

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

CÁSSIA PEREGRINA HERNANDES

**METODOLOGIAS UTILIZADAS NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS EM
ARQUIVOS**

Porto Alegre
2012

CÁSSIA PEREGRINA HERNANDES

METODOLOGIAS UTILIZADAS EM ESTUDOS DE USUÁRIOS REALIZADOS EM
ARQUIVOS

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação. Realizado como requisito parcial para obtenção do grau em Bacharel em Arquivologia pelo Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Professora Me. Rita de Cássia Portela da Silva

PORTO ALEGRE
2012

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof^o. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Prof^o. Dr. Rui Vicente Opperman

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Prof^a. Dr^a. Regina Van der Lann

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof^a. Dr^a. Ana Maria Moura

Vice-substituta: Prof^a. Dr^a. Helen Rozados

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DA ARQUIVOLOGIA

Coordenadora: Prof^a. Me. Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Coordenador-substituto: Prof^o. Esp. Jorge Eduardo Enquirez Vivar

**CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

H557m Hernandez, Cássia Peregrina

Metodologias utilizadas em estudos de usuários de arquivos / Cássia Peregrina

Hernandes. 2012.

f.

Orientadora: Rita de Cássia Portela da Silva.

Trabalho de conclusão (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Curso de Arquivologia. Porto Alegre, 2012.

1. Estudo de usuário. 2. Arquivo. 3. Arquivologia. I. Silva, Rita de Cássia Portela da. II. Título.

CDU: 930.25

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705, sala 508

CEP: 90035-007 – Porto Alegre/RS

TEL: (51) 33085336

E-mail: dc@ufrgs.br

**FUNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL - UFRGS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO – FABICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

**METODOLOGIAS UTILIZADAS NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS EM
ARQUIVOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como registro parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Arquivologia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora Prof^a. Me. RITA DE CÁSSIA PORTELA DA SILVA

Prof^a. Dra. JENIFFER ALVES CUTY

Arquivista TASSIARA JAQUELINE FANCK KICH

AGRADECIMENTO

Como poderia começar esse agradecimento sem dizer um muito OBRIGADA para meus pais (Inês e Pedro), além é claro dos meus maninhos (Lipe, Theus e a Jojo) e de quebra os cunhados (a cunha Jéssica e o Ricardo) que ao longo desses seis anos me ouviram resmungar, rrsrsrs. Para quem me conhece sabe muito bem que a família tem um peso muito grande dentro de mim, então, agradeço muito aos Peregrinas, aos Hernandes e aos apêndices e anexos que vamos adquirindo ao longo da vida, se não fosse como é eu não estaria realizando o sonho da minha mãe que me dizia desde os 3 anos que eu iria fazer faculdade na UFRGS, porque como uma professora do estado e um bancário pais de um quarteto ia pagar a faculdade para eles, então, a solução foi convencer os filhos de que eles só poderiam estudar na UFRGS, quando nasci meu avô chegou no hospital gritando que os últimos seriam os primeiros e o primeiro seriam os últimos, enfim, fui a primeira a nascer e a última a se formar, fechando mais um ciclo harmônico dessa família to me formando, ebaaaa.

Pra mim fica muito claro que a minha trajetória profissional tem uma influência muito grande na minha vida também. Então, recomeço os agradecimentos pelos dois anos no Santander Cultural que tem meu coração, os mais dois anos na Peón Recursos Humanos e depois aos estágios de arquivologia no DMAE, na Hospitalar Home Care, ao CEDOC do INSS, ao CEAPE e por fim onde encontrei novamente meu coração no escritório jurídico Machado Meyer Sendacz e Opice.

Vou aproveitar esse espaço e agradecer pela paciência e animação da Patrícia e da Priscila que entraram nos últimos 15 minutos do segundo tempo, me apoiando nessa jornada o que seria de mim sem as risadas na hora do almoço e ao Ricardo que eu quase deixei doido dentro do arquivo, rrsrsr.

E antes que me corram a tapa desse agradecimento depois de 10 anos de tentativas, cinco vestibulares para cinco cursos diferentes começando pelas exatas e terminando nas humanas eu quero agradecer pela amizade adquirida ao longo de quatro anos de faculdade para Rober Maria que teve esse tempo todo firme e forte dizendo que tudo isso é por uma boa causa e que é pra me formar logo pra gente começar a fazer GO shopping, rrsr. E para finalizar de vez quero agradecer a prof^a quase uma xará minha, que me proporcionou ampliar meus conhecimentos. Fui, to virando uma grande Arquivista.

RESUMO

A arquivística como ciência está passando por um período no qual está se reavaliando e reavaliando seus objetos de estudo, e é nessas novas descobertas que o usuário está ganhando a atenção dos arquivistas. Por estas transformações que a arquivologia está passando o estudo de usuários surge como uma ferramenta que possibilita o profissional da informação conhecer as necessidades, as demandas e os usos de informação, assim como avaliar a qualidade dos serviços para promover melhorias nas atividades desenvolvidas e oferecidas pelo arquivo. Os estudos de usuários vêm qualificar o trabalho desenvolvido pelos arquivistas, assim como o diagnóstico, o levantamento documental, a gestão documental, a descrição e o arranjo. Todas essas atividades desenvolvidas pelo profissional da informação ligado aos arquivos se integram, possibilitando que a informação esteja sempre organizada e de fácil acesso um dos objetivos da arquivologia. Por esta razão o objetivo deste trabalho é verificar os estudos de usuários realizados em arquivos.

Palavras-chave: Metodologias – Estudos de Usuários – Arquivologia – Ciência da Informação

ABSTRACT

The archive studies as a science is passing through a reappraising moment, upon itself and upon its objects of study; within these new findings, the user is catching the attention of the archivists. For these transformations through which archival science is passing, the study of users comes as a tool that enables the information professional to acknowledge the necessities, requests and uses of information, as well as to evaluate the quality of the service in order to provide enhancements in the activities which are developed and offered by the archive. The study of users aims to improve the work developed by the archivists, like diagnostics, files research, files management, description and arrangement. All these activities, comprised by the information professional related to archives are connected, which enables the information to be always organized and easily reached, one of the targets of archival science. For this reason, the present study aims to verify the studies of users accomplished on archives.

Keywords: Methodology – Studies of users – Archival Science – Information Science.

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 9 |
| 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA | 13 |
| 2.1 Ciências da Informação | 13 |
| 2.2 Estudos de Usuários | 16 |
| 2.3 Arquivologia..... | 22 |
| 3. ESTUDOS DE USUÁRIOS REALIZADOS EM ARQUIVOS | 26 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 32 |
| REFERÊNCIAS | 34 |

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho quer analisar os estudos de usuários realizados no âmbito dos arquivos com o propósito de identificar as metodologias utilizadas e verificar se essas metodologias vêm ao encontro das necessidades arquivísticas. O início da nossa jornada se inicia através do artigo do José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca, “*Estudo de Usuários*” em arquivos: em busca de um estado da arte (2000) de do livro da Nice M. Figueiredo Estudo de Uso e Usuários da Informação (1994). Esses dois trabalhos possibilitaram definir onde queremos chegar com essa pesquisa.

A arquivística surgiu como uma área interdisciplinar, interagindo com a Administração, o Direito, a Diplomática, a História e que está se consolidando como parte integrante das Ciências da Informação. Como ciência ela está passando por um período na qual está se reavaliando e reavaliando seus objetos de estudo, e é nessas novas descobertas que o usuário está ganhando a atenção dos arquivistas.

Em razão dessas mudanças que a arquivologia está passando, o estudo de usuário surge como uma ferramenta que possibilita o profissional da informação conhecer as necessidades, as demandas e os usos de informação, assim como avaliar a qualidade dos serviços para promover melhorias nas atividades desenvolvidas e oferecidas pelo arquivo.

Com o sensível aumento da produção documental e informacional, assim como o avanço da tecnologia, as instituições e seus profissionais tiveram que se adaptar a uma nova realidade. O arquivo começa a deixar para trás seu perfil passivo para começar a trilhar um caminho mais ativo dentro da instituição que faz parte.

