicista para as três áreas (SILVA, 2006).

No começo do século XX, o movimento de consolidação teórica das três áreas se deu por meio do Positivismo e de uma vertente específica dele, o Funcionalismo. Assim, diversas teorias foram formuladas sobre as funções (integração da sociedade, transmissão da herança cultural, condenação dos “desvios” de comportamento) que arquivos, bibliotecas e museus deveriam ter na sociedade. No seio de tais teorias, as três instituições eram vistas como instrumentos para se obter, no todo social, determinados valores e comportamentos. Arquivos, bibliotecas e museus converteram-se, no plano teórico e no campo prático, em instrumentos de socialização, de inculcação, nas pessoas, de determinados valores, crenças e atitudes.

Paralelamente a isso, o impacto do pensamento crítico sobre o positivismo, a sociedade e o ser humano começou a se manifestar no espaço reflexivo sobre os arquivos, bibliotecas e museus. Também tendo como centro de preocupação as relações entre essas instituições e a sociedade, desenhou-se uma perspectiva calcada sobretudo na denúncia de processos de dominação, de ações ideológicas ocultas por detrás de práticas tidas como pretensamente neutras, no questionamento sobre as reais necessidades a serem atendidas e sobre os enquadramentos culturais promovidos. Seu ponto de partida é uma concepção da realidade humana como fundada no conflito, na luta de interesses entre atores em posições desiguais por condições de domínio e legitimidade – por meio principalmente (mas não só) do conceito de ideologia.

Assim, a história das três áreas apresentou um movimento muito semelhante: a constituição de um modelo mais restrito, em fins do século XIX, voltado para as próprias instituições, seus acervos e suas técnicas; e a superação desse modelo, no início do século XX, por meio de dois movimentos teóricos antagônicos (o funcionalismo de um lado, a perspectiva crítica de outro) que, apesar das diferenças, deslocaram a reflexão teórica para uma abordagem mais ampla, as complexas relações estabelecidas entre as instituições arquivo, biblioteca e museu com as sociedades, comunidades e coletivos nos quais estas se inserem. Mas tal problematização se dava sempre na perspectiva de se entender a ação dos arquivos, das bibliotecas e dos museus sobre a sociedade e as pessoas. Pois foi em oposição a esta ideia que uma terceira linha de estudos gradualmente começou a se desenvolver.

Logo nos primeiros anos do século XX, os estudos dentro da Abordagem Funcionalista perceberam a importância de se obter dados de satisfação junto aos usuários de bibliotecas e museus (tempos depois, em arquivos). Nascidos como uma extensão desta corrente, os estudos de usuários de bibliotecas ou de visitantes de museus (aos quais se somariam depois os estudos de usuários de arquivos) nasceram, pois, como ferramenta de produção de diagnóstico para o planejamento e a otimização dos serviços e processos. Aos poucos, contudo, foram se convertendo em subáreas com relativa autonomia. Neste processo, se afirmaram a partir da crítica tanto aos estudos funcionalistas como aos críticos, na medida em que ambos tendiam a ver apenas a ação dos arquivos, das bibliotecas e dos museus sobre os indivíduos, estes tomados apenas como seres passivos, meros receptáculos de informação. Foi no resgate ao papel de sujeitos ativos e no estudo de suas apropriações, suas diferentes necessidades e usos que se construiu toda uma tradição de estudos.

3 Estudos de usuários na Arquivologia

A discussão sobre os usuários dos arquivos começou a ser efetivamente realizada com maior destaque na década de 1960, dentro dos debates mais amplos sobre a liberalização do acesso aos arquivos, em pelo menos três grandes discussões promovidas pelo Conselho Internacional de Arquivos: o Congresso Extraordinário, realizado em Washington, em 1966; a X Conferência da *Table Ronde*, que ocorreu em Copenhague, em 1967; e o VI Congresso Internacional, que aconteceu em Madri no ano de 1968 (SILVA et al, 1998). Todavia, a temática só ganhou maior relevo na década seguinte. Verificou-se o reconhecimento de vários interesses, em certa medida contraditórios, tais como o direito à liberdade de informação em oposição ao direito à privacidade e confidencialidade e à necessidade de preservação e segurança dos documentos. No VII Congresso Internacional de Arquivos, em Moscou, 1972, foram discutidos, entre outras questões, os instrumentos de pesquisa nos arquivos. Dois anos depois, no VIII Congresso, em Washington, um dos temas principais foi a

“revolução no acesso aos arquivos”. E depois de mais dois anos, em Londres, no IX Congresso, debateu-se a utilização e a utilidade dos arquivos.

Apesar disso, duas décadas depois, a temática continuou sendo muito pouco expressiva no âmbito do conhecimento científico gerado na Arquivologia. Para Conway (1986), tal fato se deve a uma certa “relutância” arquivística para uma maior compreensão dos usuários. Conforme Jardim e Fonseca (2004), tal temática, em variados levantamentos, não chega a passar de 3% do total de pesquisas realizadas. Os autores destacam alguns dos estudos pioneiros do campo, entre os quais o de Taylor, que em 1984 estudou os níveis de necessidades de informação, buscando a indicação dos melhores instrumentos de pesquisa e a identificação dos tipos de usuários nas diferentes fases do ciclo vital dos documentos; de Dowler, que em 1992 propôs que se deve buscar nas ciências sociais instrumentos para a compreensão real das necessidades dos usuários; de Dearstyne, que em 1987 propôs um modelo com seis áreas de estudo, incluindo a de incentivo ao uso dos acervos arquivísticos; de Pugh, que em 1992 propôs conciliar os princípios arquivísticos com as necessidades informacionais dos usuários; o de Cox, que em 1992 elaborou quatro campos de estudo; e o de Wilson, que realizou em 1995 um *survey* com arquivistas e detectou que a preocupação com os usuários aparece com uma menor importância, correspondendo à sua posição de “fase final”, última etapa do processo arquivístico.

