

**Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte***User studies in archives - towards a state of art*por [José Maria Jardim](#) e [Maria Odila Fonseca](#)

**Resumo:** A ampliação do uso das tecnologias da informação tem provocado a redefinição dos modelos de serviços de informação. Aborda-se a concepção de serviço de informação voltado para o usuário e suas implicações no planejamento e gestão de serviços arquivísticos. Analisa-se a literatura das últimas décadas sobre estudos de usuários em arquivos. A ênfase em estudos de usuários em arquivos tem sido maior nos níveis de satisfação com os serviços fornecidos e menos na identificação das demandas informacionais dos usuários. Os desafios daí resultantes - expansão do uso da informação arquivística e o efetivo diálogo entre arquivistas e usuários - inserem-se no cenário da gestão arquivística, mas também no da pesquisa e formação profissional.

**Palavras-chave:** Estudos de Usuários; Arquivologia; Serviços Arquivísticos; Usos da Informação; Informação Arquivística.

**Abstract:** The growth in the use of IT in archives has resulted in a redefinition of information services model. The idea of an information service geared towards the user and how this is realised in the planning and management of archival services is considered. There is a reconsideration of the archival literature relating to user studies during the last few decades. When these studies have been done in the archives the emphasis has been on the levels of satisfaction with services provided, rather than trying to identify what the users themselves actually want. The challenges thrown out - the expansion of the use of archival information, and an effective dialogue between archivist and users - lie within the sphere of archival management, but are also part of research, and of professional training.

**Keywords:** User Studies; Archival Science; Archival Services; Information Use; Archival Information.

## Introdução

Nos últimos anos temos vivenciado, em diversos níveis e realidades sociais, vários aspectos resultantes da ampliação do uso das tecnologias da informação e da comunicação. Esse processo vem moldando novas dimensões às relações políticas, econômicas, culturais entre indivíduos, grupos sociais e Estados. A emergência de práticas inéditas de produção, transferência e uso da informação abrem possibilidades ilimitadas para seu uso e oferta, envolvendo um conjunto cada vez mais amplo e "anônimo" de indivíduos. Como já mencionamos em outras oportunidades (Jardim, 1999), alguns aspectos desse cenário mostram-se emblemáticos:

- *O conceito de "lugar" torna-se secundário para o profissional da informação e para os usuários;*
- ***Onde a informação se encontra não é o mais importante e sim o acesso à informação;***
- *A ênfase na gestão da informação desloca-se do acervo para o acesso, do estoque para o fluxo da informação, dos sistemas para as redes;*
- *Instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras;*
- *Sob a banalização das tecnologias da informação, os usuários (aos menos os não excluídos do acesso às tecnologias da informação), produzem novas demandas aos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços;*

- *Emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos. etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação.*

Do ponto de vista dos impactos deste contexto no universo arquivístico, alguns autores sugerem que não apenas necessitamos nos movermos em direção a um paradigma da **pós-custódia arquivística**, mas também partirmos do modelo "**arquivos direcionados para os arquivistas**" para "**arquivos direcionados para os usuários**". É cada vez mais ressaltado que arquivistas não servem aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos agentes. No último Congresso Internacional de Arquivos de 1996, assinalava Ketellar:

*"Aqui estamos nós, 2500 arquivistas juntos, conversando um semana inteira sobre a nossa profissão. Mas onde estão os usuários, nossa razão de ser? Eles estão do lado de fora, num mundo que nós não podemos ver porque não há janelas, não há janelas neste salão, não há janelas nos depósitos arquivísticos, não há janelas em nosso pensamento profissional"*

Neste mundo dito globalizado, tecnologicado e marcado pela informação, esta dramática intervenção de Ketellar parece representar, sobretudo, um convite a uma Arquivologia cada vez mais centrada no usuário da informação. Torna-se assim fundamental aprofundar, no âmbito da Arquivologia, do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico. Conforme assinalamos em comunicação à Mesa Redonda Nacional de Arquivos, realizada em julho de 1999, durante a qual identificou-se a necessidade de uma discussão sistematizada sobre o uso e os usuários dos arquivos,

*"seja qual for o conceito de informação adotado, reconhece-se que os processos de **transferência e uso** da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade. Considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação - sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação. Como observa Le Coadic (1997), o paradigma predominante nos serviços de informação – a abordagem mais voltada ao emissor que ao receptor da mensagem – tende a ser substituída por aquela voltada ao receptor-usuário. ... O modelo emissor-receptor, considerado linear, mecanicista, hierárquico e desigual enfrenta, portanto, vários questionamentos." (Jardim, 1999, p.1)*

Qual o significado de um **serviço de informação orientado ao usuário**? Trata-se da emergência de um modelo baseado **sobre os usuários da informação** e não mais apenas **sobre os usos da informação**. Como lembra-nos Tálamo (1996, p. 12), " a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos".

