



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca



ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA
SERGIO AROUCA
ENSP

A face oculta da **interface**

Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário

Ivone Pereira de Sá

Março/2005

IVONE PEREIRA DE SÁ

A FACE OCULTA DA INTERFACE
Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário

Trabalho apresentado ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde do Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP) da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde.

ORIENTADORES

Miguel Murat Vasconcellos
Paula Xavier dos Santos

Rio de Janeiro
28/03/2005

S111f

Sá, Ivone Pereira de.

A Face Oculta da Interface. Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário./ Ivone Pereira de Sá.
– Rio de Janeiro : [s.n.], 2005.

136f. , : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde) – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca - FIOCRUZ, 2005.

Bibliografia: f. 130 - 136

1. Arquivos
2. Tecnologia
3. Internet
4. Interface usuário – computador
5. Estudos de Usuários

CDD 027

MINISTÉRIO DA SAÚDE
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ
ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SÉRGIO AROUCA

FOLHA DE APROVAÇÃO

TÍTULO: “A Face Oculta da Interface. Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário”

ALUNA: Ivone Pereira de Sá

DATA: 28 de Março de 2005

Dissertação de Mestrado defendida junto ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública da ENSP/FIOCRUZ, aprovada pela banca examinadora:

Prof. Dr. Miguel Murat Vasconcellos - Orientador
ENSP/FIOCRUZ

Prof.a. Dra. Paula Xavier dos Santos – Orientadora
COC/FIOCRUZ

Prof. Dr. José Maria Jardim
IBICT/UFF

Prof.a. Dra. Ilara Hammerli Sozzi de Moraes
ENSP/FIOCRUZ

Prof.a. Dra. Maria Helena Magalhães de Mendonça - Suplente
ENSP/FIOCRUZ

Prof. Dr. Carlos Henrique Marcondes - Suplente
IBICT/UFF

À Manuel & Ana (meus amados pais)
por tudo...pela minha vida...

Sozinha... impossível.

Com os amigos... consegui.

Eu só tenho a agradecer a quem direta ou indiretamente contribuiu no desenvolvimento deste trabalho.

Paula, se não fosse o seu estímulo eu nem teria começado. Desde o início você me deu todo o apoio necessário para que eu conseguisse chegar aqui. Trilhamos juntas esse longo caminho. Você sempre me guiando e mostrando por onde seguir, e quando eu caía sempre estava ao meu lado para me levantar e continuarmos a caminhada. Você é uma pessoa muito especial e eu só tenho a agradecer a Deus por lhe conhecer e por você ser minha AMIGA. Meu mais profundo OBRIGADA!

Jeferson (Migo), graças ao Mestrado o meu círculo de amizades aumentou e você passou a fazer parte dele. Agradeço imensamente por toda sua ajuda e seu apoio como amigo.

Professores Ilara & Miguel, a luta para vocês criarem esse curso de Mestrado foi grande e eu os admiro muito por acreditarem que seria possível. Obrigada por tudo.

Turminha MPGICS, agradeço a todos vocês por tudo, tudo, tudo.

Professores MPGICS, obrigada por toda dedicação e todo conhecimento que nos foi passado.

Professor José Maria Jardim, mais uma vez pude contar com seu apoio em minha vida acadêmica. Você me ajudou muito e para mim foi um grande prazer poder contar com seu auxílio.

Adilson (Didi), a distância não foi capaz de nos separar e de apagar nossas lembranças e muito menos enfraquecer nossa amizade. Agradeço pela sua preocupação de sempre quando nos encontrávamos ou nos falávamos por telefone você fazer a celebre pergunta: “E o Mestrado, como está?”

Amigos da COC, são tantos nomes: Denise, Rose, Wanda, Marília, Vilma, Glória, Jean, Regina, Carlos, Danniely, Benjamim, Jaqueline, Maria Marta, Fernando Pires, Paulo Elian, Ana Luce Girão, Claudinha, Renata, Christiane...cada um de vocês de alguma forma, (me apoiando, me auxiliando, me incentivando) contribuíram para que eu pudesse conquistar esse desafio. Obrigada a todos. Aline (irmãzinha), para você um obrigada especial, nunca vou te esquecer.

Sarita (Primiga), não tenho palavras para dizer o quanto você é especial para mim. Adoro você e obrigada por todo o apoio e por me fazer rir nos momentos em que estava mais triste.

Manuel & Ana, se não fosse por vocês eu não teria conseguido. Se não fosse por vocês eu não teria vencido. Vocês são o meu pilar, o meu rumo, a minha vida. Dedico esse trabalho à vocês. Obrigada por tudo.

Neste estudo, observa-se que com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) surgem novas formas de disponibilização e acesso às informações arquivísticas. Emergem espaços informacionais virtuais, como, por exemplo, os Serviços de Informação Arquivística na Web que, assim como os Serviços de Informação Arquivística Tradicionais, devem ser centrados no usuário, procurando satisfazer as necessidades de informação deste sujeito no processo de transferência da informação. Um ponto a ser destacado nestes serviços é a não presença direta do Arquivista de Referência, o que torna ainda mais relevante o seu desenvolvimento voltado para a satisfação destes usuários e, para isso, pode-se, através de reflexões teórico-metodológicas sobre a utilização do Estudo de Usuários, em especial da abordagem Sense-Making, trazer contribuições na melhoria destes serviços seja na sua concepção, avaliação e/ou atualização.

Palavras-Chave: Serviço de Informação Arquivística na Web – Usuário da Informação Arquivística – Estudo de Usuários – Abordagem Sense-Making

In this study, it is observed that, with the advance of Information and Communication Technologies new ways of making available and giving access to archival information are created. Virtual information spaces rise as, for example, the Web Archival Information Services which, as the Traditional Services, must be centered in the user, attempting to meet information needs in the process of information transfer. It is important to underline that the Reference Archivist is not present in these services, what makes the development of these user-centered services even more relevant. Through theoretical-methodological reflections about User Studies, especially the Sense-Making Approach, it is possible to bring contributions for improving these services, in terms of conception, evaluation and/or updating.

Key-Words: Web Archival Services – Information Archival User – User Studies – Sense-Making Approach

1. INTRODUÇÃO.....	12
Capítulo 1: ARQUIVOLOGIA – CIÊNCIA APLICADA NOS ARQUIVOS	16
I.1 Arquivo: Gênese e Evolução – Da Guarda dos Documentos ao Acesso à Informação Arquivística.....	16
I.2 O Campo da Arquivologia.....	22
I.2.1 Principais Conceitos do Campo da Arquivologia.....	26
I.2.1.1 Documento de Arquivo.....	26
I.2.1.2 Fundo de Arquivo.....	28
I.2.2 Principais Pilares Teóricos da Arquivologia.....	30
I.2.2.1 Princípio do Respeito aos Fundos ou Princípio da Proveniência.....	30
I.2.2.2 Princípio da Ordem Original.....	31
I.2.2.3 Teoria das Três Idades.....	32
I.2.3 Princípios Metodológicos: abrindo a ‘caixa-preta’ – tratamento arquivístico dos documentos da terceira idade.....	33
I.2.3.1 Arranjo.....	34
I.2.3.2 Descrição.....	34
I.2.3.2.1 Instrumentos de Pesquisa.....	35
I.3 Novas Tendências para o Campo da Arquivologia.....	36
Capítulo II: TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA	42
II.1 Do Documento de Arquivo à Informação Arquivística.....	43
II.2 Indexação da Informação Arquivística.....	46
II.3 Do Serviço de Referência ao Serviço de Informação Arquivística.....	49
II.4 Transferência da Informação Arquivística.....	53
II.4.1 Processo de Transferência ‘Usuário – Arquivista de Referência – Informação Arquivística.....	56
II.4.2 Processo de Transferência ‘Usuário – Informação Arquivística’.....	59
II.5 As Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs) no Processo de Transferência da Informação Arquivística.....	60
II.6 O Usuário como Sujeito da Transferência da Informação Arquivística.....	64
Capítulo III: A CONTRIBUIÇÃO DO ESTUDO DE USUÁRIOS NO DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO	68
III.1 Informação: Necessidades & Usos.....	70

III.2 Estudo de Usuários.....	72
III.2.1 Breve Histórico da Origem e Evolução dos Estudos de Usuários.....	75
III.3 A Relação entre o Campo da Arquivologia e o Estudo de Usuários.....	77
III.4 Das Abordagens Tradicionais às Abordagens Alternativas.....	84
III.4.1 Abordagem Tradicional – Centrada no Sistema.....	84
III.4.2 Abordagem Alternativa – Centrada no Usuário.....	89
III.5 Uma Abordagem em Questão: O Sense-Making.....	93
Capítulo IV: A CONTRIBUIÇÃO DA CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO	100
IV.1 Um Ponto na Rede: os Websites.....	101
IV.2 Conceitos Balizadores no Desenvolvimento de Websites.....	102
IV.2.1 Interface.....	102
IV.2.1.1 Usabilidade.....	105
IV.2.1.2 Navegabilidade.....	106
Capítulo V: OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO	107
V.1 Serviços de Informação Arquivística na Web: usos e potencialidades.....	107
V.2 Análise de Websites de Serviços de Informação Arquivística.....	110
V.2.1 Website da Casa de Oswaldo Cruz.....	110
V.2.2 Website do Arquivo Nacional.....	113
V.3 A Interdisciplinaridade do Estudo de Usuários e da Ciência da Computação no desenvolvimento de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário: Proposta de Requisitos Básicos e Fundamentais.....	115
V.3.1 Contribuições do Sense-Making na Concepção e Remodelagem dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.....	115
V.3.2 Contribuições da Ciência da Computação na Concepção e Remodelagem dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.....	124
2. CONCLUSÃO.....	128
3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	130

• **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1	A metáfora do Sense-Making.....	93
Figura 2	O trinômio do ‘Sense-Making’.....	98

• **LISTA DE SIGLAS**

AAB	Associação dos Arquivistas Brasileiros
COC	Casa de Oswaldo Cruz
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
DAD	Departamento de Arquivo e Documentação
DECS	Descritores em Ciências da Saúde
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
IHC	Interação Homem-Computador
TICs	Tecnologias de Informação e de Comunicação

O objeto de análise desse estudo – **Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário** – que neste trabalho está sendo definido através da noção operacional de ‘espaços de informação que visam o acesso intelectual aos acervos, através da representação da informação arquivística’, pode ser apontado como um dos reflexos de mudança que o campo da Arquivologia vem sofrendo. Esses serviços são um fato recente, oriundos das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs) que emergiram em meados do século XX.

Em decorrência do uso da Internet, o campo da Arquivologia passa a contar com a Web como um espaço virtual que pode ser utilizado para disponibilizar a informação arquivística. Como esse assunto ainda é relativamente recente na área de arquivos no Brasil, a literatura é pouco expressiva, quase inexistente. Em 2000, o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) elaborou o documento ‘Diretrizes Gerais para a Construção de *Websites* de Instituições Arquivísticas’ que procura *fornecer um referencial básico às instituições arquivísticas interessadas em criar ou redefinir seus websites*¹ (p.1). O foco deste documento está na construção de websites de instituições arquivísticas e não nos Serviços de Informação Arquivística Virtuais.

Um outro fator que dificulta a eficácia do desenvolvimento dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário é a não existência de um modelo a ser seguido, pois cada serviço tem a sua especificidade.

Pode-se dizer que esse novo formato de disponibilização da informação, que se dá em meios virtuais, afeta diretamente as formas de tratamento, de organização e de acesso à informação arquivística. Conseqüentemente afeta também os sujeitos que participam do processo de transferência da informação: o Usuário e o Arquivista de Referência.

Os profissionais da informação estão se conscientizando que desempenham a função social de tornar acessível à sociedade as informações arquivísticas que constam nos acervos. Com isso, devem passar a desenvolver Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário e um dos caminhos que pode ser utilizado para isso, é através da aplicação dos fundamentos teórico-metodológicos do Estudo de Usuários, pois se torna possível identificar os usos, os usuários dos acervos, juntamente com suas necessidades de informação, contribuindo para a eficácia no desenvolvimento e/ou reestruturação dos Serviços de Informação.

Como será apresentado ao longo dos capítulos, os Serviços de Informação Arquivística na Web revolucionaram o fazer arquivístico, pois com seu surgimento as informações arquivísticas passaram a ser disponibilizadas ‘extra-muros’, quebrando-se a barreira do espaço e também do tempo, pois o acesso às informações passa a estar disponível 24 horas por dia independente de sua localização geográfica.

Atualmente, com a capilarização da Internet, a tendência é de que os Serviços de Informação Arquivística passem, cada vez mais, a serem disponibilizados na Web, porém, ainda não foi pensada a pertinência da utilização do Estudo de Usuários como forma de contribuir para a identificação das necessidades de informação dos usuários remotos, também chamados de virtuais.

Por conta disso, no âmbito deste trabalho o **problema** apresentado é que no Brasil, o campo da Arquivologia carece de reflexões teóricas sobre a disponibilização de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, e o Estudo de Usuários, em especial a abordagem Sense-Making, pode contribuir na eficácia desses serviços.