Na década de 1980, basicamente duas linhas de pesquisa se delinearam. Por um lado, desenvolveram-se estudos para garantir maior acesso aos documentos arquivísticos, por meio da eliminação de barreiras (DUCHEIN, 1983), criação de instrumentos de recuperação (DOOLEY, 1992) e maior conhecimento dos interesses dos públicos (PUGH, 1982). De outro lado, desenvolveu-se um conjunto de estudos que buscaram perceber, na prática de estudos com usuários, uma reorientação da prática profissional como um todo, de forma a que os resultados desses estudos interferissem nas demais ações e práticas arquivísticas (JIMERSON, 1989). Uma das maiores defesas desse argumento é feita por Dowler (1988), para quem o uso deve ser a base a partir da qual a prática arquivística deveria ser construída. O pesquisador propõe que deveria existir uma relação entre o uso da informação e os

modos como ela é ou pode vir a ser recolhida, armazenada, organizada e fornecida. Seria a partir dessa relação que o valor dos documentos (e da informação contida neles) iria ser determinado e as práticas arquivísticas definidas. Linha semelhante é defendida por Blais e Enns (1992) que defendem que os arquivistas deveriam sair de sua “torre de marfim”.

Juntas, essas duas linhas acabaram por aproximar o campo dos arquivos do conceito de informação e da temática relativa às necessidades de informação. Nesse sentido, Delsalle (2000) argumenta que ampliou-se a perspectiva de estudos de usos e utilidades dos arquivos, contemplando-se um leque mais variado como a utilidade administrativa jurídica, a utilidade administrativa financeira e a utilidade histórica. Tal ampliação no campo de estudos de usuários significou uma importante virada na Arquivologia, na medida em que se somou a um processo vivido pela área como um todo, processo por meio do qual a “Arquivologia superou sua dimensão de ciência auxiliar da História, para ver-se então integrada no âmbito das Ciências da Informação” (LÓPEZ GÓMEZ, 1998, p. 191, tradução nossa¹). Essa aproximação dos estudos de usuários de arquivo com a Ciência da Informação deu-se com grande ênfase em relação aos estudos sobre comportamento informacional, gerando inclusive abordagens específicas a partir de progressiva consolidação das tipologias de usuários: “Essencialmente, a literatura arquivística classifica três grupos distintos de potenciais usos dos registros orgânicos: a) acadêmico-científico; b) administrativo; e c) popular” (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 43).

Em anos seguintes, essa tendência continuou presente. Conforme aponta Silva (2011), uma das mais significativas é a aproximação entre a Arquivologia e a gestão do conhecimento, com uma agenda de pesquisas que passou a priorizar o “usuário do lado de dentro do balcão”, isto é, o produtor de documentos e/ou responsável por sua tramitação, numa clara ênfase de estudos nos arquivos correntes.

Entre as perspectivas contemporâneas encontra-se ainda uma valorização dos estudos de usuários para a realização de trabalhos de dinamização cultural, sobretudo voltadas para a tipologia dos usuários e para a formação de novos

usuários. Alberch i Fugueras (2001) destaca que os arquivos participam da construção dos valores de patrimônio público, memória, identidade e conhecimento e, para tanto, os usuários devem ser tanto conhecidos como motivados a participar das atividades arquivísticas por meio de ações de animação, ação, dinamização, difusão, função, promoção e proteção culturais.

Coeuré e Duclert (2001) argumentam também que ocorre um incremento do interesse pelos estudos de usuários, inicialmente focados nos historiadores, passando a abranger também o estudo de cidadãos, notadamente em relação ao interesse pela história familiar e em atividades de ensino, bem como a utilização destes conhecimentos na montagem de exposições e outras atividades por parte dos arquivos. Os autores destacam três grandes tipos de usos dos arquivos: administrativo (reforçar a eficácia na administração do Estado e de demais tipos de instituições), histórico (por meio do qual eles se constituem os principais recursos para a pesquisa histórica) e patrimonial (acessível a um grande público, exercendo um papel cívico). Cidadania e direito à informação passaram a compor parte importante das discussões sobre usuário no campo da Arquivologia (BLAYA PEREZ; MENEZES, 2009; VEIGA, 2007).

Um balanço final da importância que a compreensão do ponto de vista dos usuários trouxe para a Arquivologia é realçada por Jimerson (2000) que, avaliando o desenvolvimento histórico das práticas e princípios arquivísticos, destaca a ênfase no significado simbólico dos documentos arquivísticos – sem que, com isso, deva ser excluído o significado prático (funcional e instrumental) dos arquivos nas organizações burocráticas. Na verdade, uma visão realmente global em Arquivologia deveria ser capaz de compreender as duas dinâmicas ao mesmo tempo.

4 Estudos de usuários na Biblioteconomia

No campo da Biblioteconomia, a preocupação com os usuários está presente há mais tempo – na verdade, desde os primórdios dela enquanto disciplina científica. Murison (1988) aponta que em 1697 o reverendo Thomas Bray publicou seus *Essays*

towards promoting all necessary and useful knowledge, both divine and human, in all parts of his majesty's dominions, obra que poderia ser encarada como uma espécie de precursora de uma preocupação com o uso efetivo dos recursos (no caso, apenas os livros e documentos impressos) contidos nas bibliotecas. Ainda conforme o autor, ao longo dos séculos XVIII e XIX, no âmbito dos *public library movements*, apareceram em momentos diversos preocupações semelhantes.