Um **serviço de informação orientado ao usuário** implica em se considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação. Hoje a informação encontra-se crescentemente "on-line", fora do ambiente tradicional dos serviços de informação. É a primazia de um não lugar, a Internet, sobre os lugares tradicionais de gestão e transferência da informação como os serviços e instituições arquivísticas. Assim, um serviço de informação centrado no usuário explicita institucionalmente seus objetivos de atender às necessidades de informação deste. A tomada de decisões relativas ao planejamento e à gestão é orientada sob esta perspectiva.

## Estudos de usuários

Os estudos de usuários representam uma parte significativa da literatura nos campos da Documentação e da Ciência da Informação. No entanto, as novas formas de produção e uso da informação vêm sugerindo críticas às abordagens mais clássicas a respeito. Seu foco principal de atenção, anteriormente voltado para a **identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação**, tem sido direcionado para a "**identificação de necessidades de informação**". Conforme Le Coadic (ibid.), "a maioria dos estudos ditos de usos e usuários da informação (information users) são na verdade mais freqüentemente estudos de usos dos sistemas de informação através dos usuários e não estudos dos usuários através dos usos dos sistemas de informação".

Nos estudos clássicos de usuários, dentro da perspectiva do modelo "orientado ao serviço de informação", as questões eram dirigidas no sentido de observar-se a relação usuário-serviço, colocando, em geral, perguntas do tipo "que?", ou seja, "que sistema, que pessoas, que serviços, que produtos?" As diferenças nas respostas, ou seja, no "comportamento informacional do usuário" eram explicadas a partir de dados demográficos e sociológicos, tais como: idade, sexo, educação, profissão, atividades, etc. Usavam-se, nestes estudos, métodos quantitativos de pesquisa.

No modelo emergente "orientado ao usuário", a questão passa a ser "como" : "como define-se sua necessidade de informação?" "como você se apresenta ao serviço de informação?" "como você usa o serviço de informação?" (Le Coadic,1997,p.16). Os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer quais informações devem ser disponibilizadas. Continua-se a buscar identificar o uso, mas é preciso também e, antes de tudo, identificar as necessidades de informação do usuário.

Como tal, afirma Le Coadic, quatro campos de pesquisa se relacionam atualmente em tais estudos:

- o estudo dos usos da informação e dos sistemas de informação;
- o estudo do usuários da informação e dos sistemas de informação;
- o estudo das necessidades de informação;
- o estudo das interações informacionais, reveladoras das necessidades de informação.

## Necessidades de informação dos usuários

Devadason e Lingam , em seu trabalho "A methodology for the identification of information needs of users " , apresentado à 62ª Conferência da IFLA, em 1996, afirmam que os serviços de informação devem estar preparados para iluminar as necessidades de informação dos usuários, estabelecidas em 3 níveis:

- Falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este é consciente e as expressa ;
- Falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este é consciente, mas não as expressa;
- Falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este não tem consciência. São necessidades latentes.

Ainda conforme Devadason e Lingam, as necessidades de informação do usuário dependem de aspectos como: suas atividades profissionais; disciplina, campo ou área de interesse; disponibilidade de infra-estrutura informacional, necessidades de tomada de decisão e de procurar novas idéias, etc.

Diversas variáveis podem afetar as necessidades de informação do usuário:

- O leque de fontes de informação disponíveis;
- Os usos para os quais a informação será necessária;

- O "background", a motivação, a orientação profissional e outras características individuais do usuário;
- O ambiente social, político, econômico, legal e os sistemas regulamentares que envolvem o usuário;
- As consequências do uso da informação.

Aprofundar-nos na análise das propostas metodológicas que envolvem os estudos de usuários e identificação de suas necessidades extrapolaria os objetivos deste trabalho. Os comentários anteriores visaram apenas traçar alguns elementos balizadores para as reflexões a seguir.

### **Estudos de usuários na Arquivologia**

Objetivando aprofundar o debate sobre estudos de usuários no campo arquivístico, procedeu-se a uma revisão de literatura com ênfase no conhecimento publicado nas últimas três décadas. Sem a pretensão da exaustividade, a literatura a respeito foi identificada em março de 2004, nas bibliotecas do Arquivo Nacional do Brasil, Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro e Biblioteca Central do Gragoatá da Universidade Federal Fluminense, além de buscas na Internet.