A **hipótese** deste estudo é que a utilização dos fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários na concepção de Serviços de Informação Arquivística na Web pode contribuir como um dos elementos na satisfação das necessidades de informação dos usuários.

Os **objetivos** deste estudo são primeiramente, trazer contribuições para o campo da Arquivologia, através da apresentação de uma proposta de requisitos fundamentais básicos para que os Serviços de Informação Arquivística na Web possam melhor satisfazer as necessidades dos usuários através da utilização do Estudo de Usuários em sua concepção e/ou atualização.

Como **objetivos específicos** apresenta-se: fornecer um referencial teórico-metodológico para criação ou redefinição de websites de Serviços de Informação Arquivística na Web e demonstrar a importância da utilização do Estudo de Usuários, em especial da abordagem Sense-Making, para o desenvolvimento de Serviços de Informação Arquivística na Web para que possam ser considerados Centrados no Usuário.

O título desse trabalho, ‘**A Face Oculta da Interface: Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário**’, em linhas gerais procura dar uma visão do que será abordado ao longo do estudo. Pode-se dizer que nele encontra-se implícito a análise do tratamento da documentação arquivística da terceira idade que antecede a disponibilização dos Serviços de Informação Arquivística na Web, ou seja, sua ‘face

oculta’, ou segundo Bruno Latour², sua ‘caixa-preta’, indicando o que está por trás da interface.

A estrutura deste trabalho está composta por cinco capítulos. O **capítulo I** intitulado **‘Arquivologia – Ciência Aplicada nos Arquivos’** procura trazer um breve panorama do surgimento dos arquivos, da constituição do campo da Arquivologia juntamente com seus principais conceitos balizadores, seus pilares teóricos, além dos princípios metodológicos de organização dos acervos históricos.

Inicia-se o **capítulo II**, **‘Transferência da Informação Arquivística’** tratando da questão do objeto da Arquivologia que está sendo debatido por teóricos do campo: documento de arquivo e informação arquivística. Passando essa questão, aponta-se a importância da utilização da indexação da informação arquivística para melhor recuperação da informação. Ainda no capítulo II procura-se explorar pontos relativos aos Serviços de Referência e aos Serviços de Informação Arquivística. Após essa abordagem passa-se à análise do foco deste capítulo que é a transferência da informação arquivística, juntamente com os sujeitos envolvidos neste processo: Usuário e o Arquivista de Referência. Destaca-se ainda um novo formato de transferência da informação arquivística, onde não ocorre a presença direta do Arquivista de Referência, passando o Usuário a ter maior autonomia em suas buscas. Por fim procurou-se tratar, de forma generalizada, sobre o papel das Tecnologias de Informação e de Comunicação nos Serviços de Informação Arquivística na Web.

O **capítulo III ‘A Contribuição do Estudo de Usuários no Desenvolvimento de Serviços de Informação Arquivística na Web’**, pode ser apontado como o principal capítulo deste estudo. Nele são apresentadas questões que se relacionam diretamente com o objeto deste estudo: Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário. Procura-se traçar um breve panorama sobre as origens do Estudo de Usuários, assim como as abordagens existentes: tradicional e alternativa e, foi dado maior destaque a uma abordagem específica denominada Sense-Making, que pode ser utilizada no desenvolvimento dos Serviços de Informação Arquivística na Web para que eles sejam Centrados no Usuário, ou seja, de acordo com as necessidades de informação dos Usuários.

Assim como o capítulo III traz as contribuições do Estudo de Usuários no desenvolvimento dos Serviços de Informação, o **capítulo IV**, **‘A Contribuição da Ciência da Computação no Desenvolvimento de Serviços de Informação Arquivística na Web’**, procura trazer as contribuições do campo da Ciência da Computação. Neste capítulo procura-se tratar mais especificamente das questões

relacionadas ao desenvolvimento de Websites e os layouts de suas interfaces. Desta forma, após uma rápida introdução sobre o que vem a ser os websites, foram apontados alguns conceitos que podem ser considerados balizadores no desenvolvimento dos websites: interface, usabilidade e navegabilidade.

No **capítulo V**, último capítulo deste trabalho intitulado **‘Os Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário’**, procura-se mostrar as potencialidades e os usos deste novo formato de disponibilização da informação arquivística, assim como alguns exemplos de serviços de informação que estão disponíveis na Web e, por fim, indica-se os requisitos básicos fundamentais para o desenvolvimento ou reestruturação de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, objetivo final deste estudo.

Capítulo I:

ARQUIVOLOGIA – CIÊNCIA APLICADA NOS ARQUIVOS

(...)archivists must feel a need to explore the origins of their profession, to understand the circumstances and forces that have determined its evolution, and, with such understanding, to anticipate and prepare for the future.
Ernest Posner³ (*apud* Rousseau & Couture⁴ p.29)

Sendo o objeto de estudo deste trabalho os Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, neste primeiro capítulo serão tratadas algumas questões relativas ao campo da Arquivologia. Primeiramente, a título de contextualização, voltou-se ao passado, nas origens da criação dos arquivos, onde se constatou que o seu surgimento originou-se da necessidade dos povos de preservar sua memória e que os documentos serviam de testemunho das ações ocorridas. Mais tarde observa-se que além dessas finalidades, os arquivos também passaram a servir à História e o acesso aos documentos passou a ser um direito de todos os cidadãos. A criação do campo da Arquivologia teve um papel fundamental na organização dos arquivos, pois enquanto antes se trabalhava de forma empírica, com o surgimento do campo passou-se a ter princípios que regiam a organização e o tratamento dos documentos, desde o recolhimento até a disponibilização das informações para os usuários.

Neste trabalho a ênfase é dada na questão do acesso às informações aos usuários dos arquivos e, neste capítulo pode-se observar que ao longo da evolução do campo da Arquivologia esse ponto sofreu uma grande revolução, pois enquanto que nos primórdios da existência dos arquivos o usuário tinha um papel secundário, a partir do século XX passou a ser protagonista e, com isso, todas as ações devem estar voltadas para a satisfação do usuário.

I.1 ARQUIVO: GÊNESE E EVOLUÇÃO – DA GUARDA DOS DOCUMENTOS AO ACESSO À INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Ao longo dos séculos a humanidade vem passando por diversas transformações: as técnicas de processamento, de armazenamento e de disseminação da informação

podem ser apontadas como exemplos dessas mudanças. Segundo Souza & Fonsêca⁵ (...) *o homem está sempre criando e recriando o seu conhecimento e a sua história*⁵ (p.2).

A História aponta que desde os primórdios já se observava a necessidade do homem de se comunicar com seus semelhantes e, além disso, também sentia a necessidade de preservar a memória de seus povos mesmo quando a escrita ainda não existia. Lévy⁶ aponta que

*(...) a oralidade primária remete ao papel da palavra antes que uma sociedade tenha adotado a escrita (...) Na oralidade primária, a palavra tem como função básica a gestão da memória social, e não apenas a livre expressão das pessoas ou a comunicação prática e cotidiana*⁶ (p.77).

Nestas sociedades orais ou acústicas não existiam modos físicos de armazenar as representações verbais para uma futura reutilização, empregava-se apenas a memória humana e, com isso, não havia garantia de que a mensagem seria a mesma após vários estágios de transmissão e, além disso, corria-se o risco das palavras se perderem e da história desaparecer com o tempo.

Com o surgimento da escrita a humanidade passou a inscrever sua história e a preservar sua memória. Souza & Fonsêca⁵ comentam que *a sociedade possui suas heranças culturais que são acumuladas através dos tempos, devendo, portanto, serem preservadas e conservadas, a fim de poder ser documentada sua historicidade*⁵ (p.2).

As autoras ainda afirmam que

*(...) a preservação do registro dessa produção cultural e dos saberes de um povo é a possibilidade mais poderosa para oferecer informações sobre o seu desenvolvimento, criar condições para repensá-las, rever esse passado e poder reinventar o futuro, através da descoberta dos atos e fatos, de uma ação contínua de transferência e reelaboração dessa informação*⁵ (p.2).

Os povos sentiam a necessidade de organizar e conservar seus registros documentais para futura utilização na comprovação de fatos (testemunho) ou para o registro e preservação de sua memória. Por conta disso, foram criados espaços físicos para guarda e conservação de materiais e registros documentais. Esses espaços podem ser considerados como a primeira designação do termo 'arquivo'.

De acordo com Paes⁷, tornou-se necessário a criação do arquivo na Antigüidade, pois (...) *os povos passaram a um estágio de vida social mais organizado, os homens compreenderam o valor dos documentos (...)*⁷ (p.15) e, sendo assim, os arquivos eram (...) *destinados não só a guarda dos tesouros culturais da época, como também à proteção dos documentos que atestavam a legalidade de seus patrimônios, bem como daqueles que contavam a história de sua grandeza*⁷ (p.15-16).

Rosseau e Couture⁴ afirmam que nessa época (...) *os documentos serviam para o exercício do poder, para o reconhecimento dos direitos, para o registro da memória e para a sua utilização futura*⁴ (p.32).

Da Antigüidade até o século XVIII d.C. não se observam mudanças expressivas relacionadas ao arquivo – enquanto espaço de guarda e de preservação dos documentos. Foi com o advento da Revolução Francesa que surgiram os primeiros impactos relacionados a essa questão.

Com a Revolução Francesa, ocorrida em 1789, foi criado o primeiro arquivo nacional do mundo, o ‘Archives Nationales’ - Arquivo Nacional da França, (...) *primeiramente como arquivo da Assembléia Nacional e transformado, em 24 de junho de 1794, no estabelecimento central dos arquivos do Estado, ao qual foram subordinados os depósitos existentes nas províncias*⁸ (p.48).

A criação deste arquivo se deu através do Decreto Messidor de 25 de junho de 1794 que estabeleceu, em todo o território nacional, uma administração dos arquivos públicos.

*Por este decreto o Archives Nationales passou a ter jurisdição sobre os documentos dos vários órgãos do Governo central, em Paris, os quais mantinham, até então, seus próprios depósitos de arquivos, sobre os documentos das províncias, comunas, igrejas, hospitais, universidades e famílias nobres e sobre os arquivos distritais nos quais foram colocados, durante a Revolução, os documentos dos órgãos municipais extintos*⁹ (p.5).

A principal mudança com a criação do Arquivo Nacional foi o estabelecimento de uma instituição com caráter de administração central, uma vez que ficou responsável pelos depósitos documentais existentes de forma descentralizada no país.

Nesta época, a instituição arquivística era definida, segundo Fonseca⁸ como *órgão responsável pelo recolhimento, preservação e acesso dos documentos gerados pela administração pública, nos seus diferentes níveis de organização*⁸ (p.49).

No século XX, após o término da II Guerra Mundial, foram estabelecidos alguns princípios de racionalidade administrativa, passando-se a ter intervenções na produção, utilização, conservação e destinação de documentos. Isso ocorreu devido ao aumento exponencial na geração de documentos, o que provocou cada vez mais, um acúmulo de massas documentais produzidas pelas administrações.

Por conta desses princípios de racionalidade,

*(...) supera-se, então, a idéia predominante de que os arquivos constituem conjuntos documentais destinados a permanecer sob custódia permanente das instituições, e estabelece-se a noção de que os documentos de arquivo podem, de acordo com seus valores probatórios e informativos, ser eliminados*⁸ (p.43).

Além da criação das instituições arquivísticas, a Revolução Francesa também foi responsável pelo direito público de acesso aos documentos de Estado. Esse direito foi proclamado e reconhecido através do art. 37 do Decreto Messidor, que diz que (...) *todo cidadão tem direito a pedir em cada depósito (...) a exibição dos documentos ali contidos*⁸ (p.49).

Para Schellenberg⁹, esse decreto tornou-se

(...) uma espécie de 'declaração dos direitos' da arquivística (...), e (...) o reconhecimento da importância dos documentos para a sociedade foi uma das grandes conquistas da Revolução Francesa. Este reconhecimento resultou em três importantes realizações no campo arquivístico:

1. *criação de uma administração nacional e independente dos arquivos;*
2. *proclamação do princípio de acesso do público aos arquivos;*
3. *reconhecimento da responsabilidade do Estado pela conservação dos documentos de valor, do passado*⁹(p.5).

Porém, esse direito ainda não era uma realidade para todas as pessoas, porque o acesso era concedido somente para a pesquisa histórica. Desta forma, a documentação mais recente não estava à disposição para consulta pública e, além disso, quem tinha acesso aos registros documentais era, em geral, o historiador e não o cidadão comum.

Para Fonseca¹⁰, do século XIX até a II Guerra Mundial, foram criadas leis e regulamentos que disponibilizavam o acesso aos documentos de arquivo somente para

auxiliar as pesquisas históricas e eruditas, (...) *mas não para permitir que o cidadão comum conhecesse os procedimentos governamentais e administrativos recentes*¹⁰ (p.1).

Após a II Guerra Mundial, verifica-se uma crescente abertura dos arquivos ao público, devido ao *desenvolvimento de métodos quantitativos de pesquisa; interesse da historiografia pelos aspectos econômicos e sociais (...); surgimento, principalmente a partir da década de 1960, da noção de direito à informação; facilidades de reprografia (...)*¹⁰ (p.1). Como garantia deste direito, pode-se citar a inclusão na Declaração Universal dos Direitos do Homem de 1948 o direito à informação:

*todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión*¹¹.