O acesso e a disponibilização da informação ganham destaque nas atividades desenvolvidas no arquivo e através dessa nova perspectiva de trabalho que os estudos de usuários surgem para auxiliar no trabalho do arquivista. Verifica-se que na área de arquivologia existem poucos textos direcionados para os estudos de usuários. Assim, a problemática aqui levantada é: quais as metodologias utilizadas nos estudos de usuários desenvolvidos em arquivos?

Este estudo tem como objetivo analisar os estudos de usuários realizados no âmbito dos arquivos para identificar as metodologias desenvolvidas nesses estudos.

Os objetivos específicos que norteiam as diretrizes deste estudo são:

- Descrever as metodologias para estudos de usuários;

- Verificar se os estudos de usuários em arquivos seguem as características dos estudos realizados pela ciência da informação;
- Avaliar se as metodologias vêm ao encontro das necessidades arquivísticas.

O estudo justifica-se por verificar os tipos de trabalhos acadêmicos que estão sendo produzidos na área de arquivologia voltados para os estudos de usuários. É importante que os arquivistas comecem a desenvolver discussões sobre os estudos de usuários para que possamos deixar a arquivística com cara de ciência.

A escolha deste assunto partiu da constatação de escassos trabalhos acadêmicos na área de arquivologia com a temática de estudos de usuários, existindo grandes intervalos entre os trabalhos existentes. Percebemos que o desenvolvimento de estudos de usuários em arquivos é um instrumento para auxiliar na melhoria das atividades realizadas pelo arquivo e para o planejamento de ações futuras. Por esta razão queremos analisar os trabalhos realizados para verificar se as metodologias disponíveis para a realização de estudos de usuários estão permitindo que os arquivistas consigam realizar esse tipo de estudo em arquivos.

O presente trabalho será realizado como uma pesquisa de natureza aplicada, o tipo de abordagem será de forma qualitativa. Essa pesquisa quanto ao procedimento técnico se baseará em pesquisa bibliográfica, ela contém análise dos artigos buscados em periódicos eletrônicos nacionais da área da Ciência da Informação, anais de congressos de arquivologia e no site da biblioteca da Universidade Federal de Santa Maria, além de um estudo localizado no site da Assembleia Legislativa de Minas Gerais.

Para chegar aonde queremos atingir nosso objetivo foram selecionados dez revistas e repositórios eletrônicos ligados à ciência da informação, a biblioteconomia, a documentação e arquivologia. O critério utilizado para a escolha dessas revistas e repositórios foi escolher primeiramente sites ligados a instituições educativas e sites relacionados a arquivologia e a ciência da informação. Para que a busca dos estudos de usuários fosse direta nos utilizamos das seguintes palavras-chave: ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOLOGIA e/ou ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS.

A localização dos estudos de usuários para nosso trabalho não ocorreu de forma tão simples assim, em alguns sites tivemos que usar apenas a palavra-chave ESTUDO DE USUÁRIO por não aparecer nenhum resultado para as pesquisas anteriores, não podemos nos basear pelos títulos dos trabalhos, tendo algumas vezes que verificar os resumos para que se pudesse confirmar que era um estudo de usuário realizado em arquivo.

Iremos adicionar um quadro para apresentar como foi realizada a busca pelos estudos selecionados

| Repositório/Revista Eletrônica | Estudos de Usuários em Arquivos | | Estudos de Usuários em Arquivologia | | Estudo de Usuários | |
|--|---------------------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Artigos encontrados | Artigos Utilizados | Artigos encontrados | Artigos Utilizados | Artigos encontrados | Artigos Utilizados |
| Repositório Acadêmico de Biblioteconomia e Ciência da Informação - RABCI | 4 | 1 | 3 | Nenhum | 32 | Nenhum |
| Arquivistica.net | Nenhum | Nenhum | Nenhum | Nenhum | Nenhum | Nenhum |
| Base de Dados Referencial de artigos de Periódicos em Ciência da Informação - BRAPCI | 2 | Nenhum | 2 | Nenhum | 315 | Nenhum |
| Revista de Ciência da Informação e Documentação - InCID | Nenhum | Nenhum | Nenhum | Nenhum | 1 | Nenhum |
| Ciência da Informação | 28 | Nenhum | 4 | Nenhum | 122 | Nenhum |
| Revista do Instituto de Ciências Humanas - BIBLOS | Nenhum | Nenhum | Nenhum | Nenhum | 11 | 1 |
| Perspectiva em Ciência da Informação | 1 | Nenhum | 1 | Nenhum | 40 | 1 |
| Em questão | 24 | Nenhum | 6 | Nenhum | 56 | Nenhum |
| Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação - RDBCI | Nenhum | Nenhum | 1 | Nenhum | 16 | Nenhum |
| Encontros Biblio - Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação | 1 | Nenhum | 1 | Nenhum | 16 | Nenhum |

Pelo que pudemos averiguar nas buscas pelos periódicos eletrônicos é que existem muitos resultados para a pesquisa realizada, muitas vezes os artigos apresentados nessas buscas não tinham semelhança com o assunto procurado e o saldo de artigos para o nosso trabalho é bem pequeno nesses sites. Como podemos averiguar no quadro apresentado anteriormente só foram selecionados três trabalhos, três artigos foram selecionados do site do III Simpósio Baiano de Arquivologia, três monografias de especialização da biblioteca da UFMS e um estudo da Assembleia de Minas Gerais.

Como foi bem colocada por Cé e Pedrazzi (2011, p. 79-80) “a literatura sobre estudo de usuário é reduzida, principalmente no campo arquivístico. Os estudos nesse campo estão muito vinculados, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental. A apresentação de trabalhos, artigos, de estudo de caso em congressos, seminários e palestras sobre o estudo de usuário em ambientes de informações poderia ser uma saída interessante para promover o debate e a difusão desse tema nos já referidos ambientes”. Em razão desta constatação dessas autoras conseguimos selecionar dez trabalhos disponíveis de forma on line para que pudéssemos realizar este trabalho.

Mesmo constatando um número ainda pequeno de estudos de usuários em arquivos, percebemos que os estudantes e os profissionais de arquivologia já estão buscando desenvolver mais trabalhos nessa área para que possamos aproximar os usuários dos arquivos.

O trabalho busca também se apoiar no conhecimento proporcionado pela biblioteconomia que iniciou os estudos de usuário, que possibilitou o surgimento da ciência da informação e que a arquivologia se integra por entender que a informação deve ser preservada e difundida.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem como objetivo abordar as três categorias que irão proporcionar a base teórica para o desenvolvimento da análise dos estudos de usuário realizados em arquivos. As seguintes categorias foram dispostas dessa forma por compreendermos que a Ciência da Informação (C.I) como primeiro item a ser desenvolvido daria o respaldo científico a Arquivologia. Os Estudos de Usuários foi o seguinte item a ser abordado uma vez que o trabalho tinha o objetivo de analisar esse tipo de estudo. E o terceiro item tratado foi a Arquivologia pela razão de que os estudos de usuários selecionados foram realizados em arquivos.

2.1 Ciências da Informação

A ciência da Informação não é uma ciência que surgiu do nada, ela é o resultado das transformações que a sociedade vinha passando, num primeiro momento com a revolução industrial no final do século XIX e, mais tarde, com a revolução tecnológica no século XX.

O surgimento da Ciência da Informação se localiza no movimento de pesquisadores e estudiosos de diversos campos do conhecimento que buscaram aglutinar esforços iniciais para solucionar problemas decorrentes do boom bibliográfico e do caos documental. Pelo menos três perspectivas históricas procuram explicar as bases da origem da ciência da informação fundamentadas no desenvolvimento de atividades e estudos em seus contornos práticos e teóricos: a Documentação de Paul Otlet (1868-1944), a Biblioteconomia de Jesse Shera (1903-1982) e a Recuperação da Informação de Vannevar Bush (1890-1974). A primeira na Europa e as duas últimas nos Estados Unidos (Santos, 2010, p. 43 apud Souza¹)

Essa ciência surgiu como desdobramento da biblioteconomia, ela nasceu como ciência e prática dentro de uma sociedade que estava se tornando uma sociedade da informação. A interdisciplinaridade e a tecnologia da informação serão as palavras-chave para essa ciência.

