

ORGANIZADORA
ANA TAÍS MARTINS

INFOCOMUNICAÇÃO

MEIO AMBIENTE

TRAJETÓRIAS FRONTEIRAS

METODOLOGIA DE PESQUISA
EM COMUNICAÇÃO

CORPORALIDADES temas, PERSONA
heurísticas,

RADIOJORNALISMO objetos IMAGNÁRIO

TEMPORALIDADE

SÃO PAULO • 2021 •



Copyright © Pimenta Cultural, alguns direitos reservados.

Copyright do texto © 2021 os autores e as autoras.

Copyright da edição © 2021 Pimenta Cultural.

Esta obra é licenciada por uma Licença Creative Commons: Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional - CC BY-NC (CC BY-NC-ND). Os termos desta licença estão disponíveis em: <<https://creativecommons.org/licenses/>>. Direitos para esta edição cedidos à Pimenta Cultural. O conteúdo publicado não representa a posição oficial da Pimenta Cultural.

CONSELHO EDITORIAL CIENTÍFICO

Doutores e Doutoradas

Airton Carlos Batistela <i>Universidade Católica do Paraná, Brasil</i>	Breno de Oliveira Ferreira <i>Universidade Federal do Amazonas, Brasil</i>
Alaim Souza Neto <i>Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil</i>	Carla Wanessa Caffagni <i>Universidade de São Paulo, Brasil</i>
Alessandra Regina Müller Germani <i>Universidade Federal de Santa Maria, Brasil</i>	Carlos Adriano Martins <i>Universidade Cruzeiro do Sul, Brasil</i>
Alexandre Antonio Timbano <i>Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil</i>	Caroline Chioquetta Lorenset <i>Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil</i>
Alexandre Silva Santos Filho <i>Universidade Federal de Goiás, Brasil</i>	Cláudia Samuel Kessler <i>Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil</i>
Aline Daiane Nunes Mascarenhas <i>Universidade Estadual da Bahia, Brasil</i>	Daniel Nascimento e Silva <i>Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil</i>
Aline Pires de Moraes <i>Universidade do Estado de Mato Grosso, Brasil</i>	Daniela Susana Segre Guertzenstein <i>Universidade de São Paulo, Brasil</i>
Aline Wendpap Nunes de Siqueira <i>Universidade Federal de Mato Grosso, Brasil</i>	Danielle Aparecida Nascimento dos Santos <i>Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil</i>
Ana Carolina Machado Ferrari <i>Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil</i>	Delton Aparecido Felipe <i>Universidade Estadual de Maringá, Brasil</i>
Andre Luiz Alvarenga de Souza <i>Emill Brunner World University, Estados Unidos</i>	Dorama de Miranda Carvalho <i>Escola Superior de Propaganda e Marketing, Brasil</i>
Andreza Regina Lopes da Silva <i>Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil</i>	Doris Roncareli <i>Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil</i>
Antonio Henrique Coutelo de Moraes <i>Universidade Católica de Pernambuco, Brasil</i>	Elena Maria Mallmann <i>Universidade Federal de Santa Maria, Brasil</i>
Arthur Vianna Ferreira <i>Universidade Católica de São Paulo, Brasil</i>	Emanoel Cesar Pires Assis <i>Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil</i>
Bárbara Amaral da Silva <i>Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil</i>	Erika Viviane Costa Vieira <i>Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Brasil</i>
Beatriz Braga Bezerra <i>Escola Superior de Propaganda e Marketing, Brasil</i>	Everly Pegoraro <i>Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil</i>
Bernadette Beber <i>Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil</i>	Fábio Santos de Andrade <i>Universidade Federal de Mato Grosso, Brasil</i>

Direção editorial Patricia Biegling
Raul Inácio Busarello
Diretor de sistemas Marcelo Eyng
Diretor de criação Raul Inácio Busarello
Assistente de arte Lígia Andrade Machado
Imagens da capa Pikisuperstar - Freepik.com
Editora executiva Patricia Biegling
Assistente editorial Peter Valmorbidia
Revisão Autores(as)
Organizadora Ana Taís Martins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

T768 Trajetórias de pesquisa em comunicação: temas, heurísticas, objetos. Ana Taís Martins - organizadora. São Paulo: Pimenta Cultural, 2021. 268p..

Inclui bibliografia.

