



EIXO TEMÁTICO:
Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

ESTUDO DE USUÁRIOS NA ARQUIVOLOGIA: REFLEXÕES

INSIGHTS ON USER STUDY IN ARCHIVAL SCIENCES

Luciane de Fátima Beckman Cavalcante (UEL) - lucifbc@gmail.com
Regina Aranda da Cruz Galo (UEL) - rearanda82@gmail.com
Virgínia Vendramini (UEL) - vivi.vendra@gmail.com

Resumo: No campo da Ciência da Informação (CI), as atividades voltadas para o estudo de usuários têm seu foco dirigido para a criação e avaliação de produtos informacionais por meio da coleta de dados gerados pelo uso da unidade informacional, buscando assim o entendimento do fluxo informacional e do usuário da informação. Nesse sentido, o trabalho apresenta discussão sobre os estudos de usuários no contexto da Arquivologia. Teve como procedimento metodológico, uma revisão de literatura apoiada em pesquisa bibliográfica sobre a temática de estudo de usuários no âmbito da Ciência da Informação e da Arquivologia. Como resultados, foi possível verificar que em se tratando especificamente da Arquivologia, o estudo de usuários em arquivos tem apresentado alguns importantes pontos norteadores para a realização de mapeamentos de características e necessidades dos usuários em arquivo, direcionando assim futuro planejamentos na área.

Palavras-chave: Estudos de Usuários. Ciência da Informação. Arquivologia.

Abstract: In the ground of Information Science (CI), the activities aimed to the User Study are focused directed on the conception and evaluation of informative products through the gathering of data generated by the use of the informational unit, therefore seeking the understanding of the Informational flow and information user. In this sense, this paper presents a discussion about Users Studies in the context of the Archival science. As a methodological procedure, a review of literature supported by a bibliographical research on the topic of User Studies in the framework of Information and Archival Science was made. As a result, it was possible to verify that for the specific case of Archival Science, the User Study in archives it has presented some important guiding principles for the accomplishment of mappings of characteristics and needs of archive users, which can guide new studies.

Keywords: User Study. Information Science. Archival Science.

1 INTRODUÇÃO

Pode-se dizer que a Ciência da Informação (CI) teve sua origem com a

revolução científica e técnica que se deu a partir da Segunda Guerra Mundial. Para compreender historicamente este processo, Saracevic (1996) recorre ao artigo de Vannevar Bush, de 1945, que aponta e define o problema da explosão informacional no referido contexto e propõe um caminho para solução:

O problema era (e, basicamente, ainda é) “a tarefa massiva de tornar mais acessível um acervo crescente de conhecimento”; BUSH identificou o problema da explosão informacional - o irreprimível crescimento exponencial da informação e de seus registros particularmente em ciências e tecnologias. A solução por ele proposta era a de usar as incipientes tecnologias de informação para combater o problema. (BUSH, 1945 apud SARACEVIC, 1996, p. 4)

O problema em questão refletia o momento evolutivo de forma global e por esse alcance mobilizou cientistas, engenheiros, governos e empresas privadas focadas em pesquisas, no intuito de buscar soluções para a questão proposta, “já que a informação é um dos mais importantes insumos para se atingir e sustentar o desenvolvimento [...]” (SARACEVIC, 1996, p. 43). Nesse contexto, os problemas informacionais passam a ter maior importância para a sociedade moderna e transmitir conhecimento torna-se uma responsabilidade social. Em meio a essa demanda e como fruto desta nova visão, surge a Ciência da Informação.

Com base nos estudos da década de 50 e 60 e com a problemática da explosão informacional, a CI passa a ter uma preocupação a recuperação da informação, processo ainda em desenvolvimento nos dias atuais. Os trabalhos desenvolvidos no intuito de suprir a necessidade de recuperar informações desencadearam uma série de questionamentos, pesquisas exploratórias, comportamentos e manifestações relacionadas.

Uma definição muito conhecida da CI é proposta por Saracevic (1990 apud SARACEVIC, 1996, p. 47), na qual o autor estabelece a definição da CI sendo dedicada “às questões científicas e à prática profissional voltada para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação.”. Ainda segundo o autor, esta definição sugere “as áreas de concentração de problemas para pesquisa e a prática profissional - significando os enfoques intelectual e profissional, bem como as fronteiras da CI.” (SARACEVIC, 1996, p. 47).

No que tange ao estudo dos problemas informacionais, os quais são

perpassados pelos sujeitos, o estudo de usuário surgiu como forma de investigação, cujo objetivo era mapear as características de determinada população para planejar quais as informações mais adequadas a serem oferecidas com fins de educação e sociabilização, caminhando assim para os estudos dirigidos, no intuito de perceber se as necessidades de determinados grupos de usuários estavam sendo satisfeitas adequadamente, buscando também oferecer um *feedback* aos sistemas.

Choo (2003 *apud* OLIVEIRA, 2008, não paginado) argumenta que estudos orientados para a perspectiva do usuário “são voltados às necessidades cognitivas e psicológicas dos indivíduos e como elas afetam a busca, o uso e a forma como se dão a transferência e disseminação da informação”. Cabe enfatizar que é importante compreender a funcionalidade de um sistema, no entanto antes de compreender o sistema e como o usuário se relaciona com o mesmo, é preciso antes compreender quem vai utilizar tal sistema, ou seja, o usuário.

O estudo de usuários caracteriza-se por ser um conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação de um determinado grupo. No final da década de 1970, surgem abordagens mais direcionadas aos usuários, as quais buscam entender o que é informação no ponto de vista desses sujeitos, que passam a ser vistos e estudados considerando suas peculiaridades, contexto, necessidades, buscas e o uso efetivo das informações coletadas como resultado.

Considerando o insigne papel social dos arquivos como unidades de informação, evidenciado na promoção de práticas informacionais democráticas e acessíveis, visando a entender como interferem nas necessidades e usos de informação por parte dos usuários, urge que ainda percorramos um caminho que otimize a relação arquivista, arquivo e usuário, atentando que o último é o elemento essencial neste relacionamento. (COSTA; SILVA; RAMALHO; 2011, p. 140).

Classificam-se tais estudos como de abordagem tradicional, alternativa e sociocultural. Na abordagem tradicional, o usuário é entendido como figura passiva, utilizador do sistema ou serviço. Podendo ser compreendido dentro do paradigma físico nas bases teóricas da ciência da informação.

[...] a Ciência da informação pode ser vista a partir de três distintos paradigmas, apresentados por Capurro (2003), sendo o primeiro deles, o paradigma físico; o segundo, o paradigma cognitivo; e o terceiro, no qual estamos inseridos, o paradigma social [...]. No caso da Ciência da Informação, a noção básica que perpassa os paradigmas é o conceito de informação que, conforme sua inserção nos distintos modelos, modifica o entendimento que se faz do

usuário e, conseqüentemente, da própria Ciência da Informação. (TANUS, 2014, p. não paginado).

Pelo exposto, o presente artigo tem como objetivo apresentar uma discussão sobre os estudos de usuários no contexto da Arquivologia. Desse modo, o procedimento metodológico utilizado consistiu em uma revisão exploratória de literatura apoiada em pesquisa bibliográfica sobre a temática de estudo de usuários no âmbito da Ciência da Informação e da Arquivologia. Cabe destacar que a pesquisa bibliográfica permeia todo e qualquer tipo de pesquisa. Gil (2002, p. 44) afirma que, “[...] a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. A finalidade da pesquisa bibliográfica é situar o pesquisador com tudo que já foi produzido acerca da temática de sua pesquisa, permitindo o aprofundamento teórico que a norteará (PIANA, 2009, p. 120). Nesse sentido, foram explorados artigos encontrados por meio de busca na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), bem como capítulos de livros relacionados à temática, e material proveniente disciplina realizada na graduação em Arquivologia. Foi utilizada uma análise qualitativa, o que propiciou um melhor entendimento do tema estudado.

2 CAMINHOS HISTÓRICOS DO ESTUDO DE USUÁRIOS

Os estudos de usuários são comuns ao campo da Ciência da Informação (CI), tendo seu foco voltado para o conhecimento do fluxo de informação. Seus objetivos concentram-se em “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 168). Para o campo da CI, a importância do estudo de usuários da informação reside no fato de serem

[...] importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação (PINHEIRO, 1982 *apud* PINHEIRO et al, 2012).

Os usuários da informação constituem objeto de interesse desde a década de 1930 (TANUS, 2014). De acordo com apontamentos feitos por Araújo (2009), o campo de estudo dos usuários da informação desenvolveu-se de diferentes formas,

a princípio partindo do mapeamento de características de uma determinada população com finalidade de planejar as informações mais apropriadas para o âmbito da educação e socialização, e posteriormente desenvolveu-se os denominados estudos de uso, que acabaram por consistir em estudos para a avaliação dos sistemas de informação (*feedback*).

Entre as décadas de 1940 e 1950, os estudos de usuário voltaram-se para o fluxo de informação e hábitos informacionais de pesquisadores e cientistas, e décadas mais tarde se propõem a traçar perfis sociodemográficos de usuários para assim delimitar seu comportamento informacional. Na década de 1960, os estudos de usuário passaram a se preocupar com a frequência de uso de materiais específicos e outros comportamentos, numa abordagem basicamente quantitativa, sem detalhar os diferentes tipos de comportamentos informacionais (BAPTISTA; CUNHA, 2007). Na década seguinte, “[...] destacam-se os estudos que tiveram a preocupação de identificar como a informação era obtida e usada. Foram realizados estudos sobre a transferência/acesso à informação, utilidade da informação e tempo de resposta.” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 171).

Foi apenas no final dos anos 70 que começaram a surgir estudos com abordagens efetivamente voltadas para os usuários, tendo o sujeito como principal perspectiva. Na década de 1980, surge a preocupação com a automação, sendo que os estudos desenvolvidos nessa época “se preocupavam apenas com os aspectos do funcionamento das unidades da informação e não com uma discussão mais aprofundada de comportamento e necessidades individuais dos usuários.” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p.173). Na década de 1990, os estudos voltam-se para o comportamento informacional, que define como os indivíduos buscam e utilizam a informação em diferentes contextos. Foi também na década de 90 que se começaram a implementar os estudos de usuários em arquivo, no intuito de “aclarar el panorama referente a las necesidades, demandas, usabilidad y deseos de información de estos usuarios”¹ (ALLENDEZ SULLIVAN; PUENTE, 2013, p. 4). Atualmente, os estudos voltam-se também para a avaliação de satisfação e desempenho, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos.

¹ “Esclarecer sobre as necessidades, demandas e desejos usabilidade desses usuários informações” (ALLENDEZ SULLIVAN; PUENTE, 2013, p. 4).

Como mencionado anteriormente, as abordagens do estudo de usuários podem ser classificadas em: abordagem tradicional, abordagem alternativa e abordagem sociocultural. A abordagem tradicional está focada nos aspectos quantitativos, na busca por padrões e regularidade de comportamento dos usuários. Objetiva avaliar o desempenho do sistema quanto ao armazenamento, acessibilidade e disseminação da informação. Para Tanus (2014, não paginado), “[...] caracteriza-se pela sua rigidez e objetividade diante da realidade que já se encontra pronta. Isto é, a informação consistiria em um ente físico, palpável, disponível no mundo e pronto para ser pego e utilizado pelos usuários segundo seus interesses.”.

Já na abordagem alternativa a experiência dos usuários deixa de ser apenas a ação de busca, vai além da interação com os sistemas de informação. Desenvolve-se pautada no paradigma cognitivo da ciência da informação. O usuário da informação passa a ser visto como um sujeito cognoscente e ativo ao longo do processo de busca e uso da informação, onde as necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas são partes atuantes. “Assim, a ênfase atribuída era a produção de sentido individualizada, a estrutura cognitiva do sujeito e a informação como meio de transformação das estruturas do conhecimento.” (INGWERSEN, 1992 *apud* TANUS, 2014).

A abordagem social ou sociocultural, corresponde ao terceiro paradigma, o chamado paradigma social, onde os usuários, agora qualificados como sujeitos informacionais, passam a ter o papel coletivamente fundamental na construção e interpretação da informação e do conhecimento. De acordo com Araújo (2012), os usuários não são considerados sujeitos nulos uma vez que estão inseridos em mundos construídos socialmente. Aqui o estudo dos usuários passa a buscar a compreensão dentro da totalidade, da historicidade e das tensionalidades postas pelas relações sociais.

Em se tratando do estudo de usuário no campo da CI, interessa a este trabalho a abordagem teórica voltada para a Arquivologia, tendo em vista que há muito tempo os profissionais de arquivo e pesquisadores relacionados à área evidenciam a “necessidade de se reconhecer o usuário como fator primordial em todo o processo da gestão documental.” (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 7). Ramírez (2009, p. 55) afirma que “Los estudios de usuarios son una herramienta fundamental

para los archivos. Su aplicación en el ámbito archivístico es relativamente reciente, por lo que en general existe un gran desconocimiento al respecto²". Por isso, entender a importância desse tipo de estudo é fator fundamental para seu desenvolvimento.

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Um arquivo pode ser entendido como uma unidade de informação, formada por um conjunto de documentos produzidos ou recebidos por uma determinada organização ou indivíduo em decorrência natural de suas atividades e armazenados para provar, testemunhar ou informar sobre tais atividades desenvolvidas (SMIT, 2003). Nesse sentido, a partir do momento em que um arquivo adquire sua função de prova e testemunho, podendo ter uso prático, popular ou acadêmico (BELOTTO, 2014), entende-se que também é função de um arquivo tornar disponível ao público as informações contidas no acervo documental sob sua custódia, visando assim o acesso e a disseminação da informação.

De acordo com Lopez (2008, p. 5), "[...] os arquivos, por se configurarem como um produto natural de atividades administrativas, estão presentes em todas as esferas da sociedade". Para que um arquivo consiga desempenhar sua função de unidade de informação, é indispensável que os documentos que o compõem estejam organizados de maneira a possibilitar ao usuário o rápido acesso à informação. A metodologia de recuperação a ser adotada deve atender às necessidades informacionais do público que a utiliza, e é nesse sentido que se fazem necessários os estudos de usuários da informação.

Segundo Araújo (2009, p. 200), "A entrada em cena dos estudos de usuários recoloca os sujeitos em perspectiva. A informação passa a ser vista como algo na perspectiva de um sujeito.". Dessa forma, os estudos de usuários surgiram com o objetivo de mapear características de determinada população para que assim fosse possível planejar as informações mais adequadas a serem oferecidas, desenvolvendo estudos dirigidos no intuito de perceber se as necessidades de determinados grupos de usuários estavam sendo satisfeitas adequadamente,

² "Estudos de usuários são uma ferramenta fundamental para arquivos. A sua aplicação no campo dos arquivos é relativamente nova, de modo geral há uma grande desconhecimento sobre tais estudos" (RAMÍREZ,2009, p. 55)

buscando oferecer um *feedback* aos sistemas.

Diversos estudos de usuários foram desenvolvidos no campo da Ciência da Informação (CI) ao longo dos anos, os quais muito contribuíram para o avanço da prática. Para Vaz (2015), há cerca de vinte anos o cenário sobre os estudos de usuários na arquivologia estava adormecido, mas atualmente percebe-se um maior esforço para que as necessidades do usuário sejam atendidas. Nesse sentido, ainda segundo as colocações da autora,

A compreensão do comportamento, dos processos cognitivos que envolvem uma busca de informação, são essenciais para a elaboração de políticas de acesso. A mediação da informação também é um termo que já faz parte do discurso arquivístico, possibilitando a criação de programas de treinamento capazes de atender as especificidades de cada usuário (VAZ, 2015, p. 113).

Diante de todos os processos de evolução pelos quais passaram os estudos de usuários, entende-se que a abertura dos arquivos ao acesso público significou um grande marco no processo de instauração das políticas de acesso à informação (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 7). Ainda segundo os mesmos autores, “O acesso sempre foi preocupação do arquivista, mas com um foco mais voltado para a elaboração de ferramentas e organização do acervo do que propriamente com o usuário.” (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 17), reiterando o fato de que uma abordagem direcionada mais para o processo do que para o público foi durante muito tempo a premissa dessa prática. No entanto,

[...] há muito tempo os profissionais de arquivos e pesquisadores da área vêm chamando a atenção para a necessidade de se reconhecer o usuário como fator primordial em todo o processo da gestão documental. Há uma emergência em realizar estudos voltados para as especificidades dos arquivos, que se diferencia de outras unidades de informação (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 7).

Em linhas gerais, as unidades de informação se diferenciam basicamente em dois eixos complementares: os acervos e as instituições que os abrigam: “[...] a diferenciação se apoia na distinção de tipos (e suportes) documentais, metodologias de organização decorrentes desta distinção e, finalmente, supõe o trabalho de organização da informação sempre adequado aos objetivos institucionais [...]” (SMIT, 2003). No que tange o campo do estudo dos usuários, Taylor (1984 *apud* VAZ; ARAÚJO, 2015) considera que o mais importante serviço que uma instituição arquivística pode proporcionar é a disponibilização dos materiais demandados pelo usuário. Nesse entendimento, a unidade de informação tem o dever de servir à

sociedade a qual pertencem: “É a sociedade, são as suas entidades, os seus cidadãos que determinam o uso dos arquivos: como, por que e para que eles serão instrumentos (BELOTTO, 2014, p. 180).

No entanto, a simples disponibilização da informação não basta para que o ciclo informacional se complete. De acordo com Jardim e Fonseca (2004), no modelo voltado para o usuário, a necessidade de informação apresentada por este passa a ter maior enfoque em como o serviço de informação é utilizado. Para os autores, “Os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer quais informações devem ser disponibilizadas. Continua-se a buscar identificar o uso, mas é preciso também e, antes de tudo, identificar as necessidades de informação do usuário.” (JARDIM; FONSECA, 2004). Evidencia-se, portanto, a importância do uso sobrepondo a importância das ferramentas.

O objetivo é o uso. Precisamos estar sempre atentos a esse fato. Identificação, aquisição, descrição e todo o resto são simplesmente os meios que usamos para atingir essa meta. Eles são ferramentas. Precisamos empregar todas essas ferramentas habilmente, mas se, após avaliar meticulosamente, arranjar, descrever e conservar nossos documentos, ninguém vem para usá-los, então nós desperdiçamos nosso tempo. (COUTURE, 2003, p. 379 apud VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 8).

É nesse sentido que a importância do estudo de usuário na Arquivologia se constrói na atualidade e embora exista um caminho longo para ser trilhado, o campo mostra-se promissor. Nessa perspectiva, Ramírez (2009, p. 58) argumenta que os estudos de usuário no âmbito dos arquivos, “[...] contribuyen a elaborar productos de información adecuados y a planificar y diseñar sistemas y servicios acordes con las necesidades de los usuarios, máxime cuando son los clientes quienes determinan los archivos y no a la inversa³”. Nesse sentido, entende-se que ao se elaborar um estudo de usuário em arquivos, é possível potencializar os serviços oferecidos, os quais terão um melhor direcionamento a partir do entendimento do usuário e de seu relacionamento com a informação neste contexto. Ainda segundo Ramírez (2009, p. 58), “Los estudios de usuarios posibilitan y facilitan el entendimiento de la relación entre archivista, usuario y documentación, y

³ “Contribuem para desenvolver produtos apropriados de informação e para planejar e sistemas e serviços de que atendam as necessidades dos usuários, especialmente quando os usuários determinam os arquivos e não o inverso” (RAMÍREZ, 2009, .58)

contribuyen, en definitiva, a flexibilizar y adecuar la correspondencia entre información y usuario.⁴

Debido a la diversidad de usuarios que acuden a los archivos, los estudios de usuarios se han convertido en una herramienta esencial, ya que, solamente por medio de ellos, se determina de forma científica el consumo, las necesidades y los hábitos de información archivística de los clientes, lo que contribuye a una acertada toma de decisiones y a evaluar la efectividad del sistema de información. (RAMÍREZ, 2009, p. 61-62)⁵.

Além disso, a mudança de paradigma que se observa nos serviços de informação, moldada na proposta de “serviço orientado ao usuário” e tendo como ênfase a “identificação das necessidades de informação” pressupõe, no caso da Arquivologia, uma mudança de um paradigma anterior: é preciso que se considere o arquivo como um serviço de informação (JARDIM; FONSECA, 2004). Entende-se ainda que “[...] la razón de ser de todo archivo son sus usuarios, por lo que es indispensable que los profesionales los conozcan y asuman la responsabilidad de afrontar y asumir los nuevos retos que le exige la sociedad de la información y del conocimiento.” (ALLENDEZ SULLIVAN; PUENTE, 2013, p. 4)⁶.

Um serviço de informação orientado ao usuário implica em se considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação. [...] um serviço de informação centrado no usuário explicita institucionalmente seus objetivos de atender às necessidades de informação deste. A tomada de decisões relativas ao planejamento e à gestão é orientada sob esta perspectiva. (JARDIM; FONSECA, 2004).

Outro viés que se apresenta atualmente correlacionado com o estudo de usuários é a presença cada vez mais evidente da tecnologia nos serviços prestados pelas unidades informacionais, os quais utilizam algum tipo de tecnologia para

⁴Estudos de usuários permitem e facilitam a compreensão da relação entre arquivista, documentação do usuário, e contribuem em definitivo, para flexibilizar e adaptar a relação entre a informação e o usuário” (RAMÍREZ, 2009, p.58)

⁵ Debido à diversidade dos usuários migrando para arquivos, os estudos de usuários tornaram-se uma ferramenta essencial porque só através deles, é determinado de forma científica, necessidades, e hábitos de consumo de informação archivística dos usuários, contribuindo para uma tomada de decisão bem sucedida e para avaliar a eficácia do sistema de informação. (RAMÍREZ, 2009, p. 61-62).

⁶ [...] a razão de ser de cada arquivo são usuários, por isso é essencial que os profissionais estejam cientes dos mesmos e assumam a responsabilidade de confrontar e enfrentar os novos desafios exigidos pela sociedade da informação e do conhecimento "(Allendez SULLIVAN ;. PUENTE , 2013, p. 4).

exercer a função de disponibilização da informação. Tal possibilidade vem conferindo mais autonomia e independência dos usuários, impulsionando outros tipos de abordagem do estudo de usuário e reforçando a ideia de que este é peça fundamental em qualquer processo de atualização dos métodos de recuperação da informação.

Tanus (2014, p. 168), salienta que “o campo de estudo de usuários encontra-se em um momento particular, que de estudos centrados nos sistemas, passando pelas necessidades e usos, pelo comportamento informacional, encontram-se, atualmente, mais focados nas práticas informacionais dos sujeitos.”.

Diante desse panorama, um questionamento complementar ainda se faz presente: qual a relevância do estudo de usuários no âmbito da Arquivologia? A resposta se pauta no desenvolvimento de práticas que auxiliam o profissional da informação na melhoria de suas atividades considerando como foco os usuários da informação neste cenário. É nesse mesmo sentido que Vaz e Araújo (2015) asseguram ser

[...] inegável a contribuição dos métodos e técnicas dos estudos de usuários na formação do arquivista com um perfil mais dinâmico e envolvido com o meio onde atua. A aplicação desses métodos podem contribuir para a elaboração de ferramentas mais amigáveis, para o uso potencial e eficiente das novas tecnologias, para a divulgação dos acervos institucionais, para a ampliação das possibilidades de acesso, para o desenvolvimento de políticas de acesso, para a ampliação do conceito e dos tipos de usuários, para a criação de manuais específicos para atender as demandas dos usuários de arquivos nas suas três fases, e para o desenvolvimento de um programa de treinamento do usuário. (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 18)

Para tanto, é possível perceber que para a Arquivologia as contribuições resultantes do estudo de usuários vão muito além da sistematização dos processos de recuperação e disponibilização da informação em uma unidade informacional; elas englobam a estruturação de políticas de acesso à informação a partir da necessidade do usuário e perpassam a inserção de tecnologias para a melhoria de serviços. Para Ramírez (2009, p. 58) “Con el conocimiento aportado por los estudios de usuarios se elaboran y diseñan servicios y productos archivísticos adecuados y acordes con las necesidades detectadas mediante los mismos estudios.”⁷ A

⁷ Com o conhecimento fornecido por estudos de usuários são desenvolvidos e serviços e produtos arquivísticos projetados de acordo com as necessidades identificadas por esses estudos.”(RAMÍREZ, 2009, p. 58)

aplicação de métodos e técnicas ligadas ao estudo de usuários no contexto arquivístico pode contribuir com o desenvolvimento dos seguintes elementos:

[...] para a elaboração de ferramentas mais amigáveis, para o uso potencial e eficiente das novas tecnologias, para a divulgação dos acervos institucionais, para a ampliação das possibilidades de acesso, para o desenvolvimento de políticas de acesso, para a ampliação do conceito e dos tipos de usuários, para a criação de manuais específicos para atender as demandas dos usuários de arquivos nas suas três fases, e para o desenvolvimento de um programa de treinamento do usuário. (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 18).

Desse modo, percebe-se que o contexto das atividades desenvolvidas em um arquivo não pode deixar de ter em foco o usuário da informação, visto que tais estudos podem contribuir para compreender o sujeito e suas necessidades informacionais de modo macro, além das técnicas arquivísticas, em um escopo voltado a promover o acesso à informação.

Neste contexto podemos afirmar que a arquivística está para além da gestão documental de arquivos: ela está à serviço da sociedade e de seus agentes, e tem como missão, entre tantas outras, garantir a transparência e o acesso à informação. Desta maneira, torna-se essencial o refinamento na percepção da relação: usuário, arquivo e arquivista. Os estudos de usuários podem exercer forte papel nesse processo, delimitando e reconhecendo não só as necessidades informacionais dos usuários de arquivos, mas também como se dá a interação entre os elementos envolvidos. O desenvolvimento de uma literatura que investigue do ponto de vista prático e teórico o estudo dos usuários no âmbito da arquivologia, pode oferecer ao campo inúmeros dados para reflexão, avanço e fortalecimento científico-profissional.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível constatar a partir da literatura que a Ciência da Informação ao estudar os problemas informacionais, deve compreender também o usuário da informação em todos os contextos. Nesse sentido, os estudos relativos ao usuário da informação tiveram seu desenvolvimento a partir de algumas abordagens.

Na abordagem tradicional, o usuário é visto apenas como uma figura passiva que utiliza o sistema ou serviço. Lança foco em questões de cunho quantitativo, tratando apenas aspectos relacionados à padrões e regularidade de comportamento

dos usuários, objetivando avaliar o desempenho do sistema quanto ao armazenamento, acessibilidade e disseminação da informação. Já a abordagem alternativa considera a experiência dos usuários na interação com os sistemas de informação, passando este a ser entendido como sujeito influenciado por necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas durante o processo de busca e uso da informação. No que diz respeito à abordagem sociocultural, o usuário passa a fazer parte da construção e interpretação da informação e do conhecimento. (TANUS, 2014).

As diversas abordagens em torno da noção de acesso à informação comportam desde reflexões teóricas presentes na Arquivologia, Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação etc. até estudos diversos, relacionados às práticas daí decorrentes. Tanto nos marcos teóricos destes campos como na cultura do profissional da informação ou nos objetivos dos serviços de informação o acesso coloca-se como questão central. Seja qual for o conceito de informação adotado, reconhece-se que os processos de transferência e uso da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade (JARDIM, 1999, não paginado).

Pelo exposto, foi possível entender que o estudo de usuários no campo da Arquivologia é uma área que ainda em expansão, tendo em vista que diferentes tipos de abordagens têm surgido. A área ainda necessita de maiores estudos para se entender a real importância do perfil do usuário, mas já demonstra contribuições relevantes para se pensar o papel e as necessidades do usuário de arquivo.

Cabe destacar que as pessoas não estão imunes ao ambiente que as cerca, bem com as situações que lhes são apresentadas por este ambiente, logo as suas emoções e percepções também estão, o que certamente pode influir no modo como determinada informação é percebida e interpretada pelo indivíduo, influenciando, por conseguinte, a estabelecer relações de busca e uso desta informação. Nesse sentido, tais elementos também devem ser considerados ao se pensar nos estudos de usuários no campo da arquivologia, uma vez que o sujeito se relaciona com intensos fluxos informacionais e com os crescentes avanços das tecnologias de informação e comunicação. O rompimento das fronteiras físicas propiciado por essas novas tecnologias, faz surgir espaços informacionais virtuais, levantando novas problemáticas, como à acessibilidade destes sistemas por seus usuários e as novas possibilidades a serem desenvolvidas e aplicadas a gestão da informação.

A arquivística que precisamos deverá dar conta no plano prático e

teórico dos problemas de nosso tempo. Ela não pode continuar a ter um perfil de subordinação que a anula no plano teórico e a limita no plano da prática. Precisa ser interdisciplinar, não no discurso, mas sim na prática e na teoria. Necessita ser internacional para atender os ditames da globalização e da conseqüente troca de informações entre governos e sociedades em escala planetária. Não pode ser burocrática e formalista, sem resolver problemas concretos, fazendo de conta que tudo está pronto, que nada há a pesquisar e a resolver. Não pode ser espontaneísta, resolvendo caso a caso, sem qualquer metodologia de suporte. Não deve ignorar a pesquisa e ser fechada a qualquer contribuição das demais disciplinas do conhecimento humano. (LOPES, 2009, não paginado).

Em linhas gerais, o estudo de usuário mostra-se de grande importância para a Arquivologia, tendo em vista que todo o processo informacional acontece a partir da necessidade de um sujeito diante da busca da informação. É pertinente lembrar que a Arquivologia é um campo ainda em construção com muitos problemas, paradoxos e contradições e que a pesquisa e a experimentação pode e deve contribuir para criação de novos conceitos e de metodologias capazes de propor soluções para as demandas na área, em específico ao contexto do presente trabalho, às questões relativas ao usuário da informação no contexto arquivístico.

REFERÊNCIAS

ALLENDEZ SULLIVAN, Patricia; PUENTE, Marcelo de la. **Los estudios de usuarios en los archivos**. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2013. Disponível em: <http://www.ccinfo.com.ar/v2/wpcontent/uploads/2016/01/DT_047.pdf>. Acesso em 15 jul. 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p. 192-204, set./dez., 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a13>>. Acesso em: 28 fev. 2017.

_____. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/7372>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2017.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. O papel instrumental dos arquivos. In: _____. **Arquivo: estudo e reflexões**. Belo Horizonte: UFMG, 2014, p. 179-185.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 39, n. 2, fev. 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1283>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/repositorio/2010/01/pdf_312514a1d4_0007650.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2017.

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. **Mesa Redonda Nacional de Arquivos**, 1999. Disponível em: <<https://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/informacao-arquivistica-no-brasil.pdf>>. Acessado em: 31 maio 2017.

LOPES, Luís Carlos. Os arquivos, a gestão da informação e a reforma do Estado. **Arquivo &**, 2009. Disponível em: <<http://www.camara.leg.br/internet/infdoc/novoconteudo/acervo/temas/luiscarlos.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2017.

LOPEZ, André Porto Ancona. O "ser" e o "estar" arquivista no Brasil de hoje. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 15., 2008, Goiânia. **Anais...** Goiânia: AAB/AAG, 2008. Disponível em: <http://www.aag.org.br/anaisxvcba/conteudo/resumos/mesa_redonda2/andreporto.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2017.

OLIVEIRA, Francisco Djalma de. **Busca e uso da informação para o desenvolvimento sustentável, nos níveis estratégico, tático e operacional no Banco do Brasil**. Brasília: UnB, 2008, 213 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Universidade de Brasília (UnB).

PIANA, Maria Cristina. **A construção do perfil do assistente social no cenário educacional** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 233 p.

PINHEIRO, Álamo Chaves de Oliveira et al. Estudo de usos e usuários da informação: uma abordagem em diferentes contextos. **Revista Pensar Gestão e Administração**, v. 2, n. 1, jul. 2012. Disponível em: <http://revistapensar.com.br/administracao/pasta_upload/artigos/a42.pdf>. Acesso em: 01 mar. 2017.

RAMÍREZ, Jafeth Campos. Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica. **Revista Códice**, v. 5, n. 1, p. 13-37, ene./jun. 2009. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/20250/>>. Acesso em: 11 jul. 2017.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>>. Acesso em: 30 maio 2017.

SMIT, Johanna W. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das Ciências da Comunicação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 8, n. 1, jun./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1713/1464>>. Acesso em: 09 mar. 2017.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290/384>>. Acesso em: 28 fev. 2017.

VAZ, Glaucia Aparecida, ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/117/60>>. Acesso em: 07 Mar. 2017.

VAZ, Glaucia Aparecida. **A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista**. Belo Horizonte: UFMG, 2015, 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.