Com isso, o conceito de acesso aos arquivos sofreu uma transformação radical e se tornou um direito democrático de todos os cidadãos, e não mais o privilégio de alguns.

Na legislação brasileira, esse direito encontra-se expresso na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XIV: (...) *é assegurado a todos o acesso à informação (...)*¹² (p.16).

Pode-se dizer que o acesso deixou de ser uma questão ‘periférica’, pois não tinha muita importância e, a partir do momento que se tornou um direito democrático, passou a ser uma questão ‘central’, transformando-se na principal função dos arquivos, seu ‘carro-chefe’. De acordo com Guimarães e Silva¹³ os arquivos possuem uma função social que é (...) *garantir o pleno acesso aos documentos e, por extensão, às informações neles contidas (...)*¹³ (p.64).

Fazendo uma análise do conceito de arquivo na atualidade, pode-se observar que, segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística, da Associação dos Arquivistas Brasileiros¹⁴, ‘arquivo’ possui quatro definições:

- 1. conjunto de documentos que independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privada.*
- 2. entidade administrativa responsável pela custódia, pelo tratamento documental e pela utilização dos arquivos sob sua jurisdição.*
- 3. edifício em que são guardados os arquivos.*

4. móvel destinado à guarda de documentos¹⁴ (p.5).

Para um melhor entendimento, ao longo deste estudo serão utilizados os termos arquivo ou acervo para o conjunto de documentos, instituição arquivística para a entidade administrativa e depósito para o local de guarda dos documentos.

Como discutido anteriormente, em seus primórdios o termo arquivo era entendido como depósito de guarda de materiais e de documentos e, com o passar dos séculos, sofreu acréscimos, modificações e evoluções não só em seu conceito, mas também na sua finalidade, uso, suporte, acesso, formas de armazenamento etc. Outros conceitos passam a se relacionar com o termo arquivo, por exemplo, acesso, gestão de documentos, usuário, transferência da informação, informação arquivística, gestão da informação entre outros.

Ainda hoje, novos conceitos representativos de realidades dinâmicas em constante transformação, passam a fazer parte das questões relacionadas ao arquivo. Um exemplo disso é o surgimento recente de uma nova tipologia documental, conhecida como documento eletrônico. Por conta deste formato documental, derivam novos meios de se pensar sua organização, armazenamento e conservação.

No final do século passado, com a chegada da Internet, surgiram novas formas de acesso e disseminação da informação arquivística e, até mesmo, de acesso ao documento arquivístico. Devido a Internet, as barreiras de espaço e tempo passaram a ser rompidas, pois se tornou possível o acesso via Web a informações que antes tinham que ser consultadas *in loco*.

Em uma passagem do livro ‘O professor e o demente’, que conta a história da elaboração do dicionário Oxford, Simon Winchester¹⁵, relata a importância da utilização dos arquivos para o desenvolvimento de seu trabalho e ainda aponta que parte das informações arquivísticas foram encontradas e solicitadas através da Web. Como poderá ser visto a seguir, foi pesquisando em um Serviço de Informação Arquivística na Web, que esse autor obteve as informações arquivísticas desejadas.

O acesso ao Broadmoor Special Hospital, e aos volumosos arquivos que há tanto tempo são mantidos sobre todos os pacientes, iria ser, nitidamente, a chave para decifrar esta história; (...). Os arquivos do Broadmoor eram necessários para fornecer os fatos, (...).

(...) o Hospital de St. Elizabeth, em Washington, D.C., não é mais uma instituição federal, e está sendo dirigido agora pelo Distrito de Colúmbia – um governo que sofreu alguns transtornos

muito divulgados em anos recentes. E a princípio, talvez por causa disso, o hospital se recusou sem rodeios a liberar qualquer de seus arquivos, chegando ao ponto de sugerir, com toda seriedade, que eu contratasse um advogado e promovesse uma ação judicial a fim de obtê-los.

*Entretanto, algum tempo depois, **uma busca superficial que fiz certo dia nas páginas do Arquivo Nacional na World Wide Web** sugeriu-me que os documentos relativos ao Dr. Minor – paciente do St. Elizabeth entre 1910 e 1919, quando a instituição se achava inegavelmente sob jurisdição federal – bem poderiam se encontrar, na verdade, sob custódia federal, e não retidos no kafkiano abraço do distrito. E de fato, como se revelou, estavam mesmo. **Uma ou duas solicitações através da Internet, uma conversa feliz com o arquivista Bill Breach, extremamente solícito, e de repente mais de setecentas páginas das anotações do caso, junto com outra fascinante miscelânea de fatos, chegaram num pacote do FedEx.** Foi mais do que gratificante poder telefonar ao St.Elizabeth no dia seguinte e contar aos funcionários nada cooperativos de lá qual era o arquivo que eu tinha então pousado diante de mim, em minha escrivania. Eles não ficaram muito satisfeitos¹⁵ (p. 244-245).*

Esse relato traduz a importância da disponibilização dos serviços de informação na Web, e a relevância de se pensar na construção desses serviços de acordo com as necessidades de informação dos usuários.

Cabe as instituições arquivísticas e aos profissionais da informação, através do campo da Arquivologia, promoverem melhorias no tratamento e no acesso à informação, para que as necessidades de informação dos usuários sejam satisfeitas de forma plena, visto que o direito à informação é um dos direitos humanos fundamentais, que pertence a todos os cidadãos, que lhes faculta a possibilidade de exigir, receber e difundir informações. Nesta perspectiva, direito à informação e acesso aos documentos, são conceitos altamente relacionados.

A seguir serão tratados alguns pontos relacionados ao campo da Arquivologia, pois assim como o conceito de arquivo sofreu modificações ao longo dos séculos, esse campo, que é bem mais recente (surgiu no final do século XIX), também passou e ainda passa por mudanças e evoluções, principalmente por conta da questão do acesso às informações arquivísticas.

I.2 O CAMPO DA ARQUIVOLOGIA

No Dicionário de Terminologia Arquivística da Associação dos Arquivistas Brasileiros¹⁴, ‘Arquivologia’ é definida como *uma disciplina que tem por objeto o*

*conhecimento da natureza dos arquivos e das teorias, métodos e técnicas a serem observados na sua construção, organização, desenvolvimento e utilização*¹⁴ (p.9). Alguns autores utilizam o termo ‘Arquivística’ como sinônimo, outros apontam que Arquivologia é a ciência e Arquivística é a técnica. Neste estudo, para denominar o campo, a ciência, será utilizado o termo Arquivologia.

Comparando o surgimento do documento de arquivo com o surgimento da disciplina, observa-se que esta é muito mais recente. De acordo com Rousseau e Couture⁴,

*a criação e a conservação de documentos de arquivo são fenômenos tão antigos como o aparecimento e utilização da escrita. Encontramos testemunho disso nas civilizações desaparecidas. A profissão de arquivista parece também bem antiga. Em compensação, o ensino consagrado à arquivística é muito mais recente, e parece próprio da época moderna*⁴ (p.32).

Tomando por base que a Arquivologia é a disciplina que estuda a organização dos arquivos, juntamente com os métodos, técnicas, princípios e teorias que são aplicadas, torna-se obscuro entender como existiam arquivos sem a consolidação do campo.

Partindo do pressuposto de que não existe arquivo se não existir ordem, percebe-se que da Antigüidade, até meados do século XIX, existiam mecanismos, ainda que rudimentares, que permitiam organizar, de forma compreensível os documentos arquivísticos. Já nessa época, havia um esforço intelectual na organização dos documentos de arquivo, visto que, todo o trabalho de arquivo resulta do fator humano. Segundo Campillos¹⁶,

*(...) desde sus orígenes todo archivo debe su existencia a una persona jurídica o física que es la que genera el conjunto de documentos que lo constituyen. (...) de este modo, también desde sus orígenes, esse orden que lo cualifica tiene mucho que ver com el modo en que han de ser tratados los documentos, de acuerdo com el sujeto que lor produjo y el uso posterior que vayan a tener*¹⁶ (p.3).

Somente no final do século XIX é que surge o campo da Arquivologia, oriundo da necessidade de se sistematizar os procedimentos de tratamento e organização dos documentos. Ocorreu uma sucessão de fatos que contribuiriam para sua emergência.

Com a Revolução Francesa, *new services appeared, dedicated to the gathering, management and accessibility of documents of patrimonial interest, considered as indispensable sources of historical study*¹⁷ (p.296). Em 1841, o arquivista/historiador francês Natalis de Wailly formalizou a noção de ‘Fundo de Arquivo’; em seguida surgiram os princípios de ‘Respeito aos Fundos’ ou ‘Princípio da Proveniência’ e o ‘Princípio da Ordem Original’, e, mais tarde, a ‘Teoria das Três Idades’.

Embora já estivessem formalizados os princípios do campo, a Arquivologia era vista como uma disciplina ‘auxiliar da História’. Sua independência começou a se manifestar a partir da publicação do ‘Manual dos Arquivistas Holandeses’, denominado ‘Handleiding voor het Ordenen en Beschrijven van Archieven’ e escrito por S.Muller, J.A. Feith e R. Fruin, em 1898. Desde então, a Arquivologia passou a marcar seu território e a ganhar autonomia.

A publicação do manual holandês, segundo Lopes¹⁸, (...) *inaugurou o pensamento arquivístico tradicional por suas regras e seus métodos de tratamento dos arquivos definitivos, tomando por base os postulados do positivismo clássico*¹⁸ (p.66).

Desde então, várias obras surgiram em diversos países: na Inglaterra, em 1921, Hilary Jenkinson elaborou ‘A manual of archive administration’; nos Estados Unidos, Schellenberg publicou em 1956 o ‘Modern Archives: principles and techniques’ e em 65 o ‘The management archives’. Na França, a Associação dos Arquivistas Franceses publicou, em 1970 o ‘Manuel d’Archivistique’. Na Inglaterra, Cook, em 1977 publicou o ‘Archives Administration: a manual of intermediate and smaller organizations’. No Quebec, em 82, ‘Les archives au XX siècle’, de Couture e Rousseau. Antonia Heredia publica, em 1984, na Espanha ‘Archivística General: teoria y practica’. Na Itália, em 84, Lodolini publica ‘Archivística: principi e problemi’ etc.

Em um século de existência, o campo da Arquivologia praticamente se manteve inalterado. Uma das poucas, no entanto expressiva mudança, ocorreu após a II Guerra Mundial, quando foi criado o conceito de ‘gestão de documentos’ que visa a economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos. De acordo com Fonseca⁸, a gestão de documentos

*(...) originou-se na impossibilidade de se lidar, de acordo com os moldes tradicionais, com as massas cada vez maiores de documentos produzidos pelas administrações. Os volumes documentais crescem numa progressão geométrica e é necessário que se estabeleçam parâmetros para sua administração*⁸ (p.50).

A gestão de documentos diretamente relacionada com os princípios de racionalidade anteriormente citados, que considera a eliminação de documentos, revolucionou a Arquivologia. As instituições arquivísticas passaram a rever seu papel e, mais do que isso foram inauguradas novas práticas de avaliação, seleção e eliminação de documentos de arquivo.

Trazendo para o Brasil as discussões sobre o campo da Arquivologia, pode-se dizer, primeiramente, que é um campo recente. Passou a ganhar impulso a partir de 1971, quando foi criada a Associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB), que estimulou a criação de núcleos regionais em vários estados.

No ano seguinte foi aprovada a criação do curso de Arquivologia e, em 1974, foram fixadas as matérias do currículo mínimo do curso de graduação em Arquivologia.

A partir dos anos 80 observa-se um avanço das instituições arquivísticas e, em 1988, através da Constituição, surgem as (...) *conquistas do ponto de vista jurídico, com os princípios constitucionais referentes ao direito à informação e ao dever do Estado na gestão dos documentos públicos*¹⁹ (p.29).

Na década seguinte, foi elaborada e aprovada a Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991 que dispõe sobre a política nacional de arquivos e o acesso à informação governamental.

Pode-se dizer que ocorreram importantes acontecimentos no campo, que aos poucos vem amadurecendo e se consolidando no Brasil. Porém, não pode ser afirmado com tanta precisão como em outros países que a Arquivologia no Brasil está passando por modificações, reflexões, críticas em suas bases teóricas e metodológicas. De acordo com Jardim²⁰

(...) *a nossa crise encontra-se localizada no interior de uma crise muito mais ampla, relacionada com as limitações e problemas do nosso modelo de desenvolvimento econômico, político e social. E, ao contrário do que se passa internacionalmente, não podemos afirmar ainda que se trata de uma crise de crescimento para a Arquivologia e os arquivistas*²⁰ (p.5).

As instituições arquivísticas, juntamente com os profissionais da informação, devem se esforçar para que este quadro mude, trazendo renovações, inovações e contribuições para o campo da Arquivologia. Sendo o acesso à informação um direito universal dos cidadãos, cabe aos profissionais da informação buscar melhorias no tratamento e no acesso à informação para que esse direito seja exercido de forma plena.