O contato com a literatura pesquisada sugere diversas hipóteses, entre as quais cabe destacar:

- A literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição, etc. ;
- A preocupação com o acesso à informação é evidente, reiterando o compromisso ético-profissional do arquivista com este tema. A ênfase, porém, encontra-se nos aspectos legais, oferta de instrumentos de pesquisas, normalização, etc;
- A noção de acesso à informação arquivística tende a estar mais relacionada aos atributos do arquivista e aos deveres da instituição arquivística do que a um processo de transferência da informação que envolve necessariamente a participação do usuário.
- De maneira geral, o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto (nem sempre explicitado) do acesso à informação;
- No que se refere aos estudos de usos e usuários de arquivos não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático;
- A preocupação com o acesso aos arquivos não parece estar calcada numa perspectiva efetivamente dialógica envolvendo arquivista, arquivos e usuário;
- Os estudos tendem privilegiar o usuário do arquivo permanente, sem contemplar as especificidades que envolvem os usos e usuários das demais fases do ciclo vital arquivístico,
- Parece ocorrer no campo arquivístico algo semelhante ao que menciona Le Coadic (1997, p. 7) quando aborda a questão no campo da Biblioteconomia e da Documentação ou seja, inicialmente procuraram-se respostas " aos problemas colocados pelas coleções (constituição, crescimento, classificação, catalogação, conservação), depois aqueles colocados pelas biblioteca em si, enquanto serviço organizado (regulamento, pessoal, contabilidade, local, mobiliário) e somente por último, os problemas colocados pelos leitores, pelos usuários... "
- Sem minimizar os mecanismos que determinam o predomínio da difusão de conhecimento em nosso campo, aparentemente é no âmbito da literatura arquivística norte-americana que a questão do usuário mostra-se mais enfatizada.

Consideradas tais hipóteses, cabe visualizarmos de forma mais explícita alguns aspectos sobre o tema na literatura arquivística.

Recentes estudos sobre o estado da arte da pesquisa em Arquivologia apontam para a escassa produção de conhecimento sobre os usos e usuários de arquivos. Conforme Barata (1997), estudos de usuários representam apenas 1,8% das tendências de pesquisa em Arquivologia em Portugal, França e Estados Unidos. Esse colega português revela-nos ainda que o tema refere-se a 2,8% dos

Estudos RAMP (Records and Archives Management Programs), produzidos pela UNESCO e 3,9% dos títulos constantes da base de dados BARC do Centro de Información Documental de Archivos (Sub-Direção de Arquivos Estatais da Espanha). No Brasil, pesquisa de Jardim e Fonseca (1999) sobre a produção e difusão de conhecimento arquivístico no país nos anos 90, revela que dos 109 artigos, comunicações e relatos de experiência publicados, apenas um tem com tema central os usos e usuários dos arquivos.

Ao investigar as possibilidades de desenvolvimento da pesquisa no campo arquivístico, Pederson (1992) realizou um "survey" entre professores de programas de educação na área, procurando identificar os componentes do conhecimento básico para os arquivistas. As áreas consideradas mais importantes foram aquisição/avaliação, arranjo/descrição e acesso/ referência. Este último tópico reitera a preocupação da área com o acesso à informação e sinaliza possibilidades de que o tema sobre usos e usuários dos arquivos seja mais verticalizado.

O Conselho Internacional de Arquivos disponibiliza em seu site na Internet [1] uma bibliografia intitulada " What Students in Archival Education Learn: A Bibliography for Teachers". Uma parte desta bibliografia é voltada para o tema "Uso dos Arquivos/Comunicação de Arquivos" . Apesar da relevância desta bibliografia para o ensino de aspectos relativos ao acesso à informação arquivística, nenhum dos títulos se refere aos estudos dos usos e usuários dos arquivos.

A ausência do tema se reproduz também nos principais manuais da área, ao contrário do que ocorre em obras deste mesmo teor na área de Documentação e Biblioteconomia, nas quais verifica-se frequentemente um capítulo voltado para as necessidades informacionais e estudos de usuários. Nestes casos, são abordados, em geral, elementos como tipologia dos usuários, métodos e técnicas de pesquisas para conhecimento dos seus hábitos, procedimentos para a coleta destas informações, etc. O quadro no Anexo 1 demonstra como o tema "usos e usuários dos arquivos" faz-se presente (ou ausente) em alguns dos principais Manuais de Arquivologia.

A terminologia arquivística (ver Anexo 2) nem sempre contempla o termo "usuário", o que sinaliza uma certo grau de periferização deste sujeito no território conceitual da área e provavelmente em algumas práticas arquivísticas no qual não é explicitamente visualizado. 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. Como afirma Dearstyne (1987, p. 82), "os serviços de referência arquivísticos são concebidos de maneira estreita, como 'um serviço passivo e reativo, só ativado quando chega uma carta, quando o telefone toca ou quando um pesquisador entra pela porta"

Apesar do quadro descrito anteriormente, o tema tem encontrado acolhida em diversos autores da área.

Em 1981, o Conselho Internacional de Arquivos promoveu a 20ª Conferência Internacional da Mesa Redonda de Arquivos, tendo como tema " A Informação e a orientação aos usuários de arquivos". O acesso aos arquivos já havia sido objeto de considerações pela comunidade arquivística internacional nos Congressos Internacionais de Arquivos de 1966, 1968 e 1976. O relatório apresentado nessa Mesa Redonda resultou de uma enquete envolvendo 51 países e enfatiza temas como:

- A existência de informações sobre os serviços arquivísticos nos anuários das publicações de pesquisa em níveis internacionais, nacionais e regionais;
- Preparação dos instrumentos de pesquisa nos arquivos
- Serviços de Informações e auxílio aos pesquisadores nos arquivos

Ainda que reafirmando a importância da ampliação do uso dos arquivos, essa Conferência não

contemplou os aspectos que envolvem o processo de transferência da informação nos arquivos nem o estudo dos seus usos e usuários.