Mas o passo seguinte, isto é, o estudo efetivo dos usuários (mais do que apenas a manifestação de preocupação quanto a eles) só surgiram no início do século XX, quando houve um grande interesse em se saber como e o que as pessoas liam, e qual o uso feito das bibliotecas em geral (FIGUEIREDO, 1994). Estes primeiros estudos foram executados principalmente por bibliotecários e docentes (entre os quais Butler, Waples, Joeckel e Randall) ligados à *Graduate Library School* da Universidade de Chicago – onde aliás se constituiu o primeiro doutorado em Biblioteconomia do mundo. Tais estudos tinham como foco os grupos sociais tomados em seu conjunto – daí serem normalmente denominados “estudos de comunidade”.

A fundamentação dessa perspectiva se dá numa concepção defendida pelo grupo e expressa por, entre outros, Shera (1976), para quem a Biblioteconomia seria uma área tríade, composta pelos processos de aquisição, organização, disseminação e tendo, portanto, como conceitos básicos o indivíduo, os registros do conhecimento e a organização técnica. Para o autor, três seriam os processos básicos da Biblioteconomia: a aquisição (saber o que a biblioteca precisa adquirir, em termos das necessidades dos usuários), a organização (o arranjo dos materiais na biblioteca, a fabricação de instrumentos bibliográficos) e a interpretação (razão de ser da biblioteca, mas que não existe sem os outros dois). Na esteira deste tipo de pensamento, desenvolveram-se os estudos sobre um dos elementos centrais do campo: os usuários.

Os principais estudos desenvolvidos nessa linha se focaram nos hábitos de leitura e entre os principais achados estão a percepção de que os meios de comunicação de massa atendiam pouco às necessidades informativas das pessoas; de que as fontes mais buscadas eram os familiares e amigos; e de que o uso de

bibliotecas e outros serviços profissionais de informação era muito baixo. Tais estudos, ainda, anteciparam algo que seria muito estudado nos anos seguintes: a chamada “lei do menor esforço”, isto é, o fato de que os usuários tendem a usar as fontes mais facilmente acessíveis em detrimento da qualidade da informação que elas contêm. Exemplos são as pesquisas de Branscomb, de 1940, e de Knapp, de 1958, sobre como os estudantes usavam a biblioteca, e buscando determinar a relação entre os resultados acadêmicos obtidos e a frequência de uso da biblioteca – e concluindo, de forma geral, que essa relação era muito baixa ou insignificante. Como colocou Evans (1976), os estudos de comunidade foram fundamentais para as adequações das bibliotecas públicas para o exercício de seu papel educativo.

Nos anos seguintes, cada vez mais os estudos de usuários se deslocaram dos estudos de comunidades para o estudo de indivíduos específicos no espaço da biblioteca, passando a se constituir como instrumento de diagnóstico e avaliação dos serviços bibliotecários e dos acervos, no escopo maior das atividades de planejamento das bibliotecas. Diversos estudos promovidos nesse período buscaram estabelecer taxas de uso dos itens constantes dos acervos, índices de frequência à biblioteca, estatísticas de empréstimos, tempos de resposta toleráveis, entre outras. Tais dados eram frequentemente confrontados com variáveis de perfil dos usuários, na busca de estabelecimento de padrões de comportamento para os diferentes tipos de usuários. Assim, dos estudos de comunidade, passou-se aos “estudos de uso” dentro da temática de “avaliação de coleções”. Apesar dos resultados muito contraditórios obtidos nas diversas pesquisas empíricas, foi possível acumular um certo conjunto de generalizações (FIGUEIREDO, 1994). De uma forma geral, as principais descobertas destes estudos foram a constatação do uso das bibliotecas por uma pequena parte da população, o uso muito frequente de uma pequena parte das coleções e um grande desconhecimento de como utilizar os instrumentos de busca – tendo este último achado motivado a preocupação com atividades de treinamento e educação dos usuários, que acabaram por se converter num campo à parte de práticas profissionais. Além disso, foram confirmados os resultados mais incisivos sobre o uso da informação (a tendência maior para o uso dos canais informais) e, entre os fatores que interferem nesse uso, destacam-se como principais critérios de

escolha a acessibilidade e facilidade de localização e uso das fontes de informação – em oposição à efetiva ou potencial utilidade do documento. Também foram determinados alguns dos motivos pelos quais os indivíduos não usam as bibliotecas, destacando-se o fato de não a conhecerem ou não saberem dos serviços que ela presta. Por fim, também foram destacados alguns dos principais fatores que levam as pessoas a buscar informação, bem como uma certa ordem de prioridade entre eles: necessidade de atualização, solução de um problema do momento, levantamento prospectivo, revisão de um conhecimento e informação sobre outras áreas.

Além disso, como consequência ou impacto destes estudos para as bibliotecas, verificou-se que, com base nos seus resultados, serviços de bibliografias, índices e resumos foram reformulados (de acordo com as necessidades expressas pelos usuários), e outros serviços foram criados - tais como a disseminação seletiva de informações, os serviços de alerta com base em perfis de usuários, entre outros (FIGUEIREDO, 1994). No mesmo período, estudos começaram a delinear um leque maior de variáveis nos estudos, considerando fatores ligados à coleção da biblioteca, aos usos da informação, a características psicológicas do usuário (motivação, conhecimentos, etc), a características do sistema social, político e econômico e, por fim, das consequências previstas e efetivas do uso da informação - em termos de produtividade (PAISLEY, 1968).