Aprofundando a temática sobre campo da Arquivologia, agora serão tratados alguns conceitos balizadores desse campo, assim como seus pilares teóricos e os princípios metodológicos utilizados na organização dos documentos históricos/permanentes para a disponibilização e acesso às informações.

I.2.1 PRINCIPAIS CONCEITOS DO CAMPO DA ARQUIVOLOGIA

Neste item, foram destacados os conceitos balizadores que contribuíram para a criação do campo da Arquivologia: ‘documento de arquivo’ e ‘fundo de arquivo’.

I.2.1.1 Documento de Arquivo

Documento, segundo a conceituação clássica e genérica é *qualquer elemento gráfico, iconográfico, plástico ou fônico pelo qual o homem se expressa. (...) tudo o que seja produzido por razões funcionais, jurídicas, científicas, técnicas, culturais ou artísticas pela atividade humana*²¹ (p.14).

Como pode ser observado, essa definição é muito ampla e, mesmo sendo os documentos a matéria prima dos arquivos,

*(...) es preciso delimitar los diferentes conceptos de documento y llegar al específico del ‘documento de archivo’, ya que el concepto de documento varía substancialmente según se le mire desde los puntos de vista de los profesionales de las distintas ciencias relacionadas con el mismo: historiadores, diplomatas, juristas, archiveros, bibliotecarios, documentalistas, museólogos (...)*²² (p.104).

Restringindo ao campo da Arquivologia, Belloto²¹ define documentos de arquivo como

(...) os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal, guardando esses documentos relações orgânicas entre si. Surgem, pois, por razões funcionais administrativas e legais. Tratam, sobretudo de provar, de testemunhar alguma coisa. Sua apresentação pode ser manuscrita,

*impressa ou audiovisual; são, via de regra, exemplares únicos e sua gama é variadíssima, como forma e suporte*²¹ (p.15).

Os registros documentais arquivísticos possuem as seguintes características: autenticidade, naturalidade, inter-relacionamento e unicidade.

A primeira característica apontada está relacionada ao processo de criação, manutenção e custódia. Autenticidade é a (...) *qualidade de um documento quando preenche as formalidades necessárias para que se reconheça sua proveniência, independentemente da veracidade do respectivo conteúdo*¹⁴ (p.10).

A naturalidade ocorre quando os registros arquivísticos são acumulados naturalmente nas administrações de forma contínua e progressiva e não artificialmente.

No inter-relacionamento,

*os documentos estabelecem relações no decorrer do andamento das transações para as quais foram criados; os documentos estão ligados por um elo que é criado no momento em que são produzidos ou recebidos, que é determinado pela razão de sua criação e que é necessário à sua própria existência, a sua capacidade de cumprir seu objetivo, ao seu significado e sua autenticidade. Os registros arquivísticos são um conjunto indivisível de relações*⁸ (p.46).

A unicidade é a característica do documento de arquivo de ter um lugar único na estrutura documental do grupo ao qual pertence. Segundo Fonseca⁸ (...) *cópias de um registro podem existir em um ou mais grupos de documentos, mas cada cópia é única em seu lugar, porque o complexo de suas relações com os demais registros do grupo é sempre único*⁸ (p.46).

Os documentos de arquivo são fontes primordiais de informação e prova, têm uma característica essencial que é a sua natureza probatória. Eles são capazes de refletir, como um espelho fiel, o próprio curso dos atos que lhes deram origem. Além disso, possuem características que distinguem o campo da Arquivologia de outros campos, como a Biblioteconomia, por exemplo. O caráter seriado dos documentos, o sentido de arquivo como conjunto orgânico de documentos e nunca como coleção documental e o princípio da proveniência podem ser apontados como características que distinguem o campo.

Devem ser organizados de forma que os usuários possam consultá-los quando necessitar obter informações. Desta forma, devem passar pelo tratamento arquivístico, independente da fase em que se encontram (corrente, intermediária ou permanente).

O usuário deve ter garantido, não só o acesso jurídico aos documentos e conseqüentemente às informações arquivísticas, mas sim, o acesso intelectual e isso é possível através da organização dos documentos. É necessário que o acervo esteja organizado e que disponibilize instrumentos para facilitar a busca das informações, pois mesmo com o acesso jurídico garantido, sem instrumentos de recuperação da informação, não se tem o acesso intelectual.

Neste estudo, serão tratadas questões relacionadas ao acesso aos documentos de arquivo que se encontram na terceira fase do ciclo vital dos documentos, ou seja, os documentos permanentes ou históricos, que são disponibilizados através dos Serviços de Informação Arquivística, em especial dos Serviços de Informação Arquivística Virtuais.

Mais à frente, será abordado no item ‘Princípios Metodológicos: abrindo a ‘caixa-preta’ – tratamento arquivístico dos documentos da terceira idade’, as etapas de tratamento dos documentos de arquivo nesta fase até a sua disponibilização para os usuários.

Como neste estudo, serão tratadas questões relacionadas aos documentos de terceira idade, torna-se importante à análise do conceito de ‘fundo de arquivo’ que está intimamente ligada ao conceito de ‘documento de arquivo’.

I.2.1.2 Fundo de Arquivo

A idéia de ‘fundo de arquivo’ surgiu no final do século XIX, mais precisamente em 1841, pelo historiador/arquivista francês Natalis de Wailly e, como é sabido, é aplicada até os dias de hoje nos documentos que se encontram na terceira fase do ciclo vital, no arquivo permanente.

Belloto²¹, em sua publicação ‘Arquivos Permanentes: tratamento documental’ define fundo de arquivo como o

conjunto de documentos produzidos e/ou acumulados por determinada entidade pública ou privada, pessoa ou família no exercício de suas funções e atividades, guardando entre si relações orgânicas e que são preservados como prova ou testemunho legal

*e/ou cultural, não devendo ser mesclados a documentos de outro conjunto gerado por outra instituição, mesmo que este, por quaisquer razões, lhe sejam afim*²¹ (p.79).

Nesta definição pode ser observado que se encontram implícitos as características do documento de arquivo: a naturalidade: (...) *documentos produzidos e/ou acumulados* e, o inter-relacionamento: (...) *guardando entre si relações orgânicas*; e, no final quando aponta que os documentos não devem ser mesclados a documentos de outro conjunto, já se tratando do princípio da proveniência, que será tratado no próximo item.

Um fundo é sempre formado por documentos produzidos e/ou recebidos por uma instituição e/ou pessoa física. Esses documentos, não podem, em nenhum momento, ser separados ou misturados a outros fundos. A principal função da criação de um fundo é o valor que o documento tem no momento de sua criação, mesmo que venha a surgir outras necessidades referentes à documentação no decorrer do tempo, deve-se manter o ‘respeito aos fundos’, procurando deixá-los em sua ordem original, sempre que possível.

O que norteia a constituição de um fundo é a origem do documento: *o que ele representa no momento da sua criação; como instrumento que possibilitará a consecução de uma atividade dentro de uma função que cabe ao órgão gerador no contexto administrativo no qual atua*²¹ (p.9).

Podem fazer parte de um mesmo fundo, documentos de diferentes formatos, espécies ou tipologias e, um fundo de arquivo pode conter subdivisões como série e subsérie.

As séries podem ser entendidas como conjunto de documentos considerados como uma entidade homogênea por efeito de sua origem, utilização, forma ou sistema de arquivamento.

As subséries são subdivisões das séries, criadas a partir das mesmas como entidade lógica de acesso às informações.

É importante salientar que além da criação dos fundos, é necessário que sejam elaborados os instrumentos de pesquisa para que seja garantido o acesso intelectual à informação por parte do usuário.

Esses conceitos, ‘documento de arquivo’ e ‘fundo de arquivo’, foram importantes para o estabelecimento dos princípios que formam a base do campo da Arquivologia.

I.2.2 PRINCIPAIS PILARES TEÓRICOS DA ARQUIVOLOGIA

Como já foi apresentado anteriormente, a Arquivologia nasceu com a Revolução Francesa, quando foram criados os arquivos históricos que tinham a finalidade de preservar, gerenciar e prover acesso à documentação, em especial para o desenvolvimento da historiografia.

Embora datasse da Antigüidade o surgimento dos arquivos, não existia uma metodologia a ser seguida. A preocupação em se estabelecer um caminho a ser cumprido era grande, e, com o passar do tempo, surgiu a Arquivologia Tradicional que até os dias de hoje ainda se configura como paradigma dominante.

Esse campo é herdeiro do modelo francês, que foi amplamente disseminado ao longo do século XIX, e que adotou os princípios de ‘Respeito aos Fundos’ ou da ‘Proveniência’ e o princípio da ‘Ordem Original’. Já no século XX, foi criada a ‘Teoria das Três Idades’ que passou a fazer parte da Arquivologia. Pode-se dizer que esses princípios e a teoria formam a base do campo da Arquivologia.

I.2.2.1 Princípio do Respeito aos Fundos ou Princípio da Proveniência

Esse princípio é muito importante para o campo da Arquivologia, pois, a partir dele, são regidas as intervenções arquivísticas.

*Todas as intervenções do arquivista devem ocorrer sob o signo do princípio da proveniência e, à partida, do reconhecimento do fundo de arquivo como unidade central das operações arquivísticas*⁴ (p.81). Segundo Belloto²¹ este princípio (...) é considerado universalmente como a base da arquivística teórica e prática²¹ (p.49).

Formulado na França em abril de 1841, esse princípio estabelecia que

*(...) todos os documentos originários de uma ‘autoridade administrativa, corporação ou família’ devem ser agrupados, constituindo fundos, dentro desses os documentos devem ser arranjados por assuntos, e após, em ordem cronológicas, geográfica ou alfabética*⁹ (p.209).

Esse princípio evoluiu e na Prússia ficou decidido que os documentos públicos tinham que ser agrupados de acordo com as unidades administrativas que os criaram,

diferentemente da França que era de acordo com a natureza das instituições que o criaram. Segundo Schellenberg⁹, *o princípio de agrupar os documentos oficiais de acordo com a origem nos organismos públicos administrativos é chamado ‘Provenienzprinzip’ ou princípio da proveniência*⁹ (p.213).

Para Rousseau e Couture⁴ o princípio da proveniência ou princípio de respeito aos fundos é definido como o

*(...) princípio fundamental segundo o qual os arquivos de uma mesma proveniência não devem ser misturados com os de outra proveniência e devem ser conservados segundo a sua ordem primitiva, caso exista (...) ou (...) o princípio segundo o qual cada documento deve ser colocado no fundo donde provém e, nesse fundo, no seu lugar de origem*⁴ (p.82).

De acordo com Campillos²³ (*apud* Brito²⁴), este princípio baseia sua formulação teórica em dois postulados.

*O primeiro, explicitado na Reforma dos Arquivos Departamentais de Paris em 1841, determinava que a documentação produzida por uma instituição no exercício de suas funções, uma vez recolhida ao arquivo não deveria misturar-se à documentação gerada por outra instituição; o segundo referia-se ao respeito à estrutura original dos fundos e a ordem natural dos documentos, baseando-se na premissa de que a classificação do arquivo deve se apoiar na organização atribuída na origem*²⁴ (p.52).

Belloto²¹ afirma que *(...) não se pode mesclar documentos provenientes de fundos diferentes sob o risco de impedir, fatalmente, todo o rastrear futuro do historiador em torno das funções e atribuições do órgão gerador*²¹ (p.49).

O princípio da proveniência marca a diferenciação do documento de arquivo de outras espécies de documentos, custodiada por instituições congêneres, estabelecendo como fator norteador sua origem.

1.2.2.2 Princípio da Ordem Original

O Dicionário de Terminologia Arquivística¹⁴ define o ‘Princípio da Ordem Original’ como *o princípio que, levando em conta as relações estruturais e funcionais que presidem a gênese dos arquivos, garante a sua organicidade*¹⁴ (p.61).

A organicidade segundo este dicionário é a *qualidade segundo a qual os arquivos refletem a estrutura, funções e atividades da entidade acumuladora em suas relações internas e externas*¹⁴ (p.57).

Neste princípio, um fundo deve receber uma organização correspondente àquela que lhe foi dada pelo seu detentor, a fim de se preservar as relações entre os documentos.

Mais uma vez, é importante ressaltar a importância da organização dos documentos de arquivo e a elaboração dos instrumentos de pesquisa, a fim de que os usuários possam ter acesso as informações contidas nos documentos.

I.2.2.3 Teoria das Três Idades

A Teoria das Três Idades, também conhecida como Ciclo Vital dos Documentos, foi elaborada a partir da introdução, na década de 50, do conceito de ‘Gestão de Documentos’ que objetiva racionalizar a produção documental e facilitar o acesso aos documentos. A partir deste conceito, passou-se a dividir os documentos de arquivo em idades ou fases, de acordo com as necessidades do órgão que o produziu. Trata-se do tempo de vida dos documentos, seu ciclo vital.

Os documentos de arquivo, de acordo com a Teoria das Três Idades, podem ser classificados em documentos correntes, documentos intermediários e documentos permanentes.

Os documentos correntes são aqueles que estão em curso, isto é, tramitando, ou que foram arquivados, mas são objeto de consultas frequentes; eles podem ser conservados nos locais onde foram produzidos sob a responsabilidade do órgão produtor.