A ciência da informação é uma dessas novas áreas interdisciplinares, um desses novos caminhos de conhecimento onde colaboram entre si, principalmente, a psicologia, a linguística, a sociologia, a informática, a lógica, a estatística, a eletrônica, a economia, o direito, a filosofia, a política e as telecomunicações. (Matheus apud Le Coadic, 1997, p. 22)

A informação é um produto que está presente nas nossas vidas desde os primórdios da humanidade. Inicialmente, a informação era apenas armazenada, contudo com a facilitação da circulação dela em função da impressão de documentos houve uma disseminação de

¹ SOUZA (2008, p. 03)

informações sem precedentes, atualmente nossos desafios estão ligados à difusão e acessibilidade dela.

Para SANTOS (2010, p. 43) “o surgimento do campo (da ciência da informação, grifo nosso) não se dá como uma área pensada epistemologicamente, ela resulta muito mais da prática de profissionais que buscam atender a essa nova demanda”. Vê-se, assim, embora ainda em consolidação, que “a Ciência da Informação emerge enquanto campo do conhecimento em resposta aos desafios colocados pela sociedade em função do desenvolvimento técnico-científico do século XX, principalmente em sua segunda metade.” (SANTOS apud GOMES²).

A terminologia para a disciplina que estuda as ciências da informação variou muito ao longo dos anos. O primeiro registro que se conhece é de 1802, com o termo bibliografia. Em 1818, registra-se librarianship, seguido por library science em 1851, quando ocorre pela primeira vez o nome para o estudo de livros e bibliotecas. Em 1903, Paul Otlet cunha o termo documentation para designar o processo de fornecimento de documentos para os que estão em busca de informação, traduzido para o inglês em 1908. Documentação foi a principal referência terminológica da área na Europa para o trabalho dos bibliotecários ou documentalistas. Outros termos foram propostos e, em 1891, information desk aparece como alternativa para reference desk. No mesmo contexto, information bureau foi usado em 1909 para designar o local onde os serviços de informação eram realizados. Em 1932, como que para completar o uso de termos que designam o trabalho de informação, a Association of Special Libraries and Information Bureau propõe o termo information work. O termo information retrieval, cunhado por Calvin Mooers, só é referenciado na área em 1950, e imediatamente tornou-se popular. Entretanto, só em 1960 é que finalmente information science passa a ser utilizado em um âmbito maior, englobando todos os esforços iniciados em 1802. O termo ciência da informação foi registrado pela primeira vez em 1958 pelo Oxford English Dictionary (OED) em referência a um artigo de Saul Gorn, oriundo da área de computação. Paralelamente ao registro do termo, é criado o Institute of Information Scientists. Não obstante, o pesquisador Jason Farradane usou o termo information scientist antes do registro pelo OED por ocasião da publicação de um artigo em 1953. Todas as inserções terminológicas enumeradas são o reflexo das inúmeras contribuições recolhidas pela CI de diversos campos do saber. As contribuições para o seu nascimento vieram de muitas disciplinas distintas e foram provocadas por uma série de diferentes interesses. (Alvares e Araújo Junior, 2010, p. 196 e 197)

A primeira formulação do que seria a Ciência da Informação surgiu como resultado dos trabalhos realizados no quadro das conferências do Georgia Institute of Technology (abreviadamente ‘Georgia Tech’), realizadas em 1961 e 1962. O termo ciência da informação na década de 1960 passa ser usado com mais frequência nos meios acadêmicos. Já na década 1970 a Ciência da Informação amplia sua área de atuação, passando a estudar a necessidade de ação em ambientes que já começavam a dar os primeiros sinais da Sociedade de

² GOMES (2008, p. 02)

Informação. Nos anos 1980, a Ciência da Informação começa a tratar as ciências cognitivas como parte integrante dos seus estudos. Para os anos 1990 o escopo da Ciência da Informação está voltado para a transformação da informação em conhecimento, por esta razão as questões voltadas ao acesso e uso da informação deixam de serem tratadas separadamente.

Borko (1968), no artigo *Information Science – what is it?*, publicado em *American Documentation*, formulou uma definição semelhante à que saíra das conferências de 1961-1962, mas vai mais além, assinalando que a biblioteconomia e a documentação são componentes “aplicadas” da ciência da informação:

Ciência da informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo informacional e os meios de processamento da informação para a otimização do acesso e uso. Está relacionada com um corpo de conhecimento que abrange a origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. Isto inclui a investigação, as representações da informação tanto no sistema natural, como no artificial, o uso de códigos para uma eficiente transmissão de mensagens e o estudo dos serviços e técnicas de processamento da informação e seus sistemas de programação. Trata-se de uma ciência interdisciplinar derivada e relacionada com vários campos como a matemática, a lógica, a linguística, a psicologia, a tecnologia computacional, as operações de pesquisa, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, a gestão e outros campos similares. Tem tanto uma componente de ciência pura, que indaga o assunto sem ter em conta a sua aplicação, como uma componente de ciência aplicada, que desenvolve serviços e produtos. [...] a biblioteconomia e a documentação são aspectos aplicados da Ciência da Informação (ALVARES e ARAUJO JUNIOR apud Borko, 1968, p.4).

A ciência da informação é uma ciência voltada para questões voltadas para o social ligado às atividades humanas nos seus diversos contextos de produção de conhecimento, é uma ciência que está atrelada a resolver os problemas do acúmulo de conhecimento. Por esta razão, a procura por estabelecer conceitos motivou os pesquisadores a buscar as origens da ciência para delimitar as bases teóricas da Ciência da Informação.

Nesse sentido, o autor Ávila Araújo (2010, p. 3-5) apresenta o trabalho elaborado por Capurro que conseguiu demarcar três paradigmas que constituem a ciência da informação. “O primeiro paradigma é nomeado como paradigma físico e tem como trabalho fundador o estudo desenvolvido por Shannon e Weaver. O segundo paradigma é identificado como cognitivo, ele vai aparecer ao longo da década de 1970 e tem como marco o *The Copenhagen Conference Theory and Application of Information Research*, onde os autores Brookes, Vakkari e Ingwersen tentam agregar os usuários da informação como item de estudos nas pesquisas da Ciência da Informação. O terceiro paradigma nasce do modelo cognitivo e é

nomeado como social, os autores que se destacam nesse paradigma são Frohmann, Hjørland, Albrechtsen e Brier”.

Conforme Silva, Fujita e Dal’Evedove (2009, p. 285) “acredita-se que a CI caracteriza-se como um campo do conhecimento que estuda a informação registrada e alicerçada no bojo social. Neste sentido, seus processos requerem a consolidação de diálogos interdisciplinares, nos quais a mediação, a formação e a interação informacional sejam evidenciadas, a fim de ser possível compreender o modo como os sujeitos e informação se articulam”.

Pelo que podemos observar das leituras e das citações feitas que a Ciência da Informação tenha como propósito reunir e proporcionar um dialogo entre as disciplinas de Arquivologia, Biblioteconomia, Documentação, Museologia e Gestão da Informação permitindo que os problemas que a sociedade da informação impõe a essas áreas possa ser solucionada a medida que os desafios aparecem.

Acreditamos que em razão do perfil interdisciplinar da Ciência da Informação, ela proporcionou aos estudos de usuários, como veremos a seguir, a estabelecer seus atributos. A evolução e o aprimoramento dos estudos de usuários se confundem com o surgimento da ciência da informação e a história da biblioteconomia. Permitindo que a arquivística possa ter um respaldo científico para desenvolver os estudos de usuários direcionados aos arquivos.

2.2 Estudos de Usuários

A gênese dos estudos de usuários está ligada aos conhecidos estudos de levantamento bibliotecário, no qual se buscava saber as estatísticas de empréstimos realizados, cópias fornecidas, questões respondidas e livros solicitados, questões mais relacionadas com o uso da biblioteca. Após esse primeiro momento de pesquisas voltadas ao uso da instituição, o campo de estudos de usuários desenvolveu-se em estudos denominados estudos de comunidade, que tinham como objetivo fazer um levantamento dos perfis das pessoas para elaborar quais seriam as informações mais adequadas a serem disponibilizadas. Os seguintes trabalhos foram voltados para verificar o grau de satisfação dos usuários em relação ao uso dos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Atualmente os estudos estão mais voltados aos usuários e suas necessidades, há uma maior preocupação com difusão e acesso da informação.