Na década de 1970 ocorreu uma demanda pelo crescimento conceitual do campo. Line (1974), por exemplo, buscou estabelecer o que seria, no escopo dos estudos, os conceitos de necessidade, demanda, desejo, uso e requisito. O objetivo era o de permitir que diferentes estudos empíricos realizados pudessem ter seus resultados comparados – o que não era possível na atual situação de desordem conceitual.

E ainda Lancaster (1979) buscou estabelecer os fatores que influenciam na formação da necessidade e da demanda a uma biblioteca. Percebeu que atuam, neste processo, fatores ligados às fontes de informação (crescimento da literatura, custos da obtenção), aos usuários (tamanho da população, nível educacional, nível de experiência) e às bibliotecas (acessibilidade física, intelectual, de custos, rapidez na prestação dos serviços). Analisando ainda categorias das necessidades de

informação (localizar determinado item da coleção, localizar documentos sobre um assunto específico, solucionar um problema ou tomar uma decisão), buscou correlacioná-las aos diferentes serviços e produtos prestados pelas bibliotecas: referência, alerta, catálogo, empréstimo, busca prospectiva, entre outros. Na tentativa de oferecer um amplo quadro de análise em que os estudos de usuários pudessem fornecer indicadores para a otimização dos serviços, chamou ainda a atenção para que se buscasse distinguir necessidades das demandas reais – a discrepância entre elas poderia levar a que as avaliações ficassem restritas às demandas, ignorando-se as necessidades.

Conforme Figueiredo (1994), outros avanços nessa direção foram promovidos por Totterdall, que apresentou a ideia de que não se deveria distinguir desejo de necessidade, propondo três formas de se entender as necessidades: as não ativadas ou não sentidas, as não expressas (que são conscientes) e as expressas. A partir delas se articulariam as três áreas de atuação para as bibliotecas: a satisfação das necessidades expressas; a promoção e o direcionamento para as necessidades não expressas; e a participação no desenvolvimento das necessidades não ativadas. Uma outra classificação apresentada por Figueiredo (1994) é a de Golovanov e Viktorov, para quem as necessidades podem ser explícitas (formuladas pelo usuário), implícitas (reveladas pela análise do problema), fictícias ou irreais (que podem levar a erro) e reais (quando constituem a solução ótima para o problema). A partir da década de 1980, começou a haver dois tipos de estudos de usuários: aqueles orientados para a biblioteca (como elas são usadas) e aqueles orientados para os usuários propriamente ditos - como buscam informação (WILSON, 1981). Grande parte da pesquisa passou a se dar, a partir daí, no campo da Ciência da Informação ou misturada a ele, na temática mais geral de estudos sobre o “comportamento informacional” e com os diferentes modelos gerados nestes estudos. De toda forma, importantes avanços foram feitos em estudos específicos da realidade bibliotecária.

Entre esses estudos, destaca-se a abordagem construtivista levada a termo por Carol Kuhlthau (2004), principalmente no âmbito das bibliotecas escolares. A partir de uma série de pesquisas empíricas, a autora empreendeu diversos estudos sobre como os estudantes buscam e usam os recursos disponíveis

na biblioteca, bem como sobre as habilidades que demonstram e sobre as barreiras que interferem nesse processo. Com base nos resultados obtidos, a autora elaborou um modelo de comportamento informacional baseado em processo, em seis etapas, em que são analisados, ainda, os fatores cognitivos e emocionais atuantes em cada uma destas etapas.

Assim, conforme a autora, as etapas do processo de pesquisa na biblioteca são iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. As necessidades de informação, neste modelo, são entendidas com sendo ao mesmo tempo cognitivas e emocionais – a emoção interfere assim dirigindo a atenção para informações novas, destacando opções perigosas ou favoráveis ou revelando dúvidas e incertezas. O processo é conduzido sob o princípio da incerteza (a incerteza aumenta e diminui à medida que o processo caminha, e ela é acompanhada de sintomas emocionais que influenciam o processo de busca. O pressuposto fundamental deste modelo é o de que o usuário constrói significados a partir das informações encontradas, sendo que a formulação de um foco ou ponto de vista sobre o assunto da pesquisa escolar (quarta etapa) é o ponto de mutação do processo.

Os resultados empíricos obtidos pela pesquisadora mostraram que a informação encontrada pode ser redundante ou original, sendo que o número de possibilidades de uma pesquisa é influenciado pelo estado emocional. A relevância dos itens informacionais não é absoluta ou constante, ela varia durante o processo, da mesma forma como variam o interesse e a motivação para a busca. Ela se tornou uma referência para todo um campo de pesquisas (GONÇALVES, 2010). Além disso, um desmembramento específico de seus estudos acabou por se relacionar ao campo da competência informacional – campo este que acabou por se integrar a discussões sobre questões de cidadania e de direito de acesso à informação (CORREIA, 2005).

Numa avaliação global entre as relações entre estudos de usuários e o restante do conhecimento biblioteconômico, pode-se resgatar a ideia de Asta e Federighi (1998) de uma preocupação em se acabar com as “bibliotecas inúteis”, fazendo com que a incorporação de estudos de usuários ao campo de conhecimento da Biblioteconomia acabou por ajudar a livrar as bibliotecas de um certo

“encarceramento”, ajudando-as a “sair de si mesmas” (1998, p. 7). Visão semelhante é a de Lasso de La Vega (1956), que defende a ideia de que, por muito tempo, as bibliotecas foram instituições consagradas à conservação dos livros, mas que deveriam ser cada vez mais instituições pedagógicas ativas, fazendo com que os livros rendam seu máximo fruto. Também argumenta nessa linha López-Cózar (2002), que dá especial ênfase ao papel que os estudos de usuários tiveram para a reconfiguração do campo da Biblioteconomia. Em sua análise, o autor destaca a importância dos estudos promovidos pelos pesquisadores de Chicago para a efetiva transformação da área de uma *Library economy* (tal como preconizada décadas antes por Dewey) para uma *Library Science* – significando isso uma passagem de uma disciplina de base essencialmente profissional para um campo propriamente científico.