Os documentos intermediários são aqueles que não são mais de uso corrente, mas que por razões de interesse administrativo, aguardam sua eliminação ou recolhimento à instituição arquivística. Esses documentos devem ser recolhidos a um arquivo intermediário, sob a responsabilidade conjunta dos funcionários do órgão produtor e da instituição arquivística.

Na terceira fase, encontra-se os documentos permanentes que são aqueles de valor histórico, probatório e informativo e que devem ser definitivamente preservados. Eles não são mais necessários ao cumprimento das atividades da administração. Devem

ser conservados nas instituições arquivísticas, sob a responsabilidade dos profissionais da informação.

É importante ressaltar que o tratamento dado aos documentos de arquivo nas fases corrente e intermediária é distinto da fase permanente, visto que no arquivo corrente são abrigados *os documentos durante o seu uso funcional, administrativo, jurídico* ²¹ (p.53). No arquivo intermediário *os papéis já ultrapassaram seu prazo de validade jurídico-administrativa (...)*²¹ (p.53), e no arquivo permanente *ultrapassado totalmente o uso primário, inicia-se o uso científico, social, cultural*²¹ (p.53).

Para um melhor entendimento, chama-se de valor primário *o valor que o documento apresenta para a consecução dos fins explícitos a que se propõe; secundários são aqueles que, embora já implícitos no tempo em que são gerados os documentos, avultam com o correr dos anos* ²⁵ (apud Belloto²¹ p.25). De acordo com Belloto²¹, *este valor secundário vai desde o elemento informativo para a análise crítica da administração até, em perspectiva, os aspectos sociais e políticos generalizados que, no mesmo documento, o historiador puder detectar*²¹ (p.83).

Neste estudo, serão analisadas as questões referentes à terceira fase do ciclo vital onde se encontram os documentos permanentes. Exatamente na fase em que os documentos e as informações arquivísticas são utilizadas nas pesquisas históricas, nas atividades culturais, etc.

A seguir serão tratados alguns pontos relacionados à organização e tratamento dos documentos arquivísticos que se encontram na terceira fase do ciclo vital dos documentos até a sua disponibilização aos usuários através dos Instrumentos de Pesquisa.

I.2.3 PRINCÍPIOS METODOLÓGICOS: ABRINDO A ‘CAIXA-PRETA’ – TRATAMENTO ARQUIVÍSTICO DOS DOCUMENTOS DA TERCEIRA IDADE

Autores apontam que desde o início do século XIX, em diferentes países, passaram a surgir os manuais de arquivos. *Concebidos por arquivistas cuja competência é reconhecida ou por associações profissionais, descrevem as práticas nacionais em matéria de concepção e tratamento dos arquivos*⁴ (p.34).

Tratando especificamente dos arquivos de terceira idade, arquivos históricos ou ainda denominados arquivos permanentes, serão abordadas as etapas de tratamento

desses arquivos. Desta forma, fica entendido que os documentos já foram avaliados e recolhidos para o arquivo permanente.

I.2.3.1 Arranjo

O arranjo, de acordo com Schellenberg²⁶ (*apud* Belloto²¹), é o *processo de agrupamento dos documentos singulares em unidades significativas e o agrupamento, em relação significativa, de tais unidades entre si* ²¹ (p.80). Essa ‘relação significativa’ é o princípio da organicidade.

A estrutura e o funcionamento da administração são os elementos norteadores do arranjo.

O arranjo pode ser visto, segundo Belloto²¹, como o

(...) processo e o resultado da organização de arquivos, documentos e manuscritos de acordo com princípios arquivísticos consagrados, particularmente o da proveniência, respeitando-se os seguintes níveis: fundo, seção, série, conjunto lógico dentro da série e documento ²¹ (p.73).

A autora ainda aponta que o arranjo é ao mesmo tempo intelectual e material: *organizar os documentos uns em relação aos outros; nas séries, umas em relação às outras; dar número de identificação aos documentos; colocá-los em pastas, caixas ou latas; ordená-los nas estantes*²¹(p.75).

I.2.3.2 Descrição

Sendo uma tarefa típica dos arquivos permanentes, a descrição pode ser definida como *o conjunto de procedimentos que, a partir de elementos formais e de conteúdo, permitem a identificação de documentos e a elaboração de instrumentos de pesquisa*¹⁴ (p.23).

Alguns elementos como *as autorias, a caracterização das tipologias de documento, a função implícita, os assuntos, as datas (tópica e cronológica) são fornecidas pela (...) descrição de documentos* ²¹(p.92).

O processo de descrição consiste *na elaboração de instrumentos de pesquisa que possibilitem identificar, rastrear, localizar dados*(...)²¹(p.92).

Segundo Belloto²¹ o arranjo é comandado pela estrutura da administração (...) A descrição (...) é ditada pelos interesses da história ²¹(p.92).

As tarefas de descrição levam à elaboração dos chamados instrumentos de pesquisa. E, esses instrumentos são um caminho de se prover o acesso intelectual aos documentos e as informações arquivísticas.

I.2.3.2.1 Instrumentos de Pesquisa

O instrumento de pesquisa pode ser definido como uma

obra de referência publicada ou não, que identifica, localiza, resume ou transcreve, em diferentes graus e amplitudes, fundos, grupos, séries e peças documentais existentes num arquivo permanente com a finalidade de controle e de acesso ao acervo ¹⁴ (p.45).

Pode ser um guia, um inventário, um catálogo, um repertório, um índice etc. Os mais encontrados nos arquivos são o guia do acervo e o inventário.

De acordo com Belloto²¹ o guia é o instrumento de pesquisa mais popular e mais abrangente. Tem por finalidade (...) *dar uma visão do conjunto dos serviços de arquivo de modo a permitir ao pesquisador saber quais são seus recursos, a natureza e o interesse dos fundos que ele abriga, os instrumentos de pesquisa de que dispõem, quais são as fontes complementares* ²¹ (p.109).

O inventário é um *instrumento de pesquisa em que a descrição exhaustiva ou parcial de um fundo ou de uma ou mais de suas subdivisões toma por unidade a série, respeitada ou não a ordem de classificação* ¹⁴ (p.45).

Segundo Belloto²¹, o inventário *descreve conjuntos ou unidades documentais na ordem em que foram arranjados. É um instrumento do tipo parcial, ocupando-se de partes do acervo* ²¹ (p.113).

Um inventário (...) *pode contemplar um fundo inteiro, algumas séries, uma série, parte dela ou mesmo uma unidade de arquivamento* (...) ²¹ (p.113).

Os instrumentos de pesquisa são utilizados como vias de acesso do usuário ao documento. São o primeiro contato do usuário, um acesso indireto que antecede a consulta aos documentos originais; é uma primeira aproximação com o acervo da entidade.

Guimarães e Silva¹³ diz que (...) *os processos de Descrição e Representação são, na verdade, ações da equipe técnica do órgão, voltados para a retirada de informações do documento recebido, a fim de gerar novas informações, destinadas a permitir e orientar a pesquisa dos usuários* ¹³ (p.61).

Ainda segundo a autora, *a informação gerada nos arquivos sob a forma de Instrumentos de Descrição, pode ser denominada de meta-informação, informação de segundo nível, ou ainda, informação sobre informação*¹³ (p.63).

Então, conclui-se que (...) *o acesso aos documentos é mediado pela meta-informação, implicando que tanto a recuperação quanto à transferência de informação, são ações que tem como suporte a meta-informação* ¹³ (p.63).

Os profissionais da informação são responsáveis pela produção da meta-informação. Sendo assim, eles exercem um importante papel na sociedade, pois eles são os intermediários entre o usuário e o acervo, são a interface usuário X informação arquivística.

Tanto para o arquivista responsável pela organização do acervo, incumbido do tratamento técnico, como para o Arquivista de Referência, responsável pela orientação da localização da informação arquivística, deve estar muito claro que o objetivo final da função que eles exercem é atender ao usuário, buscando satisfazer suas necessidades de informação.

Por conta disso os profissionais da informação devem estar conscientes de que o campo da Arquivologia está passando por transformações e evoluções e que com isso surgem novas tendências para o desenvolvimento do campo.

I.3 NOVAS TENDÊNCIAS PARA O CAMPO DA ARQUIVOLOGIA

Refletindo sobre o campo da Arquivologia nos dias de hoje, alguns autores afirmam que tanto a disciplina como suas práticas devem ser repensadas. Jardim¹⁹, em seu artigo ‘Novas Perspectivas da Arquivologia nos Anos 90’, comenta que a Arquivologia está passando por um quadro de profundas transformações onde (...) *tem sido intenso o confronto dos profissionais da área com as novas questões teóricas e suas repercussões nas práticas de gerenciamento da informação arquivística*¹⁹ (p.27).

De acordo com este autor, a Arquivologia está vivenciando um terceiro marco, que se refere (...) *à incorporação dos conceitos de ‘informação registrada orgânica’,*

como objeto da Arquivologia e 'gestão da informação' cuja aplicação se dá numa ambivalência caracterizada pelas novas tecnologias de informação¹⁹ (p.29-30). O que Jardim¹⁹ considera como os outros marcos são, primeiramente, com a Revolução Francesa, a criação da instituição arquivística pública e, no século XIX, o desenvolvimento da Arquivologia como uma área de conhecimento. Como segundo marco histórico tem-se a Teoria das Três Idades e a adoção da administração integrada do ciclo vital de documentos, devido aos desdobramentos tanto teóricos como práticos da gestão de documentos.

Embora exista um número expressivo de obras sobre a organização e tratamento de arquivos, de acordo com Lopes²⁷

(...) é fácil perceber a quase inexistência de rupturas filosóficas em um século de produção intelectual. A arquivística chegou até nós como conhecimento congelado, oriundo do passado, à qual se pode, segundo a tradução, aduzir derivações pragmáticas, mas não alterar o seu objeto básico – os documentos – nem oxigená-la com os conhecimentos contemporâneos de diversas áreas²⁷ (p.49).

Numerosas questões estão afetando direta ou indiretamente o campo da Arquivologia: o aumento da produção documental; o surgimento da sociedade da informação; os documentos eletrônicos; novas formas de armazenamento, de disseminação, de acesso à informação; os novos tipos de serviços de informação, enfim tanto o Profissional da Informação como a Arquivologia como área de conhecimento, estão passando por profundas transformações.

De acordo com Jardim e Fonseca²⁸,

a consolidação dos conceitos de informação como recurso e de gestão da informação, a internacionalização do direito à informação, a produção de documentos arquivísticos em novos formatos e suportes têm contribuído, a partir dos anos 60, para a redefinição dos fundamentos básicos consolidados pela arquivística a partir do século XIX²⁸(p.46).

Autores como Fernanda Ribeiro¹⁷, de Portugal e Terry Cook²⁹, do Canadá mencionam que o campo da Arquivologia está sofrendo uma quebra de paradigma, passando do paradigma 'histórico-tecnicista' para o paradigma 'científico-informacional'.

O primeiro paradigma, de acordo com Ribeiro¹⁷, (...) *was established at the end of the 19th century and was developed and consolidated during the 20th century, while the latter is progressively affirming itself and gradually consolidating its theoretical and epistemological foundations*¹⁷ (p.295).

No paradigma ‘histórico-tecnista’, podem ser apontados como seus ‘pilares’ a criação dos arquivos históricos, (...) *conceived to preserve, manage and provides access to documentation, essentially patrimonial in character, the first aim of wich is to provide a source of historiography*¹⁷ (p.298); a existência de um órgão estatal coordenando as políticas de arquivo, como foi o caso da criação, na Revolução Francesa, do Arquivo Nacional da França; as justificativas teóricas baseadas na noção de fundo, criada no século XIX, como objeto da disciplina e muitas vezes entendido como sinônimo de arquivo; os princípios teóricos: ‘Respeito aos Fundos’ ou ‘Princípio da Proveniência’ e o ‘Princípio da Ordem Original’ (...) *not submitted to confirmation or refutation by scientific research, because they are based on evidence and pragmatism*¹⁷ (p.299); a adoção das teorias com base na prática operacional, por exemplo, a ‘Teoria das Três Idades’ que serve para justificar as separações artificiais do conjunto, que é o arquivo, direcionando para aplicação de diferentes técnicas e métodos no tratamento da informação nas diferentes fases; o documento visto como a base material do arquivo, ou objeto constituinte, portanto a expressão ‘gestão de documentos’.

No final do século XX, esse paradigma dominante passou a ser questionado, pois começaram a surgir inquietamentos relacionados às formas de tratamento da documentação.

Atualmente, alguns autores já estão ponderando o objeto da Arquivologia. Para Antonia Heredia³⁰ (*apud* Fonseca³¹ p.34), o objeto da Arquivologia possui uma tríplice dimensão: arquivos – documento de arquivo – informação. Alguns autores e profissionais contemporâneos consideram a informação arquivística como seu objeto. A informação arquivística, segundo Jardim³² *apud* Pereira³³ (...) *é recente na literatura da área e ainda carece de verticalização teórica. E que na verdade, a Arquivologia tende a reconhecer os arquivos como seu objeto e não a informação arquivística*³³ (p.16).

Jardim e Fonseca²⁸ comentam que (...) *o objeto da Arquivística tem se deslocado da categoria arquivos para outras, como documentos arquivísticos, e, mais recentemente, informação arquivística*²⁸ (p.45).