O trabalho de Taylor (1984) para o RAMP [2], "Los servicios de archivos y el concepto de usuario" é um exemplo interessante de um estudo minucioso, onde podem ser encontradas expressões como "necessidades do usuário" e "informações desejadas". Da mesma forma, há indicações sobre como podem ser melhorados os instrumentos de pesquisa e a qualidade do acesso aos diferentes tipos de suporte documental normalmente custodiados por um arquivo. O autor identifica diferentes níveis de necessidades e diferentes tipos de usuários nas diferentes fases do ciclo vital dos documentos de arquivo. Mesmo considerando que o texto foi produzido em 1984, quando apenas começava-se a esboçar a realidade informacional que vivemos hoje, percebe-se a ausência de uma proposta metodológica voltada para a obtenção de informações sobre o usuário. O arquivista e sua capacidade de inferir as necessidades do usuário ainda aparece como o protagonista absoluto do processo de acesso à informação.

Dowle (1992) sugere uma agenda de investigação sobre a disponibilidade e uso dos arquivos: "se os arquivistas desejam compreender o mecanismo das práticas arquivísticas e as razões dos princípios e teorias, devemos dirigir nossa atenção dos acervos físicos ao uso da documentação." Para tal, Dowle sugere que os arquivistas busquem nas Ciências Sociais e na teoria da informação os marcos conceituais e métodos para investigar os diversos aspectos da prática arquivística. Recorrendo a Freeman, Dowle assinala: "devemos começar a aprender de maneira sistemática e não por simples impressões como fazemos agora quem são nossos usuários... temos de pensar a administração de arquivos como uma administração centrada no cliente e não nos materiais". Na sua perspectiva, identificar não só o uso real bem como o uso potencial de arquivos ("comunidade de usuários") é fundamental: "as perguntas colocadas pelos usuários, os métodos que utilizam e inclusive os usos potenciais são tão importantes como o conhecimento sobre o que realmente se utiliza".

Dearstyne (1987) comenta o aumento significativo de reflexões sistematizadas sobre os usos e usuários da informação arquivística no panorama norte-americano a partir de 1980. Ao fazê-lo, identifica seis áreas onde uma análise mais profunda se faz necessária:

- Identificação e acompanhamento dos usos da informação arquivística;
- Interpretação e divulgação deste uso;
- Promoção e incentivo deste uso;
- Ênfase no uso dos arquivos como fonte para aumentar orçamentos e subsídios,
- Conquista da comunidade acadêmica como parceira efetiva na busca de soluções para os problemas arquivísticos,
- Expansão do conceito de serviço de referência para uma noção mais ampla de serviço público.

Em seu artigo "The illusion of omniscience: subject access and the reference archivist", publicado em "Modern Archives Reader", Pugh comenta a dificuldade de se conciliar os princípios básicos de organização dos arquivos - princípios da proveniência e da ordem original - com as necessidades informacionais dos usuários: "as práticas correntes de arranjo e descrição nos arquivos não são dirigidas, prioritariamente, às necessidades dos usuários..." (1984, p. 270).

Embora o artigo se atenha à questão - da máxima importância - da melhoria dos instrumentos de pesquisa e não aprofunde uma reflexão sobre os estudos de usuários na área arquivística, oferece possibilidade de um questionamento bastante crítico sobre as práticas descritivas nos arquivos, especialmente os norte-americanos. Como principais problemas, a autora identifica o desconhecimento das reais necessidades dos usuários e a cristalização de certos pressupostos a respeito destes. Sugere que sejam feitos esforços no sentido de produzir instrumentos de pesquisa auxiliares que tornem guias e inventários menos "herméticos".

Cox (1992) aponta quatro áreas fundamentais para a pesquisa sobre atividades de referência arquivística: o uso dos documentos de arquivos, a efetividade do serviço de referência, o impacto da tecnologia e a natureza da relação entre o arquivista de referência e o usuário.