ISBN: 978-65-5939-083-0 (brochura)
978-65-5939-084-7 (eBook)

1. Comunicação. 2. Imaginário. 3. Semiótica. 4. Recepção.
5. Jornalismo. I. Martins, Ana Taís. II. Título.

CDU: 659

CDD: 652

DOI: 10.31560/pimentacultural/2021.847

PIMENTA CULTURAL

São Paulo - SP

Telefone: +55 (11) 96766 2200

livro@pimentacultural.com

www.pimentacultural.com



2 0 2 1

12

Moisés Rockembach

DA INFOCOMUNICAÇÃO À DIFUSÃO APLICADA AOS ARQUIVOS¹

¹ Este texto é uma atualização de artigo publicado anteriormente sob o título "Difusão em Arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional", na revista Informação Arquivística, em out. 2015.

INTRODUÇÃO

Repensar a forma em como tratamos à informação contida nos acervos e a relação existente entre áreas próximas do conhecimento científico traz, dentre suas características, ultrapassar as fronteiras entre disciplinas. Da mesma forma que entramos em contato com o passado e as fontes históricas, volta-se para o futuro, com o uso das tecnologias e o estudo das relações e das necessidades contemporâneas dos sujeitos que vivem na “Sociedade em Rede”, como bem já argumentou Castells (2005) em suas obras.

As relações multi, inter e transdisciplinares da informação e, mais especificamente, nos estudos dos arquivos, com outras disciplinas, surgiram desde o uso de técnicas e conceitos aplicados às fontes documentais no auxílio do desenvolvimento da História, a gestão de documentos como suporte às atividades de Estado, (com origem nos records management, sobretudo nos Estados Unidos), vinculado à Administração, até novas relações como as existentes com a Informática/Ciências da Computação, Comunicação e a Ciência da Informação. Dependendo do tipo de relação estabelecida entre as disciplinas, outros paradigmas – na concepção de Kuhn (1996) – serão necessários, novas abordagens serão aplicadas e um reenquadramento do objeto científico será inevitável.

Menezes (2012) fala da necessidade dos profissionais da informação promoverem os produtos e serviços oferecidos pelos arquivos, trazendo mais usuários à instituição, fidelizando-os e transformando a tradicional concepção de que o arquivo é algo destinado a uma minoria dos cidadãos. Podemos ir além e, em vez de trazer os usuários à instituição, levar a instituição até os usuários com a aplicação de tecnologias da informação e a digitalização dos conteúdos.

Mas somente a digitalização e disponibilização das informações poderá não trazer uma difusão adequada, aquela baseada na real necessidade dos usuários, em uma mediação de informação de qualidade (entre os usuários e os acervos) e mesmo em uma maior visibilidade da instituição, dos produtos e dos serviços de informação, ressaltando a importância das atividades dos profissionais que planejam, organizam e difundem a informação.

Para visualizarmos a importância desta abordagem, faz-se necessário entender que ela pretende situar-se em um paradigma pós-custodial da informação, contrastando com o paradigma custodial. Outro ponto que fundamenta a problemática é o reflexo das mudanças que as Tecnologias da Informação e Comunicação e o Paradigma da Tecnologia (CASTELLS, 2005) imprimem no planejamento e execução do tratamento da informação e mais especificamente, das funções arquivísticas (ROUSSEAU e COUTURE, 1998), onde a difusão encontra papel fundamental.

A DIFUSÃO E A INFOCOMUNICAÇÃO COMO PONTOS DE LIGAÇÃO INTERDISCIPLINAR

Um dos pontos de interseção que reúne disciplinas como Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação, Ciência da Comunicação e mesmo a Informática ou Ciência da Computação é, certamente, a difusão da informação. Os arquivos e as bibliotecas têm como pressuposto difundir o seu acervo, variando conforme o público e conteúdo a ser disponibilizado. Mais especificamente na Arquivologia, a difusão constitui-se em um dos “quatro grandes sectores principais que foram objeto dos trabalhos dos especialistas dos arquivos, ou seja, o tratamento, a conservação, a criação e a difusão” (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p. 48). A difusão também

configura-se, de acordo com os autores canadenses, em uma das funções arquivísticas, juntamente com a criação, avaliação, aquisição, conservação, classificação e descrição, cobrindo todos os princípios, métodos e operações destinados à organização e ao tratamento dos arquivos (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p. 265). É uma das finalidades da existência dos arquivos, mas esta difusão somente pode ser bem exercida se as demais funções arquivísticas forem executadas de forma eficiente.

A Difusão pode ser considerada a “divulgação (de culturas, ideias etc.); propagação, multiplicação” e difuso é aquilo que “se espalha largamente por todas as direções; disseminado, divulgado abundante em palavras; prolixo, difusivo” (HOUSAISS, 2009). O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística - DBTA (ARQUIVO NACIONAL BRASIL, 2005, p.71) não traz o termo ‘difusão’, mas se aproxima quando conceitua Disseminação da Informação, que é o “fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação. Também traz Divulgação que é o “Conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências”. Deste público podem fazer parte tanto o usuário, que é a “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos” (ARQUIVO NACIONAL BRASIL, 2005, p.169), quanto outros interessados que desconheçam a existência do arquivo, que dependerão de atividades de promoção do mesmo para tomarem conhecimento.