5 Estudos de público na Museologia

A história dos museus revela que eles mudaram muito desde sua origem, passando pelo fenômeno do colecionismo e das câmaras de maravilhas, depois pela institucionalização dos grandes museus modernos, chegando enfim ao século XIX, na avaliação de Pérez Santos (2000), sob o risco de se tornarem instituições obsoletas - para evitar isso, precisavam conhecer mais o seu público para melhor dirigirem-se a ele. Para Hooper-Greenhill (1998), essa foi a grande mudança dos museus de depósitos de objetos a lugares de aprendizagem que supôs uma transformação radical nas formas de trabalho do museu – de orientados para as coleções para orientados para os públicos. Nesta perspectiva se tornou necessário conhecer esse público, e surgiram os estudos de visitantes.

De acordo com Pérez Santos (2000), foi no começo de século XX que começaram as primeiras iniciativas de “estudos de visitantes”, com Francis Galton seguindo os visitantes pelos corredores dos museus vitorianos e Benjamin Gilman estudando a fadiga e os problemas de ordem física na concepção de exposições nos museus.

As primeiras investigações com certo rigor datam do final da década de 1920, com patrocínio da Associação Americana de Museus. Em 1928 foi publicado o primeiro estudo de comportamento de visitantes, *The Behavior of the museum visitor*, de Edward Robinson, professor de Psicologia da Universidade de Yale, estudo construído a partir de quatro aspectos: a duração da visita, o número de salas visitadas, o número de obras vistas em cada sala e o tempo de parada diante de cada obra. Entre seus achados encontram-se a comprovação da inutilidade dos folhetos orientadores como guias das visitas e a descoberta do “efeito fadiga”, um momento ótimo da visita a partir do qual decresce o interesse do visitante. Este mesmo autor, em parceria com Melton, realizou outro estudo sobre a influência do desenho da exposição no grau de interesse e poder de atração. E, ainda no âmbito do grupo de Yale, apareceram os primeiros estudos com uso de questionários, como o de Gibson, em 1925, e o de Bloomberg, em 1929. Juntos, eles compõem o chamado “enfoque conductual” dos estudos de visitantes (PÉREZ SANTOS, 2000, p. 67).

Nos anos seguintes, além dos estudos sobre comportamentos, buscou-se ver o impacto, neles, das exposições. Cummings, em 1940, estudou as reações das pessoas, buscando perceber a ligação entre a exposição e a mensagem que se quer veicular. Nos anos seguintes, destacam-se os estudos de Derryberry, em 1941, avaliando a compreensão das mensagens numa exposição sobre saúde, e de Gebhard, sobre hábitos alimentares, em 1948. Outros estudos continuaram os métodos de Robinson e Melton, como o de Kearns, em 1940, sobre as trajetórias das pessoas nos museus e o uso de folhetos; de Yashioka, em 1942, que buscou traçar uma tipologia dos visitantes (os que fazem uma visita completa, os que saltam partes e os que passam mais de uma vez por certas partes); e o de Nielsen, em 1946, que buscou analisar hábitos de fotografar por parte dos visitantes.

Uma parte considerável destes estudos buscou traçar perfis sociodemográficos dos públicos. O pioneirismo neste campo foi do *Pennsylvania Museum of Art* que, ainda em 1930, buscou analisar a ocupação, moradia, motivo da visita, salas preferidas e grau de satisfação, entre outros fatores. Rea, em 1930, e Powell, em 1938, foram também pioneiros numa área que ganhou grande destaque na década de 1950 (PÉREZ SANTOS, 2000). Estudos de perfil ainda são realizados,

sobretudo no âmbito de políticas culturais e em comparação com outras práticas e atividades culturais (TEBOUL; CHAMPARNAUD, 1999).

Ainda segundo Pérez Santos, é na década de 1960 que “entram em cena” dois investigadores que serão decisivos para o campo: Haris Shettel e Chanler Screven. Focados na efetividade da transmissão das mensagens no processo expositivo, estes autores buscaram verificar o sucesso ou não dos objetivos pedagógicos pretendidos pelos museus. Para tanto, construíram um modelo centrados nos objetivos de aprendizagem e de mudança de conduta dos visitantes. Entre suas várias conclusões está a descoberta de que o tempo dedicado à visita e a motivação do visitante influenciam na quantidade de conhecimentos adquiridos através dos elementos expositivos. Estes autores, seguindo a linha inaugurada por Robinson e Melton, representam a abordagem das “medidas de aprendizagem” nos estudos de visitantes (PÉREZ SANTOS, 2000, p. 40).

Nas décadas seguintes, outras perspectivas teóricas acabam sendo desenvolvidas, primeiro a partir de uma base cognitivista e, a seguir, numa linha construtivista. Como mapeia Pérez Santos, no primeiro bloco estão autores como Eason e Friedman (que em 1975 estudaram a efetividade das exposições), Borun (que em 1977 aplicou princípios da Psicologia Cognitiva aos estudos de visitantes), Falk (que em 1980 dedicou-se aos fatores intervenientes na aprendizagem de grupos escolares) e Card, Moran e Newell (com um estudo sobre o processamento da informação nos museus, em 1983). Já no segundo bloco estão autores que enfatizam as ideias prévias dos visitantes e a influência das interações sociais durante a visita. Sob tal abordagem desenvolveram-se várias teorias, como o modelo tridimensional de Loomis, de 1991; a teoria dos filtros (fatores sociais relacionados à visita), de McManus, de 1987; o modelo sociocognitivo, de Uzzell, de 1988; a abordagem comunicacional de Hooper-Greenhill, desenvolvida em 1991, entre vários outros (PÉREZ SANTOS, 2000).