Em seu contundente artigo, "Strategies for communication", Wilson (1995) tece uma série de considerações cuja pertinência nos leva a pensar que estamos, efetivamente, no limite de uma necessária e vital transformação na disciplina e nas práticas arquivísticas. Wilson reporta-se aos resultados de dois "surveys" realizados nos arquivos canadenses em 1979 e 1989 para identificar prioridades institucionais. *Desenvolvimento do pessoal, arranjo e descrição, conservação e melhoria de infra-estrutura* ocupam os quatro primeiros lugares das listas de prioridades identificadas. A este respeito, Wilson comenta:

*"Os dois 'surveys' iluminam a preocupação arquivística com as funções tradicionais de avaliação, descrição e conservação de documentos. O usuário e as estratégias de comunicação são vistas, aparentemente, como uma desatenção do trabalho 'real' (grifo do autor) de um arquivo." (1995, p.71)*

Continuando suas observações, transcreve trecho de um relatório do Comitê sobre Objetivos e Prioridades, da Sociedade de Arquivistas Americanos, de 1986:

*"Arquivistas tendem a pensar no seu trabalho na ordem em que ele é feito. Inevitavelmente, o uso vem por último. Desde que o uso dos documentos é o objetivo de todas as outras atividades arquivísticas, os arquivistas precisam reexaminar suas prioridades. (idem)"*

Como resultado de suas observações na literatura canadense e americana, Wilson conclui que os estudos de usuários de arquivos são raros e esporádicos. Iniciativas neste sentido são individuais e marcam ocasiões especiais. A literatura que aborda a questão da comunicação nos arquivos acaba voltando-se, em sua maior parte, à discussão de aspectos da avaliação documental ou da elaboração de instrumentos de pesquisa. O foco permanece, portanto, nos documentos.

Um dos aspectos mais relevantes do texto de Wilson refere-se ao profundo questionamento sobre os objetivos de uma Arquivologia tradicional e as instituições arquivísticas nela baseadas.

*"O papel que uma abordagem perceptiva da comunicação arquivística pode ou não representar em nossos arquivos depende largamente de nossa compreensão, ou melhor, nossa visão, sobre o papel dos arquivos na sociedade moderna. A menos que nós, os programas que dirigimos, nossas decisões sobre a alocação dos escassos recursos destinados aos arquivos, sejam animados por uma visão dos arquivos numa moderna sociedade da informação, nossos esforços continuarão sendo parciais, esporádicos e de pequena consequência. ... O uso e a comunicação tende a aparecer por último no pensamento arquivístico. Se nós nos engajarmos no processo de reinventar os arquivos, precisamos transformar esta questão em prioridade. Precisamos reexaminar nossa imagem e serviços desde o ponto de vista do direito do público à informação e ao direito do público à serviços sem barreiras ou discriminação. Precisamos, finalmente, considerar a abordagem às nossas diferentes audiências e que nossa comunicação com cada uma delas é essencial."*

Bonilla (2001) reconhece as carências na pesquisa arquivística em torno das atividades de referência, a partir das quais observa a possibilidade de diversos eixos de investigação. Destaca especialmente as possibilidades de uso da informação arquivística no ambiente da *web*.

No Brasil, os trabalhos de Kurtz (1990), Guimarães e Silva (1996, 1998) e Marinho Jr. (1998) abordam o tema. Tais trabalhos têm em comum a sua vinculação ao Programa de Pós-Graduação em Ciência Informação do Instituto Brasileiro em Ciência da Informação. Aparentemente, tais autores, num exercício interdisciplinar, encontram sobretudo na Ciência da Informação as referências teóricas para análise do usuário nos arquivos.

Analisando o relacionamento e grau de satisfação do usuário do Arquivo Nacional, Kurtz (ibid., p. 37-38) reconhece que

*"Somente nos últimos anos, os arquivistas têm sentido necessidade de empreender uma abordagem mais sistemática sobre o usuário de seus acervos. ... Os arquivistas estão cientes da necessidade de entender os usuários, mas não têm ainda bem definidos os procedimentos para projetar os estudos de usuários, especialmente 'quem' e 'o que' deve ser estudado, quando e 'onde' os estudos devem ser conduzidos e como coletar informação sistematicamente."*

Ao rever a literatura sobre o tema, Kurtz recorre a autores com Conway, Freeman, Pugh, Joyce, Maher, apresentando as iniciativas então existentes na área sobre estudos de usuários. Alguns aspectos podem ser destacados a respeito:

- A importância do reconhecimento, pelos arquivistas, das necessidades informacionais dos usuários;
- A premência de se desenvolver metodologias para tal;
- Os serviços de referência como um dos componentes fundamentais dos programas de arquivos, focados na conveniência do usuário e não do arquivista;
- O grau de facilidade de uso dos instrumentos de recuperação da informação por parte dos usuários. Neste sentido, reside a crítica de Pugh (apud Kurtz): "os instrumentos de pesquisa são instrumentos de comunicação escritos por um arquivista para ser entendido por outro arquivista e não pelo usuário".;
- Pouca ênfase da formação de arquivistas no estudo dos usuários e usos dos arquivos.