Pelas traduções que o DBTA traz vinculadas a cada verbete, advindos de três versões do Dictionary of archival terminology (DAT 1, 2 e 3), produzidos pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA), temos como equivalência idiomática ao termo ‘Divulgação’ em espanhol ‘Programa de Actividades Culturales’ e em francês ‘activités culturelles’ e, ainda, ‘action culturelle’ (ibid). Isto indica a vertente das escolas francesa e espanhola que liga a divulgação

em arquivos ao planejamento e execução de atividades de cunho cultural, tradição herdada por grande parte das instituições arquivísticas públicas brasileiras.

A difusão também pode ser considerada um ponto de ligação entre a Ciência da Informação e a Ciência da Comunicação, o 'difundir' fazendo parte do fenômeno 'comunicar' que, por sua vez, estabelece relação com o fenômeno 'informar' a partir dos usos do conteúdo produzido. Pinheiro (1999, p.172) menciona que tanto o termo informação, como o termo comunicação, possuem muitas conotações e que "a discussão envolve a relação entre informação como fenômeno e comunicação como processo" (ibid). Desde uma perspectiva interdisciplinar, a Informação e a Comunicação possuem enlaces epistêmicos e teóricos, ora vistos como dois fenômenos distintos, mas complementares, a infocomunicação (SILVA, 2006; SILVA e RIBEIRO, 2011), ora como basilares, juntamente com a Informática, do que Bell chamou de 'Sociedade Pós-Industrial' ou 'Era da Informação' (BELL, 1974). Entretanto, enquanto a Comunicação aborda principalmente aspectos de interação e de trocas entre indivíduos, a Informação se aproximaria aos conteúdos das mensagens e à própria difusão (SILVA et. al; 1998, p.24).

A ligação interdisciplinar entre a Ciência da Informação e outras disciplinas é apontada historicamente por Pinheiro (1999, p.161) que identifica o pioneirismo, já em 1969, de Mikhailov, Chernyi e Gilyarevskyi no estudo das relações entre a Ciência da Informação com a Semiótica, a Psicologia e a Biblioteconomia. Uma Ciência da Informação que estuda a produção, o armazenamento, o uso e a difusão da informação também interage com outros conhecimentos de forma multi, inter e transdisciplinar, ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenômeno infocomunicacional perceptível e cognoscível através da confirmação

ou não das propriedades inerentes à gênese do fluxo, organização e comportamento informacionais (SILVA, 2006).

A difusão deve fazer parte de um programa de gestão da informação, conforme Rousseau e Couture (1998), que é formado por três componentes (componente 1: criação, difusão e acesso; componente 2: classificação e recuperação da informação; componente 3: proteção e conservação). O primeiro componente, em que se insere a difusão, trata da informação orgânica, estruturada e inteligível de forma que seja “registrada num suporte adequado, sendo posteriormente inserida no canal de difusão apropriado, a fim de ser facilmente acessível e de permitir uma comunicação máxima que tenha em conta tudo quanto do ponto de vista legal, cultural e tecnológico rodeia o organismo” (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p.67).

Na própria gestão do conhecimento a função de difusão encontra-se implícita, quando entendido como “o conjunto de processos, práticas e procedimentos que visam identificar, registrar e gerenciar o conhecimento das pessoas de forma a garantir sua utilização, difusão e aplicação no âmbito institucional” (SANTOS et al., 2009, p.191).

A informação de que tratamos aqui é a orgânica, que adjetiva e delimita a informação que definimos como objeto de estudo e também está relacionada ao princípio de organicidade, fundamento da Arquivologia. Lopes diz que “é orgânica a informação que pertence à pessoa ou a organização que a acumulou” (LOPES, 1996, p.32), ou seja, está vinculada ao caráter natural de produção de informação e documentos a partir das atividades desenvolvidas, seja individual, coletiva ou organizacional. Desta forma, como pode ser ampliada à difusão da informação orgânica contida nos arquivos, levando em consideração as transformações na sociedade da informação e, conseqüentemente, do profissional da informação? Compreendemos a difusão exercida a partir de dois paradigmas da informação, os quais tratamos a seguir.

A DIFUSÃO DE ARQUIVOS E A REVOLUÇÃO PARADIGMÁTICA: DA CUSTODIA A PÓS-CUSTÓDIA

Algumas características são ressaltadas no paradigma custodial, como por exemplo, a guarda dos documentos, ou a primazia da custódia sobre o acesso, levando a uma visão cultural e histórica do tratamento dos acervos. Trazemos outros conceitos implícitos neste paradigma, sobretudo ligados ao patrimônio e ao primado da história como fonte legitimadora. Uma das abordagens correntes em difusão de arquivos, que também vemos aplicada a demais instituições de memória, como os museus e memoriais, é a educação patrimonial. Segundo o Guia Básico de Educação Patrimonial, “trata-se de um processo permanente e sistemático de trabalho educacional centrado no Patrimônio Cultural como fonte primária de conhecimento e enriquecimento individual e coletivo” (HORTA et al., 2006, p.6).

Em Bellotto (2004), podemos observar três modelos de difusão em arquivos: a difusão educativa, que compreende uma relação entre a instituição arquivo e as escolas por meio de visitas e conhecimento dos documentos custodiados; a difusão editorial, que, por meio de publicações, divulgam os produtos e serviços do arquivo; e a difusão cultural, voltada para projetos culturais com diversas temáticas.

Alberch i Fugueras (2011) cita a função cultural dos arquivos e propõe que a difusão seja realizada a partir deste viés, remontando às primeiras ações realizadas pelo Arquivo Nacional da França, com exposições de sigilografia e paleografia do acervo do Marquês de Laborde, em 1857 e, ainda, os serviços educativos do Arquivo Nacional Francês, instituído por Charles Braibant, em 1949 (ALBERCH I FUGUERAS, 2011, p.473). Entretanto, reconhece também que um novo modelo para as atividades culturais é necessário, apresentando

como recursos: a melhoria da imagem e identidade institucional, a institucionalização do serviço didático/educativo e sua visualização no organograma, a integração e o aproveitamento dos recursos humanos e da experiência do setor docente, a colaboração em rede e o trabalho cooperativo com outros arquivos, criação de novos produtos de informação para novos usuários, exploração intensa das possibilidades das tecnologias de informação e comunicação, uso de marketing e comunicação e a formação de professores que tenham um adequado conhecimento dos arquivos (ALBERCH I FUGUERAS, p.483-486).

Jardim (1995, p.74) confere aos arquivos públicos o papel de local de custódia de uma identidade histórica, ressaltando que a maioria das instituições têm negligenciado os aspectos informacionais e a monumentalização dos documentos.

Esta função exercida pelo arquivo histórico e seus conjuntos documentais – avaliados como permanentes ou, por vezes, depositados no mesmo local sem a devida avaliação, tem desempenhado o papel de preservação da identidade do Estado e da sociedade sob a égide da cultura, do patrimônio e da memória. Torna-se monumento (LE GOFF, 1992), sacralizando o documento, transformando-o em patrimônio e associando-o ao paradigma custodial, associada a abordagens etnográficas e histórico-arqueológicas com origens no séc. XIX e formadora de uma coesão ideológica de Estado-Nação (SILVA, 2006).

Este aspecto contrasta com uma abordagem de difusão a partir de fenômenos informacionais e comunicacionais – ou ainda infocomunicacionais (SILVA, 2006) – e, portanto, não aponta para uma visão científica e sincronizada com a sociedade da informação atual da qual pretendemos nos acerrar.

Em uma perspectiva paradigmática emergente, a difusão é algo complexo que envolve uma série de fatores e áreas de estudo. Torna-se necessário uma atenção a três elementos na difusão: o usuário

da informação, o conteúdo a ser difundido e o uso de tecnologias de informação e comunicação. Para atingir uma difusão ampla de forma eficaz e efetiva, acreditamos que seja preciso uma abordagem interdisciplinar, levando em conta algumas temáticas específicas: acessibilidade e transparência, marketing aplicado a serviços e produtos de informação, estudo de usuários, comportamento informacional, mediação da informação e literacia informacional. Este é um caminho em construção e um modelo que inclua estes estudos poderá contribuir para a difusão informacional, sobretudo em ambientes digitais.

A difusão enquanto mediação pressupõe um papel ativo do profissional da informação, contrastando muitas vezes com a passividade encontrada em equipes que trabalham em unidades de informação, torna-se necessário pensar na função destes novos profissionais em uma Sociedade em Rede, ao invés do papel tradicional de guardião da memória informacional (RIBEIRO, 2010, p.69).

Santos (2009) corrobora esta ideia, contrastado com teóricos da Arquivologia, quando expressa que considera equivocada definir como passiva a relação entre os arquivistas e os usuários, aguardando por uma demanda de informação, o que ocasionaria em uma não participação nos planejamentos institucionais, estratégicos, de revisão de processos administrativos, entre outros (SANTOS, et al., 2009, p.184). Tratando especificamente sobre a difusão, o autor nos traz um caso comumente encontrado de que os “arquivistas são depositários passivos de conhecimento: informações recebidas só saem sob demanda, não há iniciativas de difusão” (SANTOS et al., 2009, p.185). Também cita que os “arquivistas priorizam a preservação das informações, a ponto dessa prioridade resultar em restrição de acesso” (ibid), ambas situações prejudiciais na difusão da informação. Este papel ativo, que acreditamos ser essencial na difusão, diz respeito a um contato mais próximo entre os profissionais da informação e os usuários, na medida em que se procura atender tanto necessidades informacionais como a criação de novas demandas.

Para que isso seja possível, pressupõe-se também que já é dado um tratamento técnico adequado ao acervo, com a devida organização e recuperação de forma eficaz, garantindo uma boa prestação de serviço de informação. Contudo, para atender esta demanda profissional no tratamento da informação, Silva e Ribeiro (2011, p.68) declaram que se compreenda um esforço científico voltado aos estudos da produção e contexto informacional, a mediação e as plataformas digitais.

Atuar como um mediador entre a informação e o usuário, traz qualidade na organização, recuperação e difusão de conteúdos, por meio do que Almeida Junior (2008) chama de interferência, isto é, a ideia de que a ação do profissional da informação sobre os acervos não é neutra ou imparcial, resultando sempre em uma interferência, mas diferenciando-a da manipulação da informação. O papel ativo do profissional da informação também se revela quando desta interferência, pois “nega a postura, enfaticamente defendida, de que esse profissional é passivo, subserviente, destituído de uma atitude proativa, sem iniciativa, que apenas contribui, auxilia e apoia” (ALMEIDA JUNIOR, 2008, p.48).

O marketing compõe-se em uma visão mercadológica, numa relação produto-cliente, em um complexo sistema que inclui a análise do mercado global, macroambiente (econômico, social, político e tecnológico), microambiente (concorrentes, fornecedores, intermediários, entidades públicas e privadas) e ambiente organizacional (marketing, recursos humanos, finanças, produção, tecnologia da informação), formando um ambiente de marketing (ANDERSON, VINCZE, 2000 *apud* BASTA et al., 2011) e, ao mesmo tempo, aplicando métodos comunicacionais persuasivos para passar sua mensagem e atingir seu público-alvo.

Mesmo as instituições públicas custodiadoras de informações precisam buscar por uma sustentabilidade econômico-financeira e o atendimento às demandas informacionais. Para alcançar estes

objetivos, elas podem obter no marketing uma boa ferramenta a ser utilizada, assim como o *branding* aplicado a marcas públicas (MARTINS, ROCKEMBACH, 2018). Santos (2007) diz que “os arquivos – inclusive os públicos – tem um produto a oferecer, um local para atender a demanda dos usuários e um preço a pagar pela manutenção da sua estrutura” (SANTOS, 2007, p.7, tradução nossa). Menezes (2012), por sua vez, afirma que as instituições precisam ser vistas como difusoras de informações, e não somente como guardiões do tesouro informacional.

Quando Santos (2007) analisa o ensino da Arquivologia de uma perspectiva tradicional, percebe que está voltada principalmente para o tratamento e uso dos arquivos históricos, fazendo com que a instituição valorize pouco a ação do arquivista nas demais fases do ciclo de vida dos documentos. Por isto propõe um programa de marketing voltado às atividades de promoção, no sentido de mostrar os benefícios do uso da informação dos arquivos na prática administrativa de planejamento e tomada de decisões.

Também torna-se possível elaborar produtos e serviços específicos a partir destes conteúdos informacionais. Amaral (2012) cita o marketing de informação como forma de entender os mercados informacionais e suas relações de oferta e procura, além de dar visibilidade ao papel das unidades responsáveis pela gestão da informação.

A acessibilidade e a transparência são outros elementos importantes a serem considerados na difusão, o que não é algo novo, pois ainda “nas décadas de 1960 e 1970, debates sobre as políticas nacionais de informação promovidos pela Unesco tematizaram o papel dos arquivos, a questão do direito à informação e a necessidade de transparência por parte do Estado” (JARDIM, 1995, apud ARAÚJO, 2011, p.27).

A lei de arquivos, no 8.159/91, estabelece em seu artigo 3º, que a gestão documental é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 1991). Neste conceito, não está definido a função arquivística de difusão prevista por Rousseau e Couture (1998), podendo ser atribuída indiretamente ao uso, sob um paradigma pós-custodial, pois este uso informacional só é possível se estiverem disponíveis ou acessíveis.

De modo a complementar este conceito e relacionando-o com a acessibilidade e difusão, Indolfo et al. (1995 apud SANTOS, 2007) define mais uma atribuição, a de “garantir que a informação governamental esteja disponível quando e onde seja necessário para o governo e os cidadãos” (INDOLFO et al., 1995, p.14 apud SANTOS, 2007, p.5). Jardim (1999) complementa, argumentando sobre o direito ao acesso à informação e a necessidade de meios para que isto se viabilize, com o uso de dispositivos culturais, políticos, intelectuais e materiais.

Na composição de uma política sobre os usuários de informação, Vázquez Murillo (2008) aponta para a necessidade de uma transparência democrática, beneficiando a sociedade civil e privilegiando a abertura e consulta dos arquivos de qualquer esfera, seja em acervos públicos ou privados de interesse público. Há uma preocupação em não tornar os arquivos e suas informações restritas àqueles cidadãos que sabem fazer uso dos recursos e excluir os ‘indocumentados’, que ficam a margem da sociedade (VÁZQUES MURILLO, 2008, p.123).

Vázquez Murillo (2008) também argumenta que a falta da difusão da informação orgânica pode ocasionar problemas éticos, como ocultamento da situação de um projeto, obra ou problema a ser solucionado, mal uso de recursos públicos, todos relacionados à transparência que é necessária aos órgãos públicos.

Tornar acessível a informação pública tão logo seja possível, salvo os casos de informações classificadas como sigilosas, não só cumpre com o objetivo de transparência e com a legislação correspondente (Lei no 12.527/11) como facilita ações, correções e intervenções técnicas e estratégicas na busca da melhoria da gestão institucional.

Nos estudos de usuários, vemos com mérito a perspectiva do modelo alternativo de arquivos voltados para o usuário, em detrimento do modelo tradicional de arquivos direcionados para os arquivistas, ambos abordados por Jardim e Fonseca (2004). Costa et al. (2010) ampliam a discussão para a acessibilidade aos arquivos, levando a questão de “para quem se destina a informação?” à “para que se destina a informação?” (COSTA et al., 2010). A acessibilidade pelas tecnologias de informação também é vista sob quatro tipos: acessibilidade motora, auditiva, visual e cognitiva, onde o desenvolvimento e uso de softwares inclusivos fazem a diferença na melhoria das condições de acessibilidade (CORREIA et al., 2009 apud COSTA et al., 2010).

Os estudos de usuários possuem como propósito “o questionamento sistêmico das características, necessidades, comportamento e opiniões dos usuários (potenciais ou reais) dos sistemas de informação” (BAWDEN, 1990 *apud* GONZÁLES TERUEL, 2005, p.24). E, segundo Di Chiara e Bartalo (2012, p.200), é condição necessária para atender as necessidades informacionais com eficácia e eficiência.

Araújo (2012) indica que o estudo de usuários pode ser uma área de aproximação entre a Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da informação e que este “campo dos estudos de usuários, voltado para as demandas e necessidades de informação, é particularmente um terreno fértil para a promoção de convergências já que, justamente como apontado por Smit (2000), as necessidades não nascem

compartimentadas em aspectos 'arquivísticos' e 'biblioteconômicos'" (ARAÚJO, 2012, p.199).

A inserção dos estudos de usuários nos cursos de Arquivologia torna-se fundamental para um melhor entendimento das relações entre o usuário e o acervo, melhorando também a difusão de sua informação. Conforme Di Chiara e Bartalo (2012, p.195), "o arquivista desenvolve atividades para atender ao cliente, ou seja, o usuário de arquivo. Portanto, não se pode formar um arquivista sem que este tenha conhecimento dos conceitos relacionados ao usuário, bem como das metodologias disponíveis para estudá-los".

O comportamento informacional, outra forma de estudar as necessidades informacionais e componente que consideramos essencial para uma melhor difusão da informação, é definido "como o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à produção/emissão, recepção, memorização/guarda, reprodução e difusão de informação" (SILVA, 2006). Wilson (1999) traz, como exemplo, o modelo de busca da informação a partir das necessidades percebidas e a criação de demandas em fontes e serviços de informação formal ou informal.

A mediação pode ser considerada como mais um elemento importante na difusão das informações e, conforme Silva (2010), também pode ser dividida entre mediação custodial e pós-custodial. A primeira vinculada à característica histórica de ser o intermediário entre o acervo (arquivos e bibliotecas) e o usuário, contudo, sem atentar para análises científicas dos perfis de quem utiliza a informação, sua relação com os conteúdos e as tecnologias disponíveis, com suas constantes atualizações e inovações.

Muitas vezes o mediador custodial pode revelar-se dentro de uma situação perversa, enxergando este papel como uma posição

de poder, influenciando, e, algumas vezes, até manipulando a relação entre a informação e o usuário. Além de usufruir de uma posição confortável dentro de uma instituição como o detentor da informação, pode produzir demais efeitos citados por Silva (2010). Diferente do jornalista, que se situa entre o fato e sua representação perante à opinião pública, o profissional da informação se situa entre a massa organizada de documentos e o sujeito que requer ou necessita da informação. Contudo, em ambos casos pode haver uma interferência ou influência na forma como a mediação é realizada.

Na mediação pós-custodial há um conflito entre a mediação custodial antes exercida e formas modernas de mediação com o uso de tecnologias. Os arquivistas e os bibliotecários não são os únicos mediadores hoje em dia, e “o papel de mediação assumido pelos bibliotecários e pelos arquivistas está, hoje, fortemente condicionado e tensionado pela influência e pelo poder dos informáticos, que, efectivamente, controlam o processo tecnológico e o desenho e fixação no software dos metadados” (SILVA, 2010, p.27). Os tipos de mediação pós-custodial podem ser vistos como institucional (mediadores especializados, os bibliotecários/arquivistas, mas também os informáticos e designers), distribuída e/ou partilhada (em alguns tipos de mídias como blogs e websites, atuando neste caso os designers, a fornecedora da aplicação e convidados a intervir com conteúdos e comentários) e a cumulativa (onde vemos a figura do produtor/usuário dos conteúdos - prosumer) (SILVA, 2010).

Por fim, consideraremos a literacia da informação, vista como “as competências e a capacidade selectiva e sintetizadora na busca e uso da informação” (SILVA, 2006) um elemento que serve para avaliar as capacidades do usuário frente aos sistemas de informação e uma possibilidade de suprir algumas deficiências nestas capacidades com uma educação informacional, uma forma de melhorar a relação com os acervos e os instrumentos de pesquisa disponíveis. Uma educação com

foco nos usos dos recursos informacionais, sem o desmerecimento da história e identidade de uma comunidade ou população, mas voltado para a informação e pensamento crítico sobre as fontes, pode contribuir na forma como os usuários refletem sobre a informação a qual tem acesso. Sobre a relação existente entre atividades educacionais e a disseminação ou difusão da informação em bibliotecas ou qualquer outro tipo de unidade de informação, Barros (2003) destaca que este processo perpassa a educação formal, a informação informal e a educação do usuário, pelos serviços de referência e informação.

Após esta revisão do estado da arte entre paradigmas, teorias, conceitos e aplicabilidades, percebendo as questões do fenômeno infocomunicacional, chegamos numa definição da difusão em arquivos, elencando os elementos que a tornam possível, abordada em uma perspectiva interdisciplinar e a partir de um paradigma pós-custodial, informacional e científico, que trazemos abaixo.

Neste sentido, a difusão em arquivos consiste na busca de estratégias que visem a acessibilidade (facilitar o acesso, procurar vencer as barreiras tecnológicas e linguísticas), transparência (tornar público), atingir determinado público (através do marketing e demais ferramentas auxiliares), entender qual é o público (estudo de usuários e comportamento informacional), estudar as competências informacionais do público (literacia informacional / educação informacional, distinguindo-a da educação patrimonial), realizar a mediação (selecionar, filtrar, acrescentar qualidade informacional na recuperação de conteúdos), procurando uma maior proximidade dos usuários à informação contida nos acervos, por meio de vários canais de comunicação ou aqueles considerados mais adequados, considerando três vértices principais: os usuários, o conteúdo e a tecnologia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma relação multi, inter e transdisciplinar entre as ciências exige mudanças de paradigma que respondam os novos problemas da sociedade contemporânea de forma mais eficaz. Redefinições dos parâmetros do objeto científico e teorias que melhor o compreendam também são necessárias neste novo contexto tecnológico. Todas as profissões são passíveis de mudança e aqueles que lidam com um objeto tão importante do nosso tempo, da observação do fenômeno infocomunicacional, precisa sempre repensar estes elementos que fundamentam seu conhecimento e não perder de vista o conhecimento produzido por disciplinas correlatas.

Por isto é preciso pensar os sistemas informacionais, neste caso aqueles que tratam da informação orgânica – tradicionalmente os arquivos, mas também sob novas configurações, sobretudo digitais – a partir de novas perspectivas: científicas, tecnológicas e sistêmicas. Nossa abordagem vai ao encontro de uma difusão que considere estas perspectivas e os avanços teóricos que procurem aproximar a informação do usuário, tornando-a cada vez mais acessível.

Trabalhos na área poderão destacar aspectos relevantes que apoiem estrategicamente a difusão de arquivos e a infocomunicação, aliando teoria e prática e demonstrando benefícios que estas estratégias podem oferecer e melhorias que podem ser implementadas. Ressaltamos também a importância da pesquisa na área e na prática docente, por meio do ensino e aplicação de dinâmicas pedagógicas destas abordagens em disciplinas que tratem da difusão de acervos.

REFERÊNCIAS

ALBERCH I FUGUERAS, Ramon. Difusión y acción cultural. In: Administración de documentos y archivos: textos fundamentales. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros: Madrid, 2011

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALETIM, Marta (org.) Gestão da informação e do conhecimento. São Paulo: Pólis, 2008.

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. Ciência da Informação, Brasília, DF, Brasil, 40, mar. 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Avila. Condições teóricas para a integração epistemológica da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia na Ciência da Informação. InCID: R. Ci. Inf. e Doc., Ribeirão Preto, v. 2, n. 2, p. 19-41, jul./dez. 2011.

_____. Estudo de usuários da informação como campo potencializador das aproximações entre a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação. In: MURGUIA, Eduardo Ismael, RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca (Org.). Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação: identidade, contrastes e perspectivas de interlocução. Niterói: Editora da UFF, 2012.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. Disseminação da informação: entre a teoria e a prática. Marília: s/n, 2003.

BASTA, Darci et al. Fundamentos de marketing. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

BELL, Daniel. O advento da sociedade pós-industrial. São Paulo: Cultrix, 1974.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Arquivos permanentes – tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial da União, 9 jan. 1991.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005 e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Atos do Poder Legislativo, Brasília, DF, 18 nov. 2011 – Edição Extra. Seção 1, p. 1-4.

CASTELLS, Manuel. A Sociedade em rede, volume I. 8. edição. Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

COSTA, Luciana Ferreira da. et al. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. Ciência da Informação v.39 n.2 Brasília, 2010.

DI CHIARA, Ivone Guerreiro; BARTALO, Linete. A inserção da disciplina estudo de usuário nos cursos de Arquivologia Brasileiros. In: TOMAÉL, Maria Inês (Org.). Compartilhamento da informação. Londrina: Eduel, 2012.

GONZÁLES TERUEL, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Ediciones Trea, 2005.

HORTA, Maria de Lourdes Parreiras, et al. Guia Básico de Educação Patrimonial. Museu Imperial: Rio de Janeiro, 2006

HOUAISS, A. Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa. São Paulo: Objetiva, 2009.

JARDIM, José Maria. Sistemas e políticas públicas de arquivos no Brasil. Niterói: EdUff, 1995.

_____. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Cadernos de Textos. MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. Data Grama Zero - Revista de Ciência da Informação - v.5 n.5. 2004.

KUHN, Thomas Samuel. A estrutura das revoluções científicas. 4. ed. São Paulo: Perspectiva, 1996.

LE GOFF, Jacques. História e memória. Tradução Bernardo Leitão. 2. ed. Campinas: UNICAMP, 1992.

LOPES, Luis Carlos. A informação e os arquivos: teorias e práticas. Niterói: EDUFF, 1996.

MARTINS, Marina R. ROCKEMBACH, Moisés. Criando valor para arquivos: branding para marcas públicas. *ÁGORA: Arquivologia em debate*, v.28, n.57, 2018

MENEZES, Priscila Lopes. O processo de difusão desenvolvido pelos arquivos públicos estaduais da região sul do Brasil. *Ponto de Acesso*, Salvador, V.6, n.3 ,p. 47-71, dez 2012.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Campo interdisciplinar da Ciência da Informação: fronteiras remotas e recentes. In: CASTRO, Ana Lucia Siaines de, et al. (org.) *Ciência da Informação, Ciências Sociais e Interdisciplinaridade*. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1999.

RIBEIRO, Fernanda. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. *Inf. & Soc.: Est., João Pessoa*, v.20, n.1, p. 63-70, jan./abr. 2010.

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

SANTOS, Vanderlei Batista dos. Una propuesta de marketing para un archivo institucional. *Alexandria*, v.4, n.6, 2007.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. et al. *Arquivística: temas contemporâneos*. São Paulo: Senac, 2009.

SILVA, Armando Malheiro da; et al. *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. Porto: Ed. Afrontamento, 1998.

SILVA, Armando Malheiro da. *A informação: da compreensão do fenômeno a construção do objeto científico*. Porto: Afrontamento, 2006.

_____. *Mediações e mediadores em Ciência da Informação*. Prisma.com, n.9, 2010.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. *Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação*. Recife: Néctar, 2011.

VÁZQUES MURILLO, Manuel. *Administración de documentos y archivos: planteos para el siglo XXI*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones, 2008.

WILSON, Tom. Models in information behavior research. *Journal of documentation*, v.55, n.3, june 1999.