Entre essas abordagens, merece destaque a de McManus (2009), que chama a atenção para a importância de um fundamento construtivista para os estudos de público de museus. Conforme a autora, os seres humanos, em sua interação com os fenômenos do mundo, constroem o significado, e esse postulado

possui um duplo significado. Em primeiro lugar, quer dizer que o ato de aprender é construído, e que portanto a aprendizagem não é “informação entrando na mente” como “água despejada num jarro” (McMANUS, 2009, p. 63). Ou seja, o educando precisa se engajar ativamente, de alguma forma, com os fenômenos apresentados a fim de construir um significado. O segundo postulado é o fato de que o resultado desse processo é sempre pessoal, e é difícil descobrir até que ponto o significado “aprendido” corresponde aos conceitos aceitos por uma determinada cultura.

McManus constrói assim uma crítica ao modelo behaviorista que via a aprendizagem como a “colocação” de algo na mente dos visitantes, numa clara referência aos primeiros estudos condutivistas do campo. Para ela, os visitantes constroem o sentido ativamente e não apenas adicionam parcelas de conhecimento a estruturas já existentes. Para tanto, a autora recorre aos conceitos de assimilação e acomodação de Piaget. Na concepção dela, o método tradicional de ensino se baseia na autoridade pessoal ou institucional do professor e da escola, que apresentam “a verdade” com força suficiente para ficar “gravada” a fim de que os educandos aceitem. No campo dos museus, isso teria reflexo nos edifícios grandiosos, imponentes, e nas exposições “pedantes”, que funcionariam na lógica da imposição de respeito, inclusive com itinerários prescritos, com objetivos de manter os visitantes num papel passivo. Assim, uma concepção construtivista teria reflexos profundos na prática museológica ao romper com um determinado modelo de museu.

Entre as abordagens contemporâneas destacam-se, ainda, a dos grupos de estudo sobre educação museal no Canadá (ALLARD; LANDRY, 2009) que têm buscado conciliar, nas pesquisas, dados de perfil sociodemográfico com motivações e expectativas dos visitantes e os benefícios que eles identificam com a visita, contemplando não apenas os aspectos cognitivos mas também os afetivos e emocionais.

Uma outra perspectiva é a dos estudos de natureza comunicacional (CURY, 2009), iniciados por Duncan Cameron ainda em 1968, e que se desenvolveram numa aproximação com a semiótica com Roland Barthes, buscando ver o museu como canal de comunicação, e por Jean Davallon, em 1980, tentando

integrar contribuições de três modelos de comunicação: o transmissivo, o semiótico e o interacional. Essa aproximação entre educação e comunicação no espaço museal também é defendida por Sternberg (1989), para quem a realização de uma efetiva comunicação do museu com seus públicos é fundamental para que as experiências, sentimentos e habilidades dos públicos possam de fato proporcionar práticas significativas de apropriação da experiência museal.

Um exemplo de aplicação deste modelo é o trabalho de Hooper-Greenhill (1998) sobre a semiologia do significado, em que analisa como os museus articulam diferentes elementos significativos (imagens, símbolos, objetos, cores, espaços) para criar um conjunto intencionado de mensagens dentro de um sistema comunicativo dado – no caso, o próprio museu.

Também merece destaque no campo dos estudos de visitantes o *Contextual Model of Learning* proposto por Falk e Dierking (2000). De acordo com estes autores, toda aprendizagem é contextual, pois está sempre em relacionamento com algum lugar ou situação. Num livro anterior (FALK; DIERKING, 1992), os autores esboçaram esse modelo, propondo que todo aprendizado é situado em uma série de contextos, isto é, ele não é uma experiência abstrata que pode ser isolada em um teste ou laboratório, mas sim um fenômeno orgânico, integrado a experiência que acontece no mundo real. Tal modelo foi elaborado a partir de observações de pessoas reais em situações reais.

No seu trabalho mais recente, os autores desenvolvem os três contextos que compõem o modelo. O primeiro deles, o pessoal, relaciona-se com as motivações, interesses e afetos, além da dinâmica de adaptação presente no processo de construção do conhecimento. Para melhor compreendê-lo, os autores recorrem a Piaget. O segundo contexto é o sociocultural, por meio do qual a linguagem conforma “comunidades de aprendizes” – embasando-se na teoria da mediação social pela linguagem de Vygostky. Por fim, estudam o contexto “físico”, relacionado com os espaços, ambientes, distâncias, trajetos, a partir do conceito de cognição situada e de contribuições da “Proxêmica” de Edward T. Hall. Conforme os autores, o aprendizado é um processo/produto das interações entre esses três contextos.