O campo relativo ao estudo dos usuários da informação desenvolveu-se com diferentes configurações. Os primeiros estudos, normalmente denominados “estudos de comunidade” ou de perfil de usuário, podem ser incluídos na perspectiva dos estudos funcionalistas, Seu objetivo era o de mapear

características de determinada população para planejar as informações mais adequadas a serem oferecidas com fins de educação e socialização. Os estudos seguintes, denominados estudos de usos, voltados para a medição de indicadores e efetiva utilização e grau de satisfação do uso de fontes, serviços ou sistemas de informação, acabaram por consistir em estudos para a avaliação dos sistemas de informação e, nesse sentido, tinham mais o caráter de oferecimento de feedback para os sistemas. (Ávila Araújo, 2009, p. 199)

A demanda informacional que surgiu no pós-guerra proporcionou aos estudos de usuários se firmarem como área de pesquisa da recente Ciência da Informação. Esses estudos tem como marco histórico o Royal Society Scientific Information Conference, ocorrido em 1948. Mesmo ao longo dos anos o estudo de usuários passando por mudanças, ele se caracteriza como um estudo que podemos reparti-lo em duas linhas, uma voltada ao uso das bibliotecas e das outras áreas que a ciência da informação engloba, ou pode ser estudos voltados ao usuário. De uma maneira em geral, o objetivo dos estudos de usuários é poder proporcionar ao profissional da área da informação planejar de forma adequada os serviços de informação para atender da melhor forma possível as necessidades das pessoas que utilizam tanto a biblioteca, como os arquivos e os museus, claro que cada uma dessas área com suas especificidades.

Como foi muito bem colocado por Rozado e Piffer (2009, p.176) um quadro contendo a síntese das características dos estudos de usuários em cada década nos últimos 60 anos que vamos reproduzir aqui por apresentar as transformações que os estudos de usuários sofreram.

| Época | Característica |
|---------------------------------|---|
| Década de 1940 (segunda metade) | Realização da maioria dos Estudos de Usuário. Objetivo: agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos das bibliotecas. |
| Década de 1950 | Estudos sobre demandas de informação de grupos específicos. |
| Década de 1960 | Ênfase no comportamento dos usuários, surgindo estudos de fluxo de informação e canais formais e informais de informação. |
| Década de 1970 | Preocupação com a satisfação das necessidades de informação dos indivíduos. |
| Década de 1980 | Estudos voltam-se a preocupação com a avaliação de desempenho dos serviços da biblioteca. |
| Década de 1990 | Ênfase nos modelos comportamentais e de satisfação do usuário. |

Fonte: ROZADOS, Helen Frota e PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de Marketing e Estudos de Usuários: paralelo entre dois processos.

Iremos reproduzir dois conceitos sobre estudos de usuários que consideramos importante aqui acrescentar, pois é essencial que tenhamos bem definido antes de iniciarmos um estudo de usuário, que trabalho queremos desenvolver em nossos arquivos.

Estudos de Usuário são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (Figueiredo, 1994). Estudos de usuário é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação. (Dias, 2004)

A partir desses dois conceitos podemos estabelecer que nos estudos de usuários eles podem ser desenvolvidos por duas abordagens que pelas leituras feitas são definidas como a abordagem tradicional e a abordagem alternativa.

A abordagem tradicional como é bem colocada por Ávila Araújo (2010, p. 24) “é uma abordagem que prioriza métodos de coleta de dados quantitativos – preferencialmente, o questionário, contendo perguntas sobre identificação de perfil (idade, sexo, escolaridade, profissão ou outras que o grupo considerasse pertinentes) e de medição do comportamento informacional (fonte de informação mais utilizadas, grau de satisfação com os serviços de informação utilizados, tarefas para as quais necessitavam de informação, entre outras). Através dessa conceituação percebemos que essa abordagem está mais focada em levantamento de dados, que estará ligada a métodos estatísticos para gerar os resultados das suas pesquisas”.

A abordagem alternativa irá se utilizar dos métodos de dados qualitativos para desenvolver suas pesquisas.

A pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Está abordagem desloca o foco do estudo da unidade de informação para o usuário de informação, onde as questões relacionadas pelas necessidades da busca da informação têm um peso maior do que saber quantas vezes um determinado livro foi solicitado de empréstimo. (Batista e Cunha, 2007, p. 173)

Segundo Costa e outros (2009) “as principais abordagens do paradigma centrado no usuário com seus respectivos autores estão explicitadas a seguir com base na literatura revisada que iremos reproduzir para que possamos ter uma noção dos principais métodos e técnicas que o pesquisador tem a sua disposição para proceder aos estudos de usuários”.

| Metodologia | Características |
|-----------------------|---|
| Wilson, (1981) | Modelo baseado nas seguintes proposições: as necessidades de informação têm sua gênese nas necessidades básicas do sujeito, |

| | |
|---|---|
| | (fisiológicas, cognitivas e afetivas), logo não é uma necessidade primária, mas sim, secundária; e, diante da busca de informação para satisfazer sua necessidade, o sujeito pode deparar-se com barreiras individuais, pessoais, inter-pessoais e ambientais. Wilson propõe um novo modelo a partir do seu modelo anterior e através de um exaustivo estudo em que utilizou teorias de diferentes áreas, como a Ciência da Informação, a Psicologia, a Comunicação, dentre outras, para analisar o comportamento de busca de informação. |
| Dervin, (1977) | Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação. (situação > lacuna >uso). |
| Belkin, Oddy Brooks (1982) | A abordagem do Estado Anômalo do Conhecimento (Anomalous States of knowledge) focaliza pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia. (situação anômala > lacunas cognitiva > estratégias de busca). |
| Taylor, (1986) | A abordagem do Valor agregado (User-values ou Value-added), de Robert Taylor (1986) focaliza a percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento da informação. (problema> valores cognitivos> soluções). |
| Ellis,(1989) e Ellis, Cox e Hall, (1993) | Modelo de comportamento de busca de informação que parte do pressuposto de que o processo de busca se dá por meio de aspectos cognitivos, constituído por etapas que não acontecem de forma |

| | |
|------------------------|--|
| | <p>sequencial, características gerais que não são vistas como etapas de um processo. Inicialmente se baseia em seis categorias de análise: Iniciar, Encadear, Vasculhar, Diferenciar, Monitorar, Extrair. Posteriormente, esse modelo foi aperfeiçoado pelo próprio Ellis em conjunto com Cox e Hall (1993) que acrescentaram mais duas categorias ao modelo original que são: Verificar e Finalizar. Assim, o Modelo é composto por oito categorias.</p> |
| Kuhlthau,(1994) | <p>Modelo denominado de Information Search Process e se baseia no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin (1982). Segundo Kuhlthau (1994), o Information Search Process é um modelo potencializado pela Teoria do construtivismo em que a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e ativa e não pela transmissão. O processo se desenvolve em seis estágios: Iniciação. Seleção, Exploração, Formulação Coleta e Apresentação. Cada estágio se caracteriza pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional, o cognitivo e o físico.</p> |
| Choo (2003) | <p>Modelo que ressalta três propriedades da busca e do uso da informação: a) o uso da informação é estabelecido a partir do significado que o indivíduo lhe impõe, à luz de suas estruturas emocionais e cognitivas; b) o uso da informação é situacional. O indivíduo faz parte de um meio, profissional ou social, que afeta, diretamente, suas escolhas para o uso da informação e c) o uso da informação é dinâmico, interagindo com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que impulsionam o processo de busca da informação, modificando a percepção do indivíduo em relação ao papel de informação e os critérios pelos quais a informação é julgada. Sob um dado assunto. A busca se caracteriza por um processo implementado pelo indivíduo para modificar o estágio anterior.</p> |

Fonte: COSTA, Luciana Ferreira da, SILVA, Alan Curcino Pedreira da, RAMALHO, Francisca Arruda. **(Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”**.