Ancorados no conceito de Transferência da Informação e Informação Arquivística, Marinho Júnior e Guimarães e Silva buscam elementos voltados para "a criação de um modelo interativo de transferência da informação que acrescente maior qualidade aos processos informacionais". Alguns pressupostos estabelecidos pelos autores fornecem indicadores ao debate sobre usos e usuários dos arquivos:

*a) "o uso efetivo da informação é probabilístico, imprevisível, especialmente no tocante à aceitação e à assimilação por parte do usuário;*

*b) o usuário é sempre único em suas demandas, competências e habilidade, experiências, visões de mundo etc. ;*

*c) a transferência da informação não se refere unicamente à entrega da informação solicitada. Transferência da Informação é um conjunto de '(...) práticas e ações de informação, institucionalizadas ou não, que interferem entre a produção de um recurso de conhecimento e sua transferência em informação, gerando um novo estado de conhecimento no receptor" (BELSIN apud GONZÁLEZ DE GOMEZ, 1990, p. 120);*

*d) os procedimentos técnicos apoiam-se em uma racionalidade que não acompanha as transformações do contexto no qual se inserem, necessitando de reavaliação e re-formulação. ...*

*e) para agregar qualidade à informação ofertada, é preciso que as instituições forneçam ao usuário um espaço e condições propícias de interação, estabelecendo uma relação de alguém com alguém e não de alguém para alguém." (p.27)*

### **Considerações finais**

A mudança de paradigma que se observa nos serviços de informação, calcada na proposta de "serviço orientado ao usuário" e tendo como ênfase a "identificação das necessidades de informação" pressupõe, no caso da Arquivologia, uma mudança de um paradigma anterior: é preciso que se considere o arquivo como um **serviço de informação**.

No campo arquivístico, a memória exerce uma centralidade que leva, com frequência, a se identificar os arquivos como lugares de memória. *A memória no espaço arquivístico só é ativada porém se tais lugares de memória forem gerenciados também como lugares de informação, onde esta não é apenas ordenada, mas também transferida.*" (Jardim, 1998). É enquanto lugares de informação - espaços (às vezes virtuais) caracterizados pelo fluxo informacional - que os arquivos (em qualquer uma das fases do ciclo vital) redefinem sua dimensão político-social.

Apesar dos avanços observados, ainda é minoritária no campo arquivístico a perspectiva da informação como objeto da Arquivologia e dos arquivos como serviços de informação. Se esta discussão não for aprofundada e superada, os estudos de usuários em arquivos permanecerão limitados à reflexões sobre a melhoria dos métodos de arranjo, dos instrumentos de pesquisa e das condições legais de acesso aos documentos.

Sem uma agenda nesta direção, as relações entre arquivistas e usuários tenderão a seguir carentes do diálogo a partir do qual podem ser ampliados o uso da informação arquivística.

Os desafios neste sentido se colocam no plano da gestão arquivística, mas também na promoção da pesquisa e da formação profissional. A saudável renovação pela qual vem passando a Arquivologia como campo de conhecimento e território de práticas informacionais inovadoras envolve necessariamente um aprofundamento do tema " usos e usuários da informação". Trata-se, enfim, da busca por uma relação efetivamente dialógica entre arquivistas e usuários.

Talvez inspirados nos antropólogos que pesquisam sua própria sociedade, possamos buscar um exercício de alteridade, de reconhecimento deste outro sujeito do processo informacional com o qual lidamos cotidianamente, direta ou indiretamente, no espaço de um arquivo real ou virtual. Até porque, como lembra Gilberto Velho, "o que sempre *vemos e encontramos* pode ser familiar mas não é necessariamente *conhecido* e o que não *vemos e encontramos* pode ser exótico mas, até certo ponto, *conhecido*".

## ANEXO 1

<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>ABORDAGEM DO TEMA</b>
Archivistica: principi i problemi	Elio Lodolini	Não aborda o tema
Les Archives au XX siècle	Carol Couture/ Jean-Yves Rousseau	Não aborda o tema
Archivistica General: Teoria y Practica	Antonia Heredia Herrera	Sugere a formação de usuários como estratégia para que estes entendam melhor os serviços arquivísticos.
Manual de Archivistica	José Ramón Cruz Mundet	A partir do reconhecimento da função cultural dos arquivos, identifica a ampliação da diversidade de usuários, os estudos de usuário como uma nova vertente e as estratégias de marketing nos arquivos.
A modern archives reader: basic readings on archival theory and practice	Maygene F. Daniels e Tomothy Walch (org.)	Ênfase sobre a atividade de referência, defendendo maior relação entre as atividades de arranjo e descrição e as necessidades do usuário
Manuel d'Archivistique	Association des Archiviste Français	Analisa " comunicação de documentos", especificando, no caso dos arquivos departamentais, comunais e hospitalares, duas categorias de pesquisadores: o científico e o administrativo
Arquivos Modernos: princípios e técnicas	T. R. Schellemborg	Aborda a atividade de referência, ressaltando o acesso como finalidade do trabalho arquivístico; distingue política de acesso (aspectos legal-normativos) e político de uso de documentos (práticas de empréstimo e atendimento ao " consulente" )
Arquivística: teoria e prática de uma Ciência da Informação	Armando Malheiros da Silva/ Fernanda Ribeiro/ Júlio Ramos/ Manuel Luís Real	Não aborda o tema
Los archivos, entre la memoria y la sociedad del conocimiento	Ramon Alberch Fugueras	Identifica a atual diversidade dos usuários no quadro das instituições arquivísticas, sob o impacto das tecnologias da informação, acompanhada de novas funções para o arquivista na oferta de novos serviços e produtos a um público mais amplo.