Também no âmbito de aproximações entre os estudos de visitantes e os estudos de mercado ocorre essa virada teórica: “Esta pesquisa de natureza qualitativa, que analisa atitudes e opiniões, estuda o significado das experiências reais ou imaginárias que os museus representam para as pessoas” (HOOPER-GREENHILL, 1998, p. 38, tradução nossa²). Por fim, merecem destaques estudos contemporâneos inspirados na distinção promovida por Certeau entre estratégia e tática (esta última ligada à utilidade transformadora das práticas, usos e “artes” do cotidiano), que tem se constituído em importante base para os estudos de visitantes de museus (SEMEDO, 2003). Na visão de Lopes, os estudos de públicos de museus precisam “passar do conhecimento meramente *sociográfico* ao conhecimento propriamente *etnográfico*” (LOPES, 2006, p. 64, grifos no original), de forma a penetrar na teia de sentidos do público, não de um público imaginado, definido *a priori* pelo pesquisador (e pelo curador, pelo mediador, etc) mas de um público efetivo, “real” – e, por extensão, não o estudo de estratégias imaginadas, mas de táticas inventivas, dispersas, imprevisíveis por parte dos sujeitos (LOPES, 2007).

6 Considerações finais

Sistematizar a produção teórica dos campos da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia é uma tarefa importantíssima e que ainda está por se fazer. Nesse sentido, é fundamental avaliar as distintas contribuições críticas presentes nestes campos, pulverizadas num conjunto bastante disperso de teorias, conceitos, pesquisas e métodos.

Particularmente no que tange ao estudo dos usuários ou públicos, aproximar estudos desenvolvidos em âmbitos diferentes é fundamental. Afinal, do ponto de vista dos usuários, os fenômenos não acontecem necessariamente repartidos conforme as práticas profissionais – quem sente uma “necessidade de informação” não sente uma “necessidade arquivística”, ou uma “necessidade biblioteconômica” ou uma “necessidade museológica” – ainda que, para resolver seu problema, muitas vezes ele precise escolher entre se dirigir a um arquivo, a uma

biblioteca ou a um museu.

Contudo, atualmente, mesmo para essa busca há mistura. Na internet, acervos arquivísticos misturam-se a bibliográficos e museais. Numa mesma instituição física também eles convivem – por exemplo, num museu costuma haver um arquivo e uma biblioteca. Mas, sobretudo, é na ação dos sujeitos que tais experiências se misturam, se interpenetram, existem sem divisões estanques. Os sujeitos estão constantemente buscando, utilizando, repassando, recomendando e se apropriando daquilo que eles conhecem em arquivos, bibliotecas, museus – e também nos meios de comunicação, no trabalho, na escola, na igreja, entre outras instituições.

É nesse sentido que o desenvolvimento de uma perspectiva cujo foco seja a experiência das pessoas abriu um importante campo de fertilização, tanto entre as três áreas com diversas outras ciências (como a Antropologia, a Psicologia, a Sociologia, entre outras) como das três áreas entre si. No momento brasileiro contemporâneo, como ressaltado no início deste texto, em que várias iniciativas de parcerias entre as três áreas têm acontecido, recuperar a história a evolução do pensamento sobre os sujeitos pode se mostrar como uma atividade importantíssima para dar visibilidade aos pontos de encontro e potenciais de incremento que podem resultar do diálogo entre as três áreas. Ao mesmo tempo, a recuperação da trajetória do pensamento sobre os sujeitos é importantíssima para o sempre necessário e nunca concluído processo de consolidação dos campos da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia.

Referências

- ALBERCH I FUGUERAS, R. et al. **Archivos y cultura**: manual de dinamización. Gijón: Trea, 2001.
- ALLARD, M.; LANDRY, A. O estado da arte da pesquisa sobre educação museal no Canadá. In: MARANDINO, M.; ALMEIDA, A.; VALENTE, M. E. (Orgs.). **Museu**: lugar do público. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2009. p. 15-26.
- ASTA, G.; FEDERIGHI, P. **El público y la biblioteca**: metodología para la difusión de la lectura. Gijón: Trea, 1998.
- ÁVILA, R. F.; SOUSA, R. T. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 41-53, jan./jun. 2011.
- BLAIS, G.; ENNS, D.; RICHAN, D. Out of the Ivory Tower: public programming in Canadian archives. In: **Canadian Archives in 1992**. Ottawa: Canadian Council of Archives, 1992. p. 135-156.
- BLAYA PEREZ, C.; MENEZES, P. L. O usuário e o direito à informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 2, p. 49-69, jul./dez. 2009.
- COEURÉ, S.; DUCLERT, V. **Les archives**. Paris: La Découverte, 2001.
- CONWAY, P. Facts and frameworks: an approach to studying users and archives. **American Archivist**, Chicago, v. 49, P. 393-407, 1986.
- CORREIA, Z. A biblioteca pública como espaço de cidadania. In: CALIXTO, J. A. (Ed.). **Bibliotecas para a vida**: literacia, conhecimento, cidadania. Lisboa: Colibri; Évora: Cidehus/EU; Biblioteca Pública de Évora, 2005. p. 51-65.
- CURY, M. X. Uma perspectiva teórica e metodológica para a pesquisa em recepção em museus. In: MARANDINO, M.; ALMEIDA, A.; VALENTE, M. E. (Orgs.). **Museu**: lugar do público. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2009. p. 153-176.
- DELSALLE, P. **Une Histoire de l'archivistique**. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, 2000.
- DOOLEY, J. Subject indexing in context. **American Archivist**, Chicago, v. 55, p. 344-354, 1992.
- DOWLER, L. The role of use in defining archival practice and principles: a research agenda for availability and use of records. **American Archivist**, Chicago, v. 51, p. 74-95, 1988.

DUCHEIN, M. **Obstacles to the access, use and transfer of information from archives: a RAMP study.** Paris: Unesco – General Information Programm; Unisist, 1983.

EVANS, C. A History of community analysis in American librarianship. **Library Trends**, Baltimore, v. 24, n. 3, p. 441-457, Jan. 1976.

FALK, J.; DIERKING, L. **Learning from museums: visitor experience and the making of meaning.** Walnut Creek, CA: Altamira Press, 2000.

_____. **The Museum experience.** Washington: Whalesback, 1992.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação.** Brasília: IBICT, 1994.

GONÇALVES, A. P. M. Comportamentos de pesquisa de informação dos alunos em contexto de biblioteca escolar. In: CALIXTO, J. A. (Ed.) **Para além da Branca de Neve: bibliotecas, educação e literacia da informação.** Lisboa: Colibri; Évora: Cidehus/EU; Biblioteca Pública de Évora, 2010. p. 53-67.

HOOPER-GREENHILL, Eilean. **Los Museos y sus visitantes.** Gijón: Trea, 1998.

JARDIM, J.M.; FONSECA, M.O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004.

JIMERSON, R. (Ed.). **American archival studies: readings in theory and practice.** Chicago: The Society of American Archivists, 2000.

JIMERSON, R. Redefining archival identity: meeting user needs in the information society. **American Archivist**, Chicago, v. 52, p. 332-340, 1989.

KUHLTHAU, C. **Seeking meaning: a process approach to library and information services.** London: Libraries Unlimited, 2004.

LANCASTER, F.W. **Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation.** Nova Iorque: Willy-Interscience, 1979. p. 313-318.

LASSO DE LA VEGA, J. **Tratado de Biblioteconomía: organización técnica y científica de bibliotecas.** Madri: Maryfe, 1956.

LINE, M. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**, Londres, v. 26, n. 2, Feb. 1974.

LOPES, J.T. **Da democratização à democracia cultural: uma reflexão sobre políticas culturais e espaço público.** Lisboa: Profedições, 2007.

_____. Reflexões sobre o arbitrário cultural e a violência simbólica: os novos manuais de civilidade no campo cultural. In: SEMEDO, A.; LOPES, J.T. (Orgs). **Museus, discursos e representações**. Porto: Afrontamento, 2006. p. 61-68.

LÓPEZ-CÓZAR, E. D. **La Investigación em Biblioteconomía y documentación**. Gijón: Trea, 2002.

LÓPEZ GÓMEZ, P. La Archivística española en la actualidad: su evolución entre 1975 y 1995. In: GENERELO, J.J.; MORENO LÓPEZ, Á. (Coord.). **Historia de los archivos y de la archivística en España**. Valladolid: Secretariado de Publicaciones e Intercambio Científico; Universidad de Valladolid, 1998, p. 191-201.

McMANUS, P. Uma palavra em seu ouvido... o que você quer dizer quando fala, ou pensa a respeito de educação (formal e informal), aprendizagem e interação? In: MARANDINO, M.; ALMEIDA, A.; VALENTE, M. E. (Orgs.). **Museu: lugar do público**. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2009. p. 47-62.

MURISON, W.J. **The public library: its origins, purpose and significance**. Londres: Clive Bingley, 1988.

PAISLEY, W.J. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A. (Ed.). **Annual Review of Information Science and Technology**, Chicago, v. 3, p. 1-30, 1968.

PÉREZ SANTOS, E. **Estudio de visitantes en museos: metodología y aplicaciones**. Gijón: Trea, 2000.

PUGH, M. J. The Illusion of omniscience: subject access and the reference archivist. **American Archivist**, Chicago, v. 45, p. 33-44, 1982.

SEMEDO, A. Impactos sociais e instituições culturais. In: SEMEDO, A.; DOMINGUES, A.; LOPES, J. T. (Orgs.) **A Cultura em ação: impactos sociais e território**. Porto: Afrontamento, 2003. p. 63-67.

SHERA, J. **Introduction to library science**. Littleton: Libraries Unlimited, 1976.

SILVA, A. M. **A Informação: da compreensão do fenômeno e construção do objecto científico**. Porto: Afrontamento, 2006.

SILVA, A. M. et al. **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto: Afrontamento, 1998.

SILVA, D. A. Arquivos: uma abordagem inicial sobre o termo “usuário”. **Cenário Arquivístico**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 9-21, jan./jun. 2011.

STERNBERG, S. The Art of participation. In: BERRY, N.; MAYER, S. (Eds.). **Museum education: history, theory and practice**. Reston: The National Art Education Association, 1989. p. 154-171.

TEBOUL, R.; CHAMPARNAUD, L. **Le Public des musées: analyse socio-économique de la demande muséale**. Paris, L'Harmattan, 1999.

VEIGA, A. **Os Arquivos como esfera pública informacional na construção da cidadania: um estudo sobre as correspondências enviadas ao Prefeito de Porto Alegre entre 1988 e 1990**. 2007. Dissertação (mestrado em Comunicação e Informação) -- Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2007.

The User and public studies in Archival Science, in Library Science and in Museum Studies

Abstract: Archival Science, Library Science and Museum Studies were constituted as scientific disciplines, at the end of the nineteenth century, from the consolidation of a custodial model and then with two perspectives: a functionalist and other critical. Subsequently, another research tradition developed: studies from the point of view of the subjects (users, public) that relate to the institutions archive, library, museum, and experiencing their spaces and use and interpret the contents of their collections. The aim of this paper is to analyze the development of this perspective in Archival Science, Library Science and Museum Studies, and advocate the importance of a greater dialogue between the findings of research conducted in this perspective in each of the three areas analyzed.

Keywords: Studies on the public. Studies about the subject..

¹ No original: “Archivística que ha superado la dimensión de ciencia auxiliar de la Historia, para quedar integrada dentro de las Ciencias de la Información.”.

² No original: “Esta investigación cualitativa, que analiza actitudes y opiniones, estudia el significado que las experiencias reales o imaginarias de los museos tienen para la gente”.