Como está bem conceituado por Tarraubella Mirabelt o usuário interno são os funcionários criadores dos arquivos. As ações dos arquivistas deve ser voltadas para o atendimento desses usuários para que sempre que surja uma necessidade possa se dar um retorno mais rápido possível. Já os usuários externos são as pessoas que se utilizam dos

serviços do arquivo, contudo não estão ligadas profissionalmente ao arquivo, são usuários que vão atrás de alguma informação para solucionar algum problema ou a necessidade de informação por outras razões. A postura dos arquivistas perante esses usuários tem que ser não apenas de que as necessidades sejam resolvidas o mais rápido possível, mas que proporcione ações que aproxime a comunidade para o arquivo e que os arquivos não são apenas depósitos de papéis.

Ávila Araújo (2009, p. 20/21) “em seu mapa dos estudos de usuários da informação cita os autores Figueiredo, Batista e Cunha no seu mapeamento de técnicas de coleta de dados para identificar quais são as técnicas mais utilizadas, esses três autores informam que as técnicas mais empregadas são o questionário, a entrevista, a observação, diário, análise de tarefas, análise de conteúdo, técnica de incidente crítico, uso de dados quantitativos e controle da interação do usuário com o sistema computadorizado”.

Optamos por apresentar as definições dos quatro instrumentos que se destacaram nos estudos de usuários selecionados para este trabalho.

| Instrumento | Definição |
|--------------|--|
| Questionário | é o método mais frequentemente utilizado para coleta de dados em estudo de usuários. O questionário consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem. |
| Entrevista | a entrevista é, após o questionário, mais o método mais utilizado para a coleta de dados para estudo de usuários. É um método importante e de grande potencialidade pois, segundo Nogueira, “ a situação social em que se desenvolve a entrevista é, em si mesma, uma situação social em que entrevistador e entrevistado interagem, isto é, se influenciam um ao outro, não apenas através das palavras que pronunciam, mas também pela inflexão da voz, gestos, expressões fisionômicas, modo de olhar, aparência e demais atrações pessoais e manifestações de comportamento. |
| Observação | é a ação de observar, de olhar detidamente. É o método através do qual o pesquisador capta a realidade observada. Vários tipos de profissionais, entre eles o médico, o psicólogo e o publicitário, apesar de normalmente utilizarem uma diversidade de métodos de coleta de informação, fazem uso frequente do método da observação. |

| | |
|----------------------|--|
| Análise Documentária | o método de análise documentária é aquela que coleta dados sobre estudos de usuários sem interrogá-los ou observá-los de uma forma direta. Nesse método os dados são coletados através de documentos já existentes |
|----------------------|--|

ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. **Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil**

Atualmente, está sendo utilizada a metodologia de usabilidade em estudos de usuários que existe para auxiliar o profissional da informação para lidar com as questões de sistema de informação automatizados, como páginas da Web. Queremos destacar que essa metodologia não será contemplada no presente trabalho, pois estamos interessados em verificar como está sendo desenvolvido os estudos de usuários em arquivos físicos.

Após percorrer este capítulo dos estudos de usuários, compreendemos que estes estudos podem se tornar ferramentas de aprimoramento no trabalho dos arquivistas. Por esta razão distribuímos as categorias dessa forma para demonstrarmos que os estudos de usuários é um instrumento viável para realização de pesquisa para aperfeiçoamento dos serviços do arquivo.

2.3 Arquivologia

O início do século XX foi marcado por grandes mudanças políticas, econômicas e tecnológicas. Em razão do acontecimento de duas grandes guerras no início desse século ocorreu uma revolução tecnológica que proporcionou não apenas uma explosão informacional, mas permitiu que ocorresse uma grande produção de documentos e é a partir momento que a arquivística vai deixar de ser tão voltada para os arquivos históricos como estava acontecendo no século passado, mas terá que pensar em maneira de administrar toda essa massa documental produzida e acaba voltando para suas raízes administrativas.

Segundo Masson (2006, p. 86) “a revolução tecnológica, acelerada após a Segunda Guerra Mundial resulta em alterações das práticas econômicas e sociais e dos contextos científicos e técnicos que associaram a tecnologia à produção, ao tratamento e à difusão da informação, no âmbito de um saber em construção, denominado Ciência da Informação que surge inserida no contexto da evolução dos conceitos de ciência e da constituição das Ciências Sociais, que, ao longo da segunda metade do século XX, conhece uma intensificação da mudanças principiadas nos séculos anteriores, com a primeira e a segunda revoluções

industriais, que culminaram em novas relações e interrelações no campo da economia, da política, da cultura, das tecnologias e da ciência”.

Com esse acelerado crescimento da informação verifica-se a necessidade de racionalizar e controlar a produção documental para que se possa, da melhor forma, ter eficiência no trabalho administrativo, tanto de órgãos públicos como de órgãos privados. É nesse período que surge a ideia de records management para identificar os arquivos correntes e archives para identificar os arquivos históricos. A partir dessa ruptura de conceitos em que se delimita arquivos correntes/intermediários como arquivos ativos e arquivos históricos como inativos proporciona o surgimento de outros conceitos como a teoria das três idades que estabelece que o documento produzido passa por fases de necessidade, pois, o documento tem uma importância fundamental desde a sua produção até o momento que ele é recolhido nos arquivos históricos a única diferença é a quantidade de vezes que esse documento vai ser solicitado a para comprovação dos atos dos homens.

Segundo o arquivista e historiador Shellenberg (2004), administrar os arquivos correntes tornava-se necessário, já que isso promoveria a eficiência da administração dos serviços públicos e a economia de tempo na recuperação de documentos, com acesso rápido pelo governo e pesquisadores. Até então, a arquivística se preocupava prioritamente com a preservação de documentos de valor histórico, cuja mudança deu-se devido a reorganização administrativa norte-americana que criou um modelo que estabelecia o controle de documentos de arquivo desde a sua produção, armazenagem, eliminação e guarda permanente. (Silva, Fujita e Dal'Evedove, 2006, p. 282)

A partir da década de 1950 com o surgimento da Ciência da Informação um novo paradigma surge na vida da arquivologia, os profissionais da área percebem que não adianta apenas delimitar seu trabalho num objeto específico como vinha acontecendo até o momento que a preocupação maior era como administrar o documento. É nesse momento que vai iniciar a chamada era pós-custodial, em que a informação também faz parte da atividade do arquivista.

O conceito de arquivologia integrada vem a acrescentar no nosso currículo permitindo que o trabalho seja visto de uma forma mais completa, a razão de ser dos arquivos históricos é que eles nascem dos arquivos correntes, por essa razão é que é tão importante que haja todo um trabalho voltado para a gestão. Contudo a era pós-custodial nos possibilita ampliar nossa área de trabalho englobando a difusão e percebendo que o gerenciamento de informações é tão importante quanto à administração dos documentos.

O objetivo da arquivologia é o acesso à informação, desde aquela que é imprescindível para o processo decisório e para o funcionamento das atividades governamentais e/ou das de uma empresa privada ou pessoa física, assim como a que atua como testemunho dos direitos do cidadão, até a

que visa à crítica e "explicação" das sociedades passadas pela historiografia, tanto quanto a que permanece como componente de um corpus informacional que possibilite a transmissão cultural de geração a geração. (BELLOTTO, Heloisa Liberalli. Arquivologia: Objetivos e Objetos)

A sociedade da Informação está proporcionando a arquivologia novos desafios e novas perspectivas de padrões já estabelecidos. Por muitos anos a guarda e a preservação dos documentos foi o carro chefe das atividades desenvolvidas nos arquivos, em função da nova realidade social, a informação vem ganhando destaque dentro das atividades desenvolvidas pelo arquivo. Hoje não basta apenas guardar e preservar, mas principalmente disponibilizar e promover a difusão em arquivos. O modelo que existia de arquivos direcionados para arquivistas está sendo deslocado para o modelo de arquivos direcionados para os usuários.

Como bem colocado pelas autoras Silva, Fujita e Da' Evedove (2006, p. 286) que citaram Silva et. Al (2002) que propõem que o novo paradigma para a arquivística deva caracterizar-se pela teoria sistema, no qual o arquivo é visto como um sistema de informação social em que a estrutura, a função e a memória são definidoras dos possíveis tipos de arquivos.