Nessa Arquivologia Contemporânea, passa a ser incorporado como objeto da Arquivologia, além do arquivo (conjunto de documentos) e do documento, a informação

registrada e orgânica, (...) a informação elaborada, produzida ou recebida, no quadro da missão de organização e também registrada num suporte material¹⁹ (p.30).

Outros fatores estão influenciando mudanças no campo, por exemplo, Delmas³⁴ (apud Jardim³⁵) afirma que (...) a configuração do que tem sido chamado de 'sociedade da informação' vem conduzindo a Arquivologia a passar de uma 'idade empírica' para uma 'idade científica'³⁵ (p.2).

Este autor denomina 'idade empírica', porque o campo da Arquivologia foi sendo construído mais através da técnica do que com bases teóricas e, após o surgimento dos pilares teóricos do campo, não ocorreram questionamentos.

Na atualidade, pode-se observar o crescimento na produção de trabalhos referentes à discussão de questões teóricas do campo.

*From Italy to Spain and the United Kingdom, from Australia to Latin América, one may notice a proliferation of works on Archival Science, in which theoretical issues are more or less explicitly discussed, which is a sure indicator of the changes in the paradigm which are underway in the subject*¹⁷ (p.298).

No novo paradigma, a tecnologia pode ser apontada como um dos seus propulsores. Para Cook²⁹ *a profession rooted in nineteenth-century positivism, let alone in earlier diplomatics, may now be adhering to concepts, and thus resulting strategies and methodologies, that are no longer viable in a postmodern and computerized world*²⁹ (p.3).

Desde 1980, com a popularização da informática e, mais recentemente, com o surgimento do documento eletrônico, considerações importantes estão sendo feitas, questionando os princípios e teorias do campo, que até pouco tempo atrás estavam, ou pareciam estar aptos a responderem as demandas existentes.

Os profissionais da informação e os teóricos do campo da Arquivologia devem se perguntar se os princípios estabelecidos no final do século XIX podem ser aplicados nos documentos eletrônicos. O surgimento deste novo formato documental acarreta mudanças (...) em diversos aspectos, como por exemplo, as áreas física, intelectual, organizacional, e o perfil profissional das instituições de informação³⁶ (p.3).

Segundo Jardim³⁶

do ponto de vista da Arquivologia, alguns conceitos básicos estão sendo reexaminados como, por exemplo, os de 'ordem

original e documento original, proveniência, e instituições arquivísticas como depósitos centrais de documentos'. Por conseqüência, práticas como 'avaliação, arranjo e descrição, preservação e uso' estão sendo também repensadas ³⁶ (p.254).

Como pode ser percebido, é imprescindível que o campo da Arquivologia passe por uma avaliação de seus princípios e de seus métodos. Devem ser revistos os conceitos fundadores do campo, afinal, eles foram concebidos a mais de um século atrás e, observa-se que, com as transformações oriundas das TICs, suas aplicações devem ser moldadas segundo as necessidades atuais.

Existe uma enxurrada de questões a serem analisadas pela comunidade arquivística. Jardim¹⁹ aponta algumas:

a produção dos documentos resultantes das novas tecnologias da informação; os limites e possibilidades de gerenciamento desses documentos à luz do quadro teórico clássico da Arquivologia; a necessidade de as instituições arquivísticas compreenderem, de forma mais precisa, as novas demandas de uso social da informação e a sua existência como equipamento do Estado responsável pelo direito à informação; as possibilidades de os arquivistas responderem às demandas da sociedade da informação, do ponto de vista de sua formação teórica e prática, das suas associações profissionais e da sua interação com os outros profissionais de outras disciplinas no campo da informação ¹⁹ (p.28-29).

No contexto desta investigação, a revisão dos conceitos apresentados é ponto fundamental, uma vez que o objeto a ser estudado – Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário – se configura de acordo com novos paradigmas teóricos e tecnológicos.

Nesta investigação, o interesse de pesquisa está centrado no processo de transferência da informação arquivística, especificamente como este processo passa a se viabilizar na construção de Serviços de Informação Arquivística na Web. Como o próprio título do trabalho indica, a análise de conceitos relacionados, muitas vezes controversos, fazem parte do escopo a ser estudado. Por exemplo: documento de arquivo – informação arquivística; Arquivista de Referência – busca direta; preservação e guarda – disponibilização e acesso.

Ao longo deste capítulo, foram tratadas questões que impactuam de forma direta ou indireta no objeto deste estudo: ‘Serviços de Informação Arquivística na Web

Centrados no Usuário'. É importante discorrer sobre todo o tratamento que antecede a disponibilização desses serviços na Web, pois, tanto os Serviços de Informação Arquivística Tradicionais como os Virtuais, devem ter os documentos de arquivo e as informações arquivísticas organizadas de forma a que o usuário possa encontrar o que necessita.

Como pôde ser observado, o acesso às informações passou a ser uma questão fundamental para o campo da Arquivologia, para as instituições detentoras de acervos e para os profissionais da informação.

Por conta das TICs, surgem novas formas de prover acesso as informações. Elas podem ser disponibilizadas *on line*, através dos Serviços de Informação Arquivística na Web que ampliam o acesso às informações arquivísticas e ao acervo.

Como consequência desses serviços virtuais, emergem novas formas de transferência da informação, surgem os usuários virtuais que passam a ter diferentes relações com os profissionais da informação, enfim, com as TICs podem ser observadas muitas mudanças que afetam o campo da Arquivologia, assim como os profissionais da área e os usuários da informação.

Após esse breve panorama do campo da Arquivologia, juntamente com seus conceitos, princípios e formas de tratamento, no capítulo II serão analisadas questões relacionadas ao acesso à informação arquivística e a sua transferência para o usuário.

Capítulo II:

TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

A transferência da informação em um arquivo é um processo que se inicia com o recebimento de um documento até a divulgação de seu conteúdo. Mas é através do aspecto contextual da informação, que é posta a questão de sua transmissão e de seu aproveitamento pelo público, mesmo considerando a parcela inerente de incerteza ligada ao uso efetivo e à validade da informação transferida.

Guimarães e Silva¹³ (p.67)

Após uma breve explanação sobre a origem dos arquivos e a constituição do campo da Arquivologia, juntamente com seus conceitos, princípios, teorias e a metodologia de tratamento arquivístico dos documentos de arquivo permanente, neste capítulo, serão tratados temas que se relacionam com a transferência da informação arquivística.

Os documentos de arquivo passam pelas etapas de tratamento arquivístico, pois necessitam ser preservados, conservados e se tornarem acessíveis ao público. Pensar em transferência da informação arquivística é pensar no acesso do usuário às informações arquivísticas e, para que isso ocorra de forma eficaz, o Profissional da Informação deve estar ciente de que em todo processo de organização de documentos e disponibilização de informações o usuário é o cerne da questão e que tudo deve ser feito para satisfazer as necessidades de informação dos usuários.

Neste capítulo a ênfase foi atribuída a questão do acesso à informação no processo de transferência da informação arquivística, buscando analisar o que o usuário procura: documento de arquivo ou informação arquivística? O papel da indexação dentro deste processo de transferência, a importância dos Serviços de Informação como canal de acesso entre o usuário e a informação arquivística, a análise do processo de transferência da informação arquivística segundo seu conceito, a influência das Tecnologias de Informação e de Comunicação no processo de transferência. Por fim, destaca-se a representação desse processo e o usuário como sujeito na transferência da informação arquivística.

II.1 DO DOCUMENTO DE ARQUIVO À INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

O conceito de documento de arquivo, tratado no capítulo anterior, é apontado como um dos conceitos balizadores de constituição do campo da Arquivologia. No final do século passado surge o conceito de informação arquivística que tende a gerar mudanças neste campo.

Como citado anteriormente, documento de arquivo é definido pela Associação dos Arquivistas Brasileiros¹⁴ como sendo aquele que (...) *produzido ou recebido por uma instituição pública ou privada no exercício de suas atividades, constitua elemento de prova ou informação*¹⁴ (p.29).

Informação Arquivística, conceito oriundo dos arquivistas canadenses, é definida por Guimarães e Silva³⁷ como (...) *certa informação que se encontra sob a guarda de um organismo arquivístico, a ser usada para resolver um dado problema*³⁷ (p.2).

O conceito de informação arquivística é recente e alguns arquivistas o apontam como sendo objeto da Arquivologia. Como se sabe, existem diferentes modos de olhar sobre qual seria o objeto da Arquivologia – arquivo, documento de arquivo, informação arquivística? Para autores como Antonia Heredia³⁰ o objeto teria uma tríplice dimensão englobando os três. Outros autores, já consideram o documento de arquivo e, recentemente alguns autores consideram somente a informação arquivística como seu objeto.

*A informação não é algo novo, já que sempre existiu nos documentos; a novidade agora é o isolamento que se fez dela e a personificação e magnitude adquiridas à medida que se multiplicaram os suportes que a contêm, limitados apenas, até não faz muito tempo, aos livros e aos documentos de arquivo*³⁰ (p.37).

A informação arquivística, por ser um tema recente no campo, ainda possui poucos trabalhos.

De acordo com Fonseca³¹ (...) *a informação não tem sido considerada como objeto privilegiado da Arquivologia, aparecendo, na literatura clássica da área, como uma consequência do documento de arquivo, que por sua vez, é visto como um elemento do arquivo*³¹ (p.33).

Não cabe a este estudo questionar qual é o objeto da Arquivologia. A intenção é ilustrar que existe essa discussão no campo e que nesta pesquisa será dada uma maior

ênfase à informação arquivística, pois como se observa no título deste capítulo, aborda-se a transferência da informação arquivística para o usuário.

No contexto deste estudo, parte-se do princípio que o usuário necessita de uma informação, que neste caso, seria uma informação arquivística, que é uma informação orgânica e registrada, que passa por um processo de tratamento arquivístico para ser disponibilizada aos usuários.

Um usuário, quando se encaminha a uma instituição detentora de acervos arquivísticos tende a chegar com uma demanda de informação, por exemplo ‘gostaria de saber o que tem sobre doença de chagas’ e, outras vezes procura por documentos específicos, como ‘gostaria de consultar a Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991’. Seja uma pesquisa pontual ou mais abrangente, o usuário está em busca de informações.

Um acervo pode conter dois níveis de informação: *a informação contida no documento de arquivo, isoladamente, e aquela contida no arquivo em si, naquilo que o conjunto, em sua forma, em sua estrutura, revela sobre a instituição ou sobre a pessoa que o criou* ³⁸ (p.6). O conjunto, o todo revela informações que um único documento, isolado, não é capaz de informar. As informações reunidas em um acervo contam histórias, refazem trajetórias, cronologias, dados biográficos etc.

Para facilitar o contato do usuário com o acervo e agilizar a busca por informações, os profissionais da informação organizam os documentos e criam os instrumentos de pesquisa, também conhecidos por instrumentos de descrição. Estes instrumentos, como apontado no capítulo anterior, contêm a meta informação. Na realidade, o primeiro contato do usuário com o acervo ou com o documento de arquivo se dá através dos instrumentos de pesquisa. Geralmente, o usuário através da informação contida nestes instrumentos chega ao documento de arquivo para obter as informações desejadas.

Guimarães e Silva¹³ considera o Instrumento de Descrição como, (...) *uma das peças principais das ações de informação, devido à conotação de ponte entre o usuário e o acervo, a equipe e o acervo, a equipe e o usuário e os três ao mesmo tempo* ¹³ (p.59).

Os instrumentos de pesquisa são elaborados a partir da análise e extração de informações dos documentos contidos nos acervos – meta-informação. Desta forma, o usuário tem acesso não ao documento, mas sim as informações que foram produzidas pelos profissionais da informação. Os instrumentos são um meio que antecedem a consulta aos documentos.

Isso quer dizer então que, (...) *não é o documento em si que é oferecido, mas uma representação artificial elaborada pela instituição e sua equipe, sobre o conteúdo do documento*¹³ (p.58).

Com isso, como afirma Guimarães e Silva¹³, novas informações são produzidas e em outros contextos.

*Ao descrevermos e representarmos um conjunto de documentos estamos produzindo um novo grupo de informações, com base em uma nova leitura do documento, dentro de uma lógica diferente daquela que motivou a criação do documento original, atribuindo-lhe uma nova forma, uma nova natureza e, conseqüentemente, favorecendo o surgimento de novos meios de circulação. Por outro lado, quando mal construído, um Instrumento de Descrição pode fazer desaparecer, por um longo intervalo de tempo, seqüências inteiras de documentos, sem deixar rastros ou pistas*¹³ (p.63).

Por conta disso, deve existir uma preocupação por parte dos profissionais que elaboram os instrumentos de pesquisa a fim de que não se perca as informações e, além disso, os instrumentos de pesquisa devem ser elaborados de forma a que os usuários o compreendam e consigam utilizá-lo.

De acordo com Pugh³⁹ (*apud* Kurtz⁴⁰), os instrumentos de pesquisa produzidos pelos arquivistas (...) *são difíceis de usar e, muitas vezes, ignorados pelos usuários, que se valem de colegas ou do conhecimento popular para localização da informação desejada*⁴⁰ (p.44).

Na visão dessa autora, (...) *os instrumentos de pesquisa são instrumentos de comunicação escritos por um arquivista para ser entendido por outro arquivista e não pelo usuário*⁴⁰ (p.44).

De acordo com Guimarães e Silva¹³, atender às demandas do público implica em saber o que há, onde está e sob que formato está disponível o objeto desejado e, é necessário que sejam feitas algumas inferências:

a) *os arquivos também geram informações, não estando restritos aos documentos(...);*

b) *a informação gerada nos arquivos sob a forma de Instrumentos de Descrição, pode ser denominada de meta-informação ou informação de segundo nível, ou ainda, informação sobre informação;*

c) *o acesso aos documentos é mediado pela meta-informação, implicando que tanto a recuperação quanto à*

transferência de informação, são ações que tem como suporte a meta-informação;

*d) a meta-informação está fortemente associada a um contexto específico, a um período de tempo determinado e a um conjunto de usuários que integra esse contexto*¹³ (p.63).

Adiante será discutida a importância da utilização da indexação no tratamento arquivístico e seu papel na busca e recuperação da informação arquivística.

II.2 INDEXAÇÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

A indexação passa a ser utilizada no campo da Arquivologia para facilitar os usuários na busca de informações. Pode ser considerada uma importante etapa do tratamento arquivístico que objetiva facilitar a recuperação das informações contidas nos acervos. Através dela são extraídos dos documentos as palavras-chave ou descritores, que são os pontos de acesso aos documentos e as informações arquivísticas.

Segundo Campos⁴¹ *a indexação consiste, fundamentalmente, na captação do conteúdo informativo do documento e na tradução desse conteúdo numa linguagem que sirva de intermédio entre o usuário e o documento*⁴¹ (p.69).

A indexação pode ser utilizada tanto para a elaboração de índices ‘independentes’ ou que constam nos inventários (analítico, sumário ou preliminar), como também em bases de dados.

Gomes e Gusmão⁴² (*apud* Oliveira⁴³) definem o índice como (...) *um tipo de sistema de recuperação da informação (...)*⁴³ (p.17), que tem por objetivo, fornecer ao usuário (...) *documentos relevantes e bloquear a saída de documentos não relevantes*⁴³ (p.17).

Como pode ser observado, o índice age diretamente sobre as necessidades de informação dos usuários. Pode ser visto como um ‘filtro’, que recupera somente as informações solicitadas.

No dicionário da Associação dos Arquivistas Brasileiros¹⁴, indexação é definida como *o processo pelo qual se relacionam de forma sistemática descritores ou palavras-chave que permitem a recuperação posterior do conteúdo de documentos e informações*¹⁴ (p.43).

Segundo Oliveira⁴³ *na indexação, a representação do conteúdo informativo se dá pela utilização de termos ou descritores, que podem ou não ser selecionados de algum tipo de vocabulário controlado ou linguagem documentária* ⁴³ (p.28).

Segundo a literatura, existem duas classificações para a indexação: a indexação atributiva e a indexação derivativa.

Oliveira⁴³ comenta que a

*indexação atributiva pressupõe a utilização de linguagem documentária, pois os termos utilizados para representar o conteúdo informativo do documento serão retirados desse instrumento. Entretanto, em certos casos, é possível que mesmo utilizando-se descritores, o acesso às informações seja feito também através de termos retirados do próprio documento, numa forma complementar a indexação por atribuição. No âmbito da indexação atributiva se dá a análise documentária (...)*⁴³ (p.28).

Análise Documentária, segundo Tálamo et. al⁴⁴ (*apud* Oliveira⁴³) é definida como a

(...) área que cuida especificamente da representação da informação, para que ela possa ser adequadamente guardada e devidamente encontrada, quando se fizer necessário. (...) através dela é feita a descrição do conteúdo do documento e sua tradução numa linguagem construída especialmente para este fim ⁴³ (p.28).

A análise documentária é composta das etapas de leitura técnica do documento, que *visa identificar o assunto e/ou forma do documento*⁴³ (p.28); interpretação que *é a identificação das idéias (conceitos) que formam o assunto dos documentos*⁴³ (p.28); seleção: *processo de escolha das idéias que irão representar o documento no instrumento de recuperação de informação*⁴³ (p.29); formulação da declaração de assunto que

*é a elaboração da sentença que sintetizará as idéias selecionadas para representar o assunto do documento e, a conversão da declaração de assunto em termos descritores, após elaborada a declaração de assunto, é verificado se os termos escolhidos são permitidos pela linguagem documentária ou vocabulário controlado adotado pela instituição*⁴³ (p.29).

Já na indexação derivativa, também chamada de indexação por extração, as palavras ou expressões são tiradas do próprio documento e, são utilizadas para representar o seu conteúdo informativo.

Oliveira⁴³ comenta Gomes e Campos⁴⁵ (*apud* Oliveira⁴³) que

*na indexação derivativa não há o controle de vocabulário, de forma ou de significado. Portanto, não há análise documentária. Não há, por exemplo, a transposição das idéias do autor, que muitas vezes estão embutidas no texto. Um sistema automatizado é capaz de capturar as palavras que aparecem no documento, mas não os aspectos subjetivos*⁴³ (p.29).

Pode-se afirmar que a tarefa de indexar não é fácil e, é necessário que os profissionais da informação dominem esta técnica para que se possa obter bons resultados na recuperação da informação.

Gomes e Campos⁴⁵ afirmam que *a indexação é (...) um difícil processo intelectual de análise de conteúdo de um documento e, de representação dos aspectos pelos quais ele pode ser recuperado. Sendo o índice, o resultado desse processo*⁴³ (p.30).

Pensando na questão da recuperação da informação, Oliveira⁴³ comenta que

*(...) por mais que se conheça as necessidades do público alvo, por mais adequados que sejam os termos (pontos de acesso) atribuídos pelo indexador, eles podem ser – e é bem provável que sejam – diferentes das questões dos usuários. Os estudos têm demonstrado que há uma certa tendência por parte dos usuários em formularem suas questões de modo amplo, utilizando termos bem genéricos, pois acreditam erroneamente que assim estão facilitando a busca. Este comportamento na verdade dificulta a busca, faz com que o profissional responsável pelo atendimento, perca um precioso tempo negociando com o usuário, a fim de chegar a uma ‘pista’ mais precisa*⁴³ (p.30).

Isso, porém, não pode ser visto como um entrave no processo de indexação, porque cada usuário tem uma necessidade de informação específica. Como foi dito mais acima, a indexação produz pontos de acesso para a recuperação da informação, pode ser vista como um facilitador de acesso às informações.

O que se observa no campo da Arquivologia é que a utilização da Indexação ainda é pouco explorada e utilizada pelos profissionais. A indexação possui importante

papel na questão do acesso às informações, mas por que é pouco utilizada? Por que são poucas as instituições que indexam seus acervos?

Sabe-se que a indexação é um processo trabalhoso, mas é um processo vital quando se pensa em recuperação da informação arquivística. É uma estratégia em se responder de forma mais efetiva as questões que se colocam no mundo atual, exploradas anteriormente.

É importante destacar que com o surgimento das TICs emergem novas formas de disponibilizar a informação e, como será visto mais a frente, o Arquivista de Referência não está presente diretamente para auxiliar os usuários em suas buscas. Sendo assim, deve-se garantir o acesso intelectual dos documentos de arquivo e da informação arquivística. Devem estar indexadas ou organizadas por assunto as informações arquivísticas para que os usuários possam fazer suas buscas sozinhos (self-service on-line research).

Como poderá ser observado abaixo, uma das estratégias de se divulgar o acervo e de se relacionar com os usuários é através dos serviços elaborados pelas instituições detentoras de acervos arquivísticos. Os serviços podem ser vistos como intermediários entre o usuário e a instituição. É onde ocorre uma troca, uma interação entre as partes.

II.3 DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA AO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Em todo e qualquer Serviço de Informação, seja de arquivos, bibliotecas, centros de documentação e museus, os profissionais da informação, responsáveis pelo desenvolvimento dos serviços, devem fazer uma reflexão sobre o papel, a importância e a missão desses serviços. Antes de desenvolverem um Serviço de Informação devem responder as perguntas por quê, para que, para quem e como devem disponibilizar a informação.

Corzo⁴⁶ comenta que

es importante saber si los productos y servicios que el Archivero crea son adecuados y compatibles con las necesidades de información documental que tienen los clientes y si estos productos y servicios son compatibles con la organización para la cual trabajamos. O sea, analizar si los productos elaborados bajo

*las técnicas archivísticas son compatibles con las necesidades de los clientes para adecuarlos apropiadamente*⁴⁶ (p.9).

O Serviço de Informação Arquivística deve ser criado tanto para disseminar o acervo arquivístico, como também, para facilitar o acesso aos usuários, as buscas e a recuperação das informações. O principal objetivo dos Serviços de Informação Arquivística é atender as necessidades de informação dos usuários. Corzo⁴⁶ aponta que

*lamentablemente, los archivos son considerados en la mayoría de las organizaciones creadoras como contenedores pasivos de información, incapaces de poder generar por sí mismos productos que permitan a los usuarios satisfacer sus necesidades de información, hecho que repercutirá en la calidad y desarrollo de cada uno de ellos*⁴⁶ (p.2).

As Instituições Arquivísticas não podem ficar restritas ao papel de guardiãs dos acervos, muito pelo contrário, devem tratar a documentação que consta sob sua guarda e torná-la acessível à sociedade. Devem ser provedoras de produtos e serviços de informação passando a ter uma postura ativa e cumprindo seu papel social que é prover acesso às informações arquivísticas.

De acordo com Santos⁴⁷,

*As instituições que atuam como produtoras e disseminadoras de informação lidam com problemas concretos que batem à sua porta diariamente. Prover acesso on-line, estruturar instrumentos de pesquisa de maior qualidade, conhecer seu usuário, adotar estratégias de disseminação mais agressivas, fazer uso das novas tecnologias de informação representam um conjunto de demandas que nos impulsionam para adoção de novos caminhos*⁴⁷ (p.1).

Corzo⁴⁶ aponta que,

*Es necesario que las instituciones dejen de considerar al Archivo como un recinto donde sólo se pueden conservar papeles antiguos que han perdido su valor, mutilándolos así de un Sistema de Gestión Documental que les permitiría convertirse en recintos de administración de servicios de información documental, para ofrecer un producto tangible atractivo y capaz de ser aceptado y adquirido por los usuarios o clientes*⁴⁶ (p.2).

Ainda segundo este autor,

*hoy los Archivos deben dejar de ser meras instituciones conservadoras de información sólo con fines históricos y de investigación que sirve e informa a un reducido grupo de personas que pudieran eventualmente utilizar estos servicios, para ser Archivos capaces de contribuir con perpetuar el incremento del conocimiento a través de las unidades documentales producidas en el ejercicio profesional de una determinada rama del conocimiento y para el desarrollo de cada individuo o ciudadano*⁴⁶ (p.12).

Partindo da premissa de que o acervo é organizado para ser disponibilizado à população, nota-se a tendência de que sejam criados serviços de informação para facilitar o contato do usuário com o acervo.

Atualmente, passou-se a utilizar o termo ‘Serviço de Informação Arquivística’ ao invés de ‘Serviço de Referência’. Fazendo uma reflexão sobre essa mudança, buscou-se, no Dicionário de Terminologia Arquivística da Associação dos Arquivistas Brasileiros¹⁴ a definição de ‘Serviço de Referência’ e ‘Serviço de Informação Arquivística’. O ‘Serviço de Referência’, segundo o referido Dicionário, é definido como *conjunto de atividades destinadas a orientar o usuário do arquivo sobre os documentos relativos ao tema do seu interesse, o acesso a eles, os instrumentos de pesquisa disponíveis e as condições para obter reproduções*¹⁴ (p.70). Com relação ao termo ‘Serviço de Informação Arquivística’, não consta, neste Dicionário, nenhuma definição.

Fazendo uma busca mais genérica, pela definição de ‘Serviço de Informação’, o DECS – Descritores em Ciências da Saúde⁴⁸ define como *serviços organizados para prover informação sobre qualquer questão que um indivíduo poderia ter usando banco de dados e outras fontes*⁴⁸. Pode-se utilizar este conceito no campo da Arquivologia nas atividades desenvolvidas para o provimento de informações arquivísticas aos cidadãos.

Comparando as duas definições, observa-se que no ‘Serviço de Referência’, procurava-se disponibilizar o documento arquivístico e já no ‘Serviço de Informação Arquivística’, o destaque passa a ser dado à informação arquivística. Essa nova tendência é oriunda das discussões que vem ocorrendo ao longo dos últimos anos sobre o objeto da Arquivologia: documento de arquivo ou informação arquivística?

Dollar⁴⁹ aponta que o serviço de referência

(...) exige que os pesquisadores busquem inventários e instrumentos de pesquisa, identifiquem caixas de documentos que eles esperam que possam atender às suas necessidades, verifiquem os documentos e percorram caixas de documentos de papel até que encontrem o que estão procurando ou concluam que elas não contêm a informação que desejam ⁴⁹(p.27).

Pelo que foi exposto por Dollar⁴⁹, dependendo do volume de documentos contidos em um acervo pode demandar grande quantidade de tempo por parte dos usuários em suas buscas. E, como o usuário nos dias de hoje requer informação pontual e rápida, exigindo meios mais adequados para uma recuperação mais rápida e mais precisa da informação, os profissionais da informação devem estar ‘um passo a frente’, trazendo respostas satisfatórias para os usuários e demandando pouco tempo de busca.

Um Serviço de Informação Arquivística deve prover o acesso de forma que o usuário, através da informação arquivística chegue, caso haja necessidade, ao documento de arquivo. Também deve estar em constante avaliação, pois se não estiver de acordo com as necessidades dos usuários deve ser remodelado e inovado.

O Serviço de Informação Arquivística tido como uma atividade finalística dentro da cadeia de tratamento arquivístico é dependente de todo o processo que o antecede, ele é o reflexo desse tratamento, espelha todo o trabalho anterior. Por conta disso, todas as etapas do tratamento arquivístico devem ser pensadas na satisfação das necessidades de informação do usuário.

Es importante conocer a la perfección si los productos y servicios creados logran su objetivo, satisfacer las necesidades de unos clientes, que buscan enriquecer sus conocimientos, contar con eficiencia y rapidez para la ubicación de las unidades documentales, que requieren para su trabajo, ofrecidas bajo un producto de calidad por el Archivo. Saber mejorar, cambiar, ampliar y diversificar los productos ofrecidos con la finalidad de perfeccionarlos adecuadamente a las necesidades requeridas ⁴⁶(p.3).

Corzo⁴⁶ deixa muito claro a importância de se criar Serviços de Informação Arquivística que sejam úteis e que permitam com rapidez, eficiência e qualidade satisfazer as necessidades dos usuários.

Esse papel cabe aos profissionais da informação, eles devem estar atentos para saber se os Serviços de Informação Arquivística estão satisfazendo as necessidades de informação de seus usuários. Como pode ser entendido, esse é um importante papel no

processo de transferência da informação arquivística, se for executado de forma imprudente ou sem a devida importância pode vir a comprometer a eficácia do processo.

Após a análise de alguns pontos que intervêm na transferência da informação arquivística, será exposto, o que está vem a ser e duas formas que ocorre o processo de transferência da informação arquivística.

II.4 TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Diretamente relacionado com a questão do acesso à informação encontra-se a transferência da informação que está intimamente ligada a fatores contextuais e cognitivos. A distribuição e uso/consumo eficientes da informação estão condicionados aos diferentes espaços sociais nos quais se pretende que a informação circule.

A transferência da informação arquivística, segundo Guimarães e Silva¹³ é (...) *um processo que se inicia com o recebimento de um documento até a divulgação de seu conteúdo*¹³ (p.67).

Para Barreto e Silva⁵⁰ (*apud* Guimarães e Silva¹³) é o ato de transferir a um usuário (...) *a informação solicitada, a partir de fontes organizadas e controladas. É a colocação desta informação nas mãos de um usuário ou de grupos de usuários*¹³ (p.52).

Já para Kurtz⁴⁰ a transferência ocorre quando *o usuário, com uma necessidade de informação retrospectiva interage com o arquivista e com instrumentos de pesquisa e, no processo, adquire a informação arquivística, usada para satisfação de sua necessidade*⁴⁰ (p.37).

No processo de transferência da informação arquivística estão envolvidos o usuário, o acervo e o Profissional da Informação. Portanto, o usuário e o Profissional da Informação são sujeitos que fazem parte deste processo. Eles formam uma cadeia nesse processo onde existe uma relação de dependência entre as partes, mas não se pode esquecer que o usuário é o fator chave, todo o processo deve ser desenvolvido pensando nele.

Exatamente por conta disso é que se defende, neste trabalho que o usuário deve ser analisado e estudado para que suas necessidades de informação sejam satisfeitas de forma correta, através de Serviços de Informação Arquivística Centrados no Usuário.

Os processos de transferência da informação arquivística devem partir do modelo ‘arquivos direcionados para os arquivistas’ para ‘arquivos direcionados para os usuários’⁵¹ (p.1).

Devem ser processos que desde o seu início, sua primeira etapa pense na saída, ou seja, no acesso para o usuário. Para que a transferência ocorra de forma eficaz, os profissionais da informação devem ter sempre em mente que seu trabalho é para facilitar o acesso e que deve satisfazer as necessidades de informação por parte dos usuários. Porém, isto não é uma tarefa fácil.

Segundo Jardim⁵²,

*(...) os processos de transferência e uso da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade. Considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação – sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação. Como observa Le Coadic (1997), o paradigma predominante nos serviços de informação – a abordagem mais voltada ao emissor que ao receptor da mensagem – tende a ser substituída por aquela voltada ao receptor-usuário. (...) O modelo emissor-receptor, considerado linear, mecanicista, hierárquico e desigual enfrenta, portanto, vários questionamentos*⁵² (p.2).

Uma questão que interfere ainda mais a transferência da informação arquivística é que, segundo Jardim e Fonseca⁵¹, (...) *de maneira geral, o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto (nem sempre explicitado) do acesso à informação(...)*⁵¹ (p.8).

Na transferência da informação arquivística, as informações são passadas para o usuário, que segundo Guimarães e Silva¹³, pode ser definido como um (...) *misterioso personagem que aparenta ser o ‘fantasma’ que assusta, tumultua e atrapalha os serviços de informação(...)*¹³ (p.40).

‘Assusta, tumultua e atrapalha’ os Serviços de Informação, porque estes, se não forem pensados sob a lógica de um usuário não vão recuperar as informações solicitadas.

Um outro fator que dificulta a recuperação da informação é a indeterminação do público de um arquivo, que traz demandas nem sempre previstas ou esperadas pela instituição e apresentam dificuldades de várias ordens: de comunicação – expressão e compreensão verbais; compreensão de conteúdos/significados relacionados à

informação procurada; dificuldade de definição do problema; falta de entendimentos e compreensão de estilos de escrita etc. Devido a isso é exigido um esforço muito maior por parte da organização que atende o usuário.

Para Freeman⁵³ (*apud Kurtz*⁴⁰), (...) *a identidade e os hábitos de pesquisa dos usuários devem fazer parte do cotidiano do arquivista assim como são hoje as atividades de classificação, arranjo e descrição e o arquivista deve pensar em administração de arquivos centrados no usuário e não no material*⁴⁰ (p.39-40).

De acordo com Wilson⁵⁴ (*apud Jardim & Fonseca*⁵¹), *arquivistas tendem a pensar no seu trabalho na ordem em que ele é feito. Inevitavelmente, o uso vem por último. Desde que o uso dos documentos é o objetivo de todas as outras atividades arquivísticas, os arquivistas precisam reexaminar suas prioridades*⁵¹ (p.10).

E segundo Kurtz⁴⁰, (...) *serviços de referência devem estar focados na conveniência do usuário e não do arquivista. Em razão disso as atividades de avaliação, descrição, classificação e referência mudam significativamente*⁴⁰ (p.42). Sendo assim, a autora afirma que *o planejamento dos serviços de arquivos modernos deve incluir estudos sobre os usuários como uma prioridade para o estabelecimento de serviços ativos e dinâmicos voltados para o usuário e não só para o material*⁴⁰ (p.42).

Segundo Maher⁵⁵ (*apud Kurtz*⁴⁰),

*(...) os arquivos têm poucos dados para mostrar sobre o uso de seus acervos e há poucas análises estatísticas sistematizadas sobre uso. Essa escassez de estudos resulta numa visão incompleta sobre o uso, impedindo os arquivistas de implementar programas para facilitar e aumentar o uso de seus acervos*⁴⁰ (p.45).

Para Freeman⁵³,

*(...) o treinamento, até o momento está centrado no gerenciamento de documentos e não nas necessidades do usuário. Arquivistas aprendem a avaliar documentos sem considerar o seu uso, organizam e descrevem documentos de acordo com regras tradicionais que pouco tem a ver com a maneira com que os documentos são usados e por quem são usados*⁴⁰ (p.62).

Esses argumentos demonstram que o usuário é colocado como um agente passivo na transferência da informação, pois cabe a ele adaptar-se aos meios que lhe são fornecidos para a busca da informação.

O que se almeja é mudar esta realidade, tornando o usuário um agente ativo, participante neste processo, saindo do processo linear de comunicação: emissor → canal → receptor.

A falta de Estudo de Usuários, tema que será tratado no próximo capítulo, é outro indicador num diagnóstico que se pode fazer sobre o papel do usuário no processo de transferência da informação arquivística.

A seguir, procurou-se demonstrar duas formas de transferência da informação arquivística. Na primeira observa-se a participação direta do Arquivista de Referência intermediando a transferência da informação (usuário – Arquivista de Referência – informação arquivística) e já na segunda oriunda das TICs, a sua participação ocorre de forma implícita (usuário – informação arquivística).

II.4.1 PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA ‘USUÁRIO – ARQUIVISTA DE REFERÊNCIA – INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA’

Através do ‘Princípio da Cooperação’, que, segundo Orrico⁵⁶ (*apud* González de Gomez⁵⁷) *sustenta-se nos esforços cooperativos que cada participante de uma situação interativa empreende, a fim de que se estabeleça um diálogo*⁵⁷, usuários, arquivistas de referência, técnicos e instituição poderão se relacionar, havendo uma interação entre todos.

Deve haver uma interação (aqui entendida como ação que se exerce mutuamente entre duas ou mais pessoas; ação recíproca) entre o usuário e o arquivista, principalmente com o Arquivista de Referência, que é a pessoa que não necessariamente está diretamente ligada ao tratamento técnico, mas sim a que atende o usuário. Se não houver essa interação o processo de transferência da informação pode não ser eficaz, acarretando a não satisfação das necessidades do usuário.

Para Esposel⁵⁸ (*apud* Kurtz⁴⁰) é necessário haver uma *interação dupla entre o pesquisador e o arquivista como condição de êxito na consulta às fontes primárias*⁴⁰ (p.23).

E para Pugh³⁹ (*apud* Kurtz⁴⁰) (...) *deve existir uma constante interação entre o arquivista e o usuário. O arquivista deve ser especialista do assunto que introduz o usuário nos documentos relevantes através de instrumentos de pesquisa e continua a ser o mediador entre o usuário e o sistema durante a pesquisa*⁴⁰ (p.46).

Para que essa interação ocorra,

(...) o Arquivista de Referência deve ter um conhecimento completo do assunto dos documentos e da estrutura organizacional da instituição para poder combinar a pergunta do usuário com o material arquivístico. Os arquivistas devem dar mais atenção aos itens da entrevista de referência e do processo de negociação das perguntas na sala de referência, para que a qualidade do serviço não dependa do conhecimento particular do arquivista mas esteja voltado para o atendimento das necessidades do usuário ⁴⁰ (p.41).

Guimarães e Silva¹³ definiu três níveis de interação equipe-usuário:

- (...) contato inicial do usuário com o atendente, onde podem ou não surgir as barreiras iniciais. As arestas da interlocução como linguagem/vocabulário, formas de expressão, estado emocional do usuário e do atendente etc., devem ser reduzidas ao mínimo, para criar uma situação comunicativa em busca de soluções para o problema apresentado;

- (...) política da instituição quanto ao atendimento, considerada por especialistas da área arquivística, 'muito doméstica e informal', distante de um modelo mais profissional e impessoal (...);

- (...) valorização das informações que o usuário traz e oferece, ao formular uma pergunta e que são consideradas relevantes para o funcionamento do serviço. É possível, ao registrar as variadas maneiras de solicitar uma informação, estabelecer padrões mais comuns e determinar, a seguir, como será o acesso ou acessos a aquele conjunto documental ¹³ (p.43).

Com isso, observa-se a possibilidade de se iniciar e desenvolver, juntamente com os usuários, um processo de socialização da informação arquivística (segundo Guimarães e Silva¹³, socialização da informação pode ser entendida como *conjunto de ações comunicativas-informacionais, desenvolvidas em uma contextura institucional, visando criar ou reformular fluxos, processos e produtos meta-informacionais, cuja ocorrência exige a atuação interativa, voluntária e em parceria, dos produtores e usuários dessa informação*¹³ (p.76), sob o enfoque participativo. (...) *A disposição da equipe e as trocas (...) com o público, não estão distantes de uma verdadeira ação comunicativa* ¹³ (p.43).

É necessário que seja criado um contexto-espço, que Guimarães e Silva¹³ denomina Contexto Comunicacional, para congrega e aproxima os produtores e usuários da informação.

Esse contexto favorece a discussão e o questionamento, essenciais à revisão de processos intra-institucionais relativos à

*informação. Em um arquivo público municipal, isso significa alterar as práticas tradicionais de tratamento e divulgação da informação, por intermédio da mudança no relacionamento com o usuário, iniciando ligação em bases mais flexíveis e não concentradora*¹³ (p.68).

O processo de comunicação entre as partes deve ser interpessoal e não hierárquico, o arquivista deve saber ouvir o usuário e este deve explicar suas necessidades. Desta forma, Figueiredo⁵⁹ (*apud* Sá⁶⁰) coloca que (...) os usuários são (