*Este quadro não inclui a obra "La pratique archivistique française" por não ter sido localizada em nenhuma biblioteca do Rio de Janeiro.*

**ANEXO 2:** Os usuários na terminologia arquivística

<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>TERMO</b>	<b>CONCEITO</b>
Dictionary of Archival Terminology	Conselho Internacional de Arquivos	<i>user, chercheur, lector, investigador, usuario</i>	An individual who consults records(1)/archives(1), usually in a search room. Also called reader, researcher, searcher.
Glossário de "Les Archives au XX siècle"	Carol Couture/ Jean-Yves Rousseau	Não se encontra nenhum termo	
Dictionnaire des archives: de l'archivage aux systèmes d'information	École Nationale des Chartes	Não se encontra nenhum termo	
Les archives en France	Guy Braibant	Não se encontra nenhum termo	
Dicionário de Termos Arquivísticos: subsídios para uma terminologia arquivística brasileira	Rolf Nagel	<b>USUÁRIO</b>	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos em arquivos em uma Sala de Pesquisa ou Sala de Leitura. É o público externo dos arquivos, também chamado pesquisadores, consulente, leitores, clientes. Juridicamente o usuário é titular do direito de uso (jus utendi) que, destacado da propriedade, lhe atribui a faculdade de utilizar-se de coisas alheias para dela retirar e fruir proveitos que atendam às suas necessidades, também chamado de utente ou leitor
Dicionário de Terminologia Arquivística.	Ass. dos Arq. Bras. - Núcleo São Paulo	<b>USUÁRIO</b>	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo.
Diccionario de Archivologia [3]	Berarda Salabarría Abrahan et alli	<b>USUARIO DE LA INFORMACIÓN</b> [4]	Persona o grupo de personas que recibe o utiliza información en su trabajo científico o práctico.
Dicionário de Termos Arquivísticos: subsídios para uma terminologia brasileira.	Arquivo Nacional do Brasil	<b>USUÁRIO</b>	Pessoa física jurídica que consulta arquivos também chamado consulente, leitor ou pesquisador
Dicionário de Terminologia Arquivística	Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro (Portugal)	<b>LEITOR</b>  <b>UTILIZADOR</b>	Indivíduo que consulta documentos para efeitos de investigação ou estudo.  Indivíduo que consulta arquivos por razões funcionais, civis, judiciais, culturais ou de investigação, nomeadamente elementos da administração produtora/e ou de custódia, investigadores, outros leitores, público em geral. O utilizador é o destinatário dos serviços de comunicação de um arquivo.

## Nota

[1] <<http://www.ica.org/>>

[2] Records And Archives Management Program - UNESCO.

[3] Obra reeditada em 1992, pelo Archivo General de La Nación, Colômbia, sob o título "Diccionario de Terminología Archivística".

[4] Este termo e o respectivo conceito encontram-se na obra "Hacia un diccionario de terminología archivística", produzido pelo Grupo Iberoamericano de tratamiento de archivos administrativos, publicado em 1997 pelo Archivo General de La Nación, Colômbia.

## Referências Bibliográficas

ALBERCH FUGUERAS, Ramón. Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento. Barcelona: Editorial UOC, 2003.

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Núcleo Regional de São Paulo. Dicionário de Terminologia Arquivística. São Paulo: Núcleo Regional de São Paulo; Secretaria Estadual de Cultura, 1996

ASSOCIATION DES ARCHIVISTES FRANÇAIS. Manuel d'Archivistique. Théorie et pratique des Archives publiques en France. Paris: Direction des Archives de France, 1970.

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION; ÉCOLE NATIONAL DES CHARTES. Dictionnaire des archives. De l'archivage aux systèmes d'information. Paris: AFNOR, 1991.

BARATA, Paulo J.S. Investigação em Arquivo: tendências dos anos 90. Páginas A&B. Lisboa, (1), 1997.

Salabarría Abraham, Berarda et alli. Diccionario de Archivología. Havana: Ed. Academia, 1990

Bonilla, D. Navarro. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. Documentación Científica. V.24, n.2, 2001.

BRAIBANT, Guy. Les archives en France. Paris: La documentation française, 1999.

BUCCI, Odo (ed.). Archival science on threshold of the year 2000. Macerata: Università degli Studi di Macerata. 1992

COLOMBIA. Archivo General da La Nación. Diccionario de Terminologia Archivística. Bogotá: Archivo General de la Nación, 1992.

CROSS, J. E. Archival reference: state of the art. Reference-librarian, 1997, v.56.