A era da informação está despertando na arquivologia a necessidade da realização de avaliações através de estudos de usuários em arquivos. Essas investigações têm como objetivo desenvolver estudos de uso e estudos de necessidades da informação, além de estudos da satisfação do usuário que visam auxiliar no planejamento de serviços adequados para atender a demanda dos usuários.

Por esta razão alguns arquivistas constataam a necessidade de mudanças, conforme coloca o arquivista e historiador Alberch Fugueras (2003, p. 178) "el aumento constatado en el número y la tipología de los usuarios obliga a replantearse los sistemas clásicos de aceso, orientados inicialmente a una minoria erudita que ya conocía sus mecanismos. En este sentido, algunos archivos han creado unidades especializadas de información con el objetivo de iniciar a los usuaios en el uso de los instrumento de descripción, las normas de consulta y el funcionamiento del archivo. El archivero, pues, deberá asumir crecientemente un papel de "mediación" para fomentar una cierta autonomía de los usuarios en busca de información".

Para a arquivista Heredia Herrera os estudos de usuários realizados pela Biblioteconomia é um tema mais explorado do que na Arquivologia. Por esta razão a autora acredita que os arquivistas têm que terem um propósito de formar os usuários em investigadores. Para ela, essa formação pode ser dirigida a indivíduos, a grupos e a coletivos. O objetivo desta ação é proporcionar ao usuário como ele deve e porque ele deve se utilizar dos inventários ou catálogos nas suas pesquisas.

Para o arquivista argentino Vazquez (2004, p. 123-128) “constata que o século XXI nos proporciona novas realidades, onde há mais usuários que não conhecíamos e há uma reformulação dos antigos. Para este autor acredita que há um novo perfil de usuários individuais e que os arquivos e arquivistas têm que adequar sua política de acesso a informação para esses usuários que ele denomina como sendo sociedade civil”.

Já o professor de arquivologia da UFSM Carlos Blaya Perez (2002, p. 66-86) comenta que “os arquivos começaram a realizar estudos para verificar quais são os seus usuários potenciais com o objetivo de dedicar-lhes os seus esforços com atividades culturais e sociais. Desta maneira, os instrumentos de pesquisa, políticas e programas de treinamento podem ser elaborados de acordo com seu perfil e suas necessidades de informação. O autor afirma ainda que estes estudos podem servir aos arquivistas como subsídios a indicadores que permitirão a comprovação da reação dos usuários aos programas implantados. Além disso, os funcionários podem receber treinamentos adequados para atendê-los de maneira satisfatória”.

Mesmo que os arquivos por muitos anos tenham assumido um perfil tradicionalmente concebido como instituições de pesquisa, onde ele aguardava que os usuários viessem até ele, atualmente ele vem perdendo este aspecto e se tornando mais dinâmico dentro da sociedade em que ele está inserido buscando através das técnicas de marketing se aproximar dos usuários, utilizando-se dos estudos de usuários como uma ferramenta que auxilia a definir a maneira melhor que podemos implantar novos serviços aos arquivos.

3. ESTUDOS DE USUÁRIOS REALIZADOS EM ARQUIVOS

Foram escolhidos dez trabalhos disponíveis on line, que foram selecionados por serem estudos de usuários realizados em arquivos. E que ao longo do texto pudéssemos identificar dados que representava realmente ser um estudo de usuário, como o tipo de abordagem realizada no estudo, que usuário estava sendo contemplado na pesquisa e qual técnica de coleta de dados foram utilizados. Desses dez trabalhos, cinco são trabalhos são monografias de especialização, os outros cinco são artigos, sendo que um é um artigo baseado na dissertação de mestrado que não localizamos virtualmente e o outro artigo é de uma monografia de especialização, e os outros três restantes são artigos apresentados num simpósio de arquivologia.

- a) **Estudo de Usuário do Arquivo Público Estadual João Emerenciano** - <http://rabci.org/rabci/sites/default/files/EstudoDeUsuarioApeje2006.pdf>, Autor: Claudio César Temoteo Galvino – monografia de especialização na UFPE (2006). O trabalho tem como escopo averiguar a satisfação das necessidade de informação dos usuários do APEJE, se utiliza das abordagens quali-quantitativas, o usuário pesquisado aqui é o interno e externo e o método de coleta foi através de entrevista semi-estruturada, coleta de dados em fichas e observação direta.

- b) **Estudo do Usuário do Arquivo Histórico Municipal de Santa Maria: um caminho indicativo para a proposição de ações de difusão Arquivística**, - <http://bibweb.si.ufsm.br/>, Autora: Daniele Xavier Calil – monografia de especialização na UFSM (2009). Esta pesquisa tem como objetivo investigar o perfil do usuário do AHMSM, se utiliza das abordagens quali-quantitativas, o usuário pesquisado aqui é o externo e o método de coleta foi através de levantamento de dados através da pesquisa documental do livro de registro de pesquisas da instituição

- c) **Perfil e Satisfação dos Usuários: Um estudo de caso no departamento de arquivo da UFSM**, <http://bibweb.si.ufsm.br/>, Autor: Gerson Neves – monografia de especialização na UFSM (2009). Esse estudo tem como objetivo identificar o perfil e a satisfação dos usuários internos do arquivo da UFSM, a metodologia utilizada foram as abordagens qualitativas e quantitativas utilizando o questionário como meio de obtenção para as informações.

- d) **Estudo de Usuários do Arquivo Histórico Municipal de Caxias do Sul: João Spadari Adami**, <http://bibweb.si.ufsm.br/>, Autor: João Cândido Graça Araujo – monografia de especialização na UFSM (2010), o objetivo deste trabalho é identificar o perfil do usuário do AHMISA, esse estudo de usuário baseia-se em questionário e entrevista, utilizando as abordagens qualitativas e quantitativas para identificar o usuário externo do arquivo.
- e) **Diagnóstico de Uso da Informação: Estudo de Caso da Divisão de Arquivo (DARQ) do Departamento de Administração de Pessoal (DAP) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)**, <http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Silva-Filizzola-Ribeiro-Magalhaes-Baron-Neto-Chaves-Pimenta.pdf>, Autores: Tiago Braga da Silva, Alessandro Filizzola, Débora Ribeiro, Fabrício Ribeiro, Gabriela Magalhães, José Barn, Paulo Neto, Raimundo Chaves e Vanessa Pimenta – artigo apresentado no III Simpósio Baiano de Arquivologia (2011), essa pesquisa teve como objetivo geral diagnosticar de forma qualitativa e quantitativa o uso das informações armazenadas no DARQ para tomada de decisões no DAP, o estudo baseia-se em entrevistas semi-estruturada e tem por escopo o usuário interno.
- f) **Estudo de Caso: comportamento e preferências dos usuários do Arquivo (Centro de Documentação/CEDOC) da TV Assembléia de Minas Gerais**, http://www.almg.gov.br/opencms/export/sites/default/educacao/sobre_escola/banco_conhecimento/arquivos/pdf/comportamento_usuarios_cedoc.pdf, Autor: Robson Pires Serra – monografia de especialização na PUC-MG (2011), o trabalho tem como objetivo conhecer mais profundamente os usuários de documentos arquivísticos audiovisuais e, desse modo, suprir suas demandas de informação do arquivo da TV Assembléia de MG, esse estudo abordou as metodologias qualitativas e quantitativas em sua investigação de usuários
- g) **Estudo de Usuários como Recurso para a Difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre**, <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2277>, Autoras: Graziella Cé e Fernanda Pedrazzi – artigo baseado na monografia de especialização (2011), o objetivo deste artigo é demonstrar o perfil e as necessidades dos usuários do mencionado arquivo a partir da pesquisa realizada, possibilitando, planejar ações de difusão de modo a

disponibilizar as informações arquivísticas de forma eficiente e eficaz, buscando melhorar a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários. Esse estudo abordou as metodologias qualitativas e quantitativas em sua investigação sobre usuários internos e externos e se utilizou do questionário como método de coleta das informações.

- h) **Estudo de Usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): Analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação**, <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/954>, Autores: Dirlene Santos Barros e Dulce Amélia de Brito Neves – artigo baseado na dissertação de Mestrado (2011), o trabalho tem como objetivo o estudo do processo de busca da informação desenvolvido pelos usuários do APEM, a metodologia utilizada para esse estudo é o modelo de comportamento de busca da informação de David Ellis, o método de coleta das informações foi a entrevista semidiretiva e o protocolo verbal desenvolvidos tanto com os usuários internos como os externos.
- i) **Instituições e Usuários dos Arquivos e as formas de diálogo**, <http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Vasconcelos-Veras-Souza.pdf>, Autores: Kathyanne Samara Paulino Vasconcelos, Maria de Fátima Teixeira Veras e Kátia Isabelli de B. Melo de Souza – artigo apresentado no III Simpósio Baiano de Arquivologia (2011). O objetivo deste trabalho é identificar as formas de diálogos entre a instituição arquivística e o usuário, seja ele interno ou externo, traçando um paralelo entre a situação encontrada nos arquivos com a legislação arquivística, no que tange ao acesso à informação de caráter público. A metodologia utilizada é a abordagem qualitativa e quantitativa, direcionada aos usuários internos, buscando as informações através do método de coleta de entrevista e questionários.
- j) **Perfil dos Usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul**, <http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Portella-Perez.pdf>, Autores: Viviane Portella de Portella e Carlos Blaya Perez – artigo apresentado no III Simpósio Baiano de Arquivologia (2011). Esta pesquisa teve como objetivo identificar o perfil do usuário externo do APERS, utilizando a abordagem quantitativa tendo auxílio do levantamento de dados através da pesquisa documental dos relatórios

administrativos da instituição e revisão teórica embasada em livros e artigos para coleta das informações necessárias para o estudo.

A introdução dos estudos de usuários em arquivologia demonstra que os profissionais da área estão descobrindo que o trabalho realizado dentro do arquivo não é tão estático como algumas vezes é visto pela sociedade, achando que apenas guardamos os documentos. Por este motivo é que decidimos realizar este trabalho.

A verificação da quantidade de estudos de usuários realizados em arquivos nos permitiu perceber que vem crescendo essa prática dentro dos arquivos, mas que essa ferramenta de trabalho tem uma maior incidência em arquivos públicos. Dessa forma entendemos que é um campo ainda pouco explorado nos arquivos privados.

O primeiro item a ser abordado na nossa análise será as abordagens, em razão, de que compreendemos que elas são o ponto de partida para a escolha das metodologias a serem desenvolvidas nos estudos de usuários e são essas abordagens que permitem determinar que tipo de estudo que será desenvolvido.

Pode-se perceber que dos dez trabalhos selecionados oito optaram por desenvolver o seu estudo com abordagens quali-quantitativos, um se descreveu como estudo quantitativo e outro como estudo qualitativo. O único trabalho que se verificou como qualitativo se propõe a realizar o seu trabalho utilizando a metodologia do pesquisador David Ellis, como as autoras dessa pesquisa colocam em seu texto esse modelo parte do pressuposto que o processo de busca se dá por meio de aspectos cognitivos (Barros e Neves, 2011, p. 231). O oposto desse trabalho que se identifica como quantitativo tem como objetivo delinear o perfil dos usuários do arquivo.

Com essas informações disponíveis compreendemos que os trabalhos voltados para os arquivos em razão de serem recentes existem a necessidade de que se faça um levantamento de forma quantitativa do perfil do usuário para que se possa através dessa informação realizar outras ações de divulgação ou difusão do arquivo. Dessa forma verificamos que os estudos de usuário realizados em arquivos seguem parcialmente as metodologias da ciência da informação, em razão de que as abordagens é que fazem o papel de metodologia nesses trabalhos.

Os trabalhos selecionados demonstram uma preocupação em entender o arquivo que está sendo estudado e o tipo de usuário que o utilizada, mas focando esse conhecimento adquirido pelo estudo de usuário como uma ferramenta para o planejamento dos serviços da instituição para atingir uma maior qualidade do atendimento aos usuários.

À medida que vamos verificando os estudos de usuários percebemos que outro item importante nesse estudo é o usuário, mesmo quando o estudo é voltado para a instituição, é visando as melhorias para o atendimento aos frequentadores, seja ele interno ou externo que é a classificação mais acessível de definir os usuários de arquivos, na literatura que enfoca para estudos de usuário de biblioteca, existem autores que classificam os usuários de outras maneiras.

Dos dez trabalhos selecionados quatro deles foram passíveis de identificação de que o seu estudo estava mais direcionado para os usuários internos, dois deles tinham um sentido mais voltado para os usuários externos e os quatro restantes o estudo foi realizado tanto com os usuários internos que davam subsídios para que se desenvolvesse o estudo com os usuários externos. Buscando através da literatura para identificar os tipos de usuários deu para perceber que na maioria dos textos selecionados para análise era de fácil identificação o tipo de usuário

No item 2.2 do capítulo anterior citamos alguns métodos de coleta disponíveis para a realização de estudos de usuários. Contudo daquela lista pudemos perceber que os métodos mais utilizados pelos estudos de usuários voltados para os arquivos são a entrevista, o questionário, algumas vezes esses dois métodos são utilizados juntos em alguns trabalhos, a análise documental também é utilizado para o auxílio para o desenvolvimento do estudo e a observação em uma menor escala.

Mesmo tendo outras opções que poderiam ser utilizados para se realizar os estudos de usuários percebemos que a escolha da técnica de coleta está ligada a um tipo de estudo de usuários que está se querendo realizar. Esses quatro métodos citados acima proporcionam aos pesquisadores o retorno mais esperado para seu estudo.

Ao longo dessa jornada em que estivemos fazendo uma investigação dos estudos de usuários, percebemos que não existe uma fórmula que determine como se deva fazer estudos de usuário. Contudo compreendemos que os trabalhos selecionados para essa análise apresenta um padrão, permitindo apontar que estamos realizando estudos personalizados para arquivos com o respaldo que a biblioteconomia nos proporcionou.

O estudo de usuário em arquivos mesmo não sendo uma atividade desenvolvida com frequência, aos poucos irá se tornar uma ferramenta muito útil como o diagnóstico, o plano de classificação, a tabela de temporalidade, a descrição e o arranjo que são atividades fundamentais para a realização das tarefas do arquivo.

A literatura especializada para estudos de usuários nos apresenta um histórico muito rico e que já passou por muitas fases e por cada fase que passou agregou e acrescentou cada vez mais conhecimentos sempre buscando atrelar as necessidades da instituição da

informação com as necessidades dos seus usuários, é um trabalho contínuo que só vem enriquecer os arquivos, as bibliotecas e os museus.

Cada estudo será único e particular, que algumas vezes vai ter como objetivo investigar as necessidades dos usuários internos para que se possa desenvolver um trabalho de melhor qualidade com os usuários externos, outras vezes não, apenas será direcionado para um tipo de usuário em função das necessidades daquele momento, se usará um método de coleta em alguns momentos, em outras se usará dois ou três por causa da busca que estamos atrás de satisfazer alguma investigação. O fundamental é que se desenvolvam os estudos de usuários para aprimorar o trabalho exercido pelas instituições da informação

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho surgiu com a ideia de analisar estudos de usuários realizados em arquivos, contudo ao longo do desdobramento dele fomos percebendo que para atingir o objetivo teríamos que agregar outras informações ao trabalho para que pudéssemos contribuir para o conhecimento da área.

A revisão da literatura foi o ponto de partida fundamental para que adentrássemos ao maravilhoso mundo dos estudos de usuários, no qual fomos atrás de conceitos e da evolução histórica das ciências da informação, dos estudos de usuários e sobre arquivologia. Juntamente com essa revisão foi realizado um levantamento da busca pelos estudos de usuários. O objetivo desse levantamento foi acrescentar esses dados para que os profissionais da área pudessem perceber o quanto ainda é pequeno a produção científica desse assunto, contudo acreditamos que o estudo de usuário é uma ferramenta que vem proporcionar melhorias para o arquivo e para o atendimento dos usuários.

Percebemos com essa análise que nossos estudos estão numa fase que se parecem muito com os estudos realizados pela Biblioteconomia na década de 1960, que o foco era conhecer seu usuário, o diferencial que verificamos é que os primeiros estudos tinham esse objetivo para conhecer quem se utilizava as bibliotecas, já o objetivo dos estudos de usuários em arquivos é poder ter uma noção que tipo de usuário vai até ele, mas com um enfoque de realizar ações de difusão. O enfoque atual realizado pelos estudos de usuários é o paradigma social que está em construção procurando utilizar o que existe de melhor da abordagem tradicional e da alternativa.

Os estudos de usuários já percorreram um longo trajeto, em função disto, num primeiro momento a impressão que temos é que os nossos estudos de usuários se parecem com os primeiros estudos. Mas como estávamos atrás de verificar as metodologias esse dado não é tão relevante para nós nesse momento. Tínhamos interesse de analisar se os estudos selecionados apresentavam dentro dos seus objetivos a definição do método de coleta, da escolha dos usuários e principalmente que tipo de abordagem tinha como enfoque.

Verificamos que alguns estudos contemplavam mais de um método de coleta, outros direcionavam a sua busca para dos dois tipos de usuários ou focavam apenas em um. E que a maior parte deles busca utilizar o melhor da abordagem quantitativa para realizar um estudo de usuário com o melhor da abordagem qualitativa para satisfazer suas necessidades de informação em relação ao arquivo que atua.

Se comparássemos todas as fases que os estudos de usuários já passaram podemos até entender que os estudos de realizados em arquivos estão engatinhando sobre esse assunto, contudo notamos que os trabalhos selecionados apresentam padrões nos estudos realizados. Dessa maneira vimos que mesmo com um pequeno número de estudos realizados em arquivos, estamos criando um modelo mais adequado as nossas necessidades. Isso não quer dizer que no futuro não podemos ampliar o leque de possibilidades, mas que já estamos conseguindo moldar essa ferramenta com as características próprias da arquivologia. Isso demonstra que há profissionais em busca das melhorias e da difusão do seu acervo para melhor atender aqueles que estão começando a ser o foco do nosso trabalho, não esquecendo que os documentos e a informação serão sempre a razão da busca dos usuários.

REFERÊNCIAS

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

ALVARES, Lilian e ARAÚJO JUNIOR, Rogério Henrique de. Marco Histórico da Ciência da Informação: breve cronologia dos pioneiros, das obras clássicas e dos eventos fundamentais. **TransInformação**; Campinas, 22(3): 195-205, set./dez., 2010. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000010147&dd1=dcfbf>. Acessado em 12 de agosto de 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem Interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**; Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010. Disponível em <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009090&dd1=6488f>. Acessado em 15 de setembro de 2012.

_____. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**; Porto Alegre, v. 15, n 1, p. 11-26, jan./jun. 2009. Disponível em <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/9317>. Acessado em 12 de setembro de 2012

BAPTISTA, Sofia Galvão & CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de Usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas me Ciência da Informação**, v.2, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011. Acesso em 11 de agosto de 2012.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivologia: Objetivos e Objetos**. Disponível em <http://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/04/arquivologiaobjetivosobjeto.pdf>. Acesso em 30 de agosto de 2012.

BORKO, H. **Information Science is it?** // America documentation. (jan. 1968) 03-05.

CÉ, Graziella e PEDRAZZI. Estudo de Usuários como Recurso para a Difusão de um Arquivo: O caso da Universidade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 25, n.2, p.75-89, jul./dez. 2011. Disponível em <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2277/150>. Acesso em 11 de outubro de 2012.

COSTA, Luciana Ferreira da, SILVA, Alan Curcino Pedreira da, RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**; v. 10, n. 4, ago/09. Disponível em http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm. Acessado em 07 de setembro de 2012.

CUNHA, Murilo Bastos. **Metodologia para Estudo dos Usuários de Informação Científica e Tecnológica**. Disponível em http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf. Acesso em 17 de agosto de 2012

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de Uso e Usuários da Informação**. Brasília: IBTCT, 1994

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Archivística General: teoria y practica**. Sevilha: Graficas del Sur, 1993

JARDIM, José Maria e FONSECA, Maria Odila. Estudos de Usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**; v. 5, n. 5, out/04. Disponível em: http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm. Acessado em 01 de agosto de 2012.

MATHEUS, Renato Fabiano. **Desafios para Ciência da Informação: enfrentando dificuldades paradigmáticas, dilemas e paradoxos através de programas de pesquisa interdisciplinares**. Disponível em <http://www.rfmatheus.com.br/doc/MATHEUSDesafioV0.57.pdf>. Acessado em 15 de setembro de 2012.

MASSON, Silvia Mendes. A arquivística sob prisma de uma ciência da informação – uma proposta de Silva & Ribeiro. **Arquivística.net**. v. 2, n. 1, p. 85-103, jan./jun. 2006. Disponível em <http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=56&layout=abstract>. Acessado em 11 de agosto de 2012.

ROUSSEAU, Jean-Yves & COULTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

ROZADOS, Helen Frota e PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de Marketing e Estudos de Usuários: paralelo entre dois processos. **Em Questão**; Porto Alegre, v. 15, n 2, p. 169-182, jul./dez. 2009. Disponível em <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/10387>. Acessado em 11 de setembro de 2012.

RUIZ RODRÍGUEZ, Antonio Angel (editor). **Manual de Archivística**. Madrid: Editora Síntesis, 2008.

SANTOS, Liara Gomes dos. **A contribuição de teorias das Ciências Sociais para a Ciência da Informação na perspectiva de Gernot Wersig**. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362011000300022&script=sci_arttext. Acessado em 30 de setembro de 2012.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuario**. Madrid: Funación Germán Sanches Ruiperez; Madrid: Pirámed, 1994

SILVA, Irisneide de Oliveira Souza, FUJITA, Mariângela Spotti Lopes e DAL' EVEDOVE, Paula Regina. **A relação entre Arquivística e Ciência da Informação na Sociedade Pós-Moderna**. Disponível em https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:H2ybuwQd7gIJ:www.iberid.eu/ojs/index.php/iberid/article/download/3751/3512+&hl=pt-BR&gl=br&pid=bl&srcid=ADGEESiR744MS-6seni4X0wI8Ip-PiHrREx7pMxXt2zHhRnolEHeOVG_0URej_8suke_GWlffk_8jbrujjUILXOIYzFwE0AOB

[XlhugPJDwLwbLZoSHjdLmdMjVmiqV2qutODEo-PBdl&sig=AHIEtbTuGQwBC7fIhBdO8bw5dUz9sJMpwQ&pli=1](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:0Jur5A92ysUJ:enj.org/portal/index.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26Itemid%3D%26gid%3D2842+&hl=pt-PT&gl=br&pid=bl&srcid=ADGEESjcv0OqGhhACFA6m5kceVDCuxyL5ztN4SkpLDtFQTa-3XnKg3ZNH0loqQsGaSREAnfsw2vo0GXAN4e-lo7c6D71p7rqax4MOxrde2CKcmos6dzU4hZG3yzH39ni7y2s1SGR-F1&sig=AHIEtbQKp-l87-UjTxWIHbmkUd64x6dCGg). Acessado em 09 de setembro de 2012.

TARRAUBELLA MIRABET, Xavier. Los archivos y sus usuarios. Disponível em https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:0Jur5A92ysUJ:enj.org/portal/index.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26Itemid%3D%26gid%3D2842+&hl=pt-PT&gl=br&pid=bl&srcid=ADGEESjcv0OqGhhACFA6m5kceVDCuxyL5ztN4SkpLDtFQTa-3XnKg3ZNH0loqQsGaSREAnfsw2vo0GXAN4e-lo7c6D71p7rqax4MOxrde2CKcmos6dzU4hZG3yzH39ni7y2s1SGR-F1&sig=AHIEtbQKp-l87-UjTxWIHbmkUd64x6dCGg. Acessado em 25 de agosto de 2012.

VÁZQUEZ MURILLO, Manual. **Administración de Documentos Y Archivos** – planteos para el siglo XXI. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones S.R.L. 200