COUTURE, Carol et al. Le fondements de la discipline archivistique. Québec: Presses de l'Université du Québec, 1994.

COUTURE, Carol; ROUSSEAU, Jean-Yves. Les archives au XX<sup>e</sup> siècle: une réponse aux besoins de l'administration et de la recherche. Montréal: Université de Montréal, 1982.

CRUZ MUNDET, José Ramón. Manual de Archivística. Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez, Pirámide, 1996.

DERSTYNE, Bruce W. What is "use" of archives? A challenge for the profession. The American Archivist. v.50, n1, winter 1987.

DEVADASON, F.J., LINGAN, P. Pratap. A methodology for the identification of information needs of users. IN: IFLA GENERAL CONFERENCE, 62, 1996. Beijing. Proceedings.  
<http://ifla.inist.fr/IV/ifla63/63cp.htm>

Direction des Archives de France. La pratique archivistique française. Paris: Archives Nationales, 1993.

DOWLE, Lawrence. Agenda de investigación sobre la disponibilidad y uso de los archivos. Foro Archivístico, Mexico, n.4. jul.dec. 1992.

FONSECA, Maria Odila. Formação e capacitação profissional e a produção do conhecimento arquivístico. Caderno de Textos. Mesa Redonda Nacional de Arquivos, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999

Grupo Iberoamericano de tratamiento de archivos administrativos. Hacia un diccionario de terminología archivística. Bogota: Archivo General de La Nación, 1997.

GUIMARÃES E SILVA, Júnia. Socialização da Informação Arquivística: a viabilidade de enfoque participativo na transferência da informação. Rio de Janeiro. 1996. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro.

GUIMARÃES E SILVA, Júnia, MARINHO JR., Inaldo. Arquivos e Informação: uma parceira promissora. Arquivo & Administração. Rio de Janeiro, v.1, jan/jun, 1998.

HEREDIA HERRERA, A. Archivística General : Teoría y Práctica. Sevilla : Servicio de Publicaciones de la Diputación de Sevilla, 1993.

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. Dictionary of Archival Terminology. Munchen, New York, London, Paris: Saur, 1988.

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. Actes de la Vingtième Conférence Internationale de la Table Ronde des Archives. Paris: ICA, 1982.

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. What Students in Archival Education Learn: A Bibliography for Teachers. <http://www.gslis.utexas.edu/~issa/bibliography.html>

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Caderno de Textos. Mesa Redonda Nacional de Arquivos, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999.

JARDIM, José Maria. A produção de conhecimento arquivístico : perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990 - 1995). Brasília: Ciência da Informação . v. 27, n.3, 1998.

JARDIM, José Maria, FONSECA, Maria Odila. A produção e difusão do conhecimento arquivístico no Brasil 1996-1999. Departamento de Ciência da Informação/ Núcleo Interdisciplinar de Estudos da Informação - NEINFO, UFF. Relatório de pesquisa. 1999

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 de Mestrado em Ciência da Informação. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro.

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

LODOLINI, Elio. Archivistica. Principi e problemi. Milano: Franco Angeli, 1990

LOJKINE, Jean. A revolução informacional. São Paulo: Cortez, 1995.

MARTÍNEZ COMECHE, Juan Antonio. Teoría de la información documental y de las instituciones documentales. Madrid: Sintesis, 1995.

NAGEL, Rolf. (Ed.). Dicionário de Termos Arquivísticos. Subsídios para uma terminologia arquivística brasileira. Bonn/Salvador: Fundação Alemã para o Desenvolvimento Internacional/ Universidade Federal da Bahia, 1989.

PEDERSON, Ann E. Development of research programs. In: CONGRÈS INTERNATIONAL DES ARCHIVES, 12, 1992, Montreal. Actes ... Paris: Saur, 1994.

PORTUGAL. Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro. Dicionário de Terminologia Arquivística. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993.

PUGH, Mary Jo. The illusion of omniscience: subject access and the reference archivist. In: Modern Archives Reader: basic readings on archival theory and practice. Washington: national Archives and Records Service, 1984.

TÁLAMO, Maria de Fátima. Informação: organização e comunicação. IN: SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1, 1996. Anais... Niterói: Eduff, 1996.

TAYLOR. Hugh Los servicios de archivos y el concepto de usuario: estudio del RAMP. Paris : Unesco, 1984

VELHO, Gilberto. Observando o familiar. In: NUNES, Edson de O.(org.). A Aventura Sociológica. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

WILSON, Ian. Strategies for communication. Janus. International Council on Archives. Paris, 1, 1995.

#### **Sobre os autores / About the Authors:**

José Maria Jardim  
[josemariajardim@yahoo.com.br](mailto:josemariajardim@yahoo.com.br)

Doutor em Ciência da Informação - Professor do Dept. de Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense

Maria Odila Fonseca  
[odila@terenet.com.br](mailto:odila@terenet.com.br)

Doutora em Ciência da Informação - Professora do Dept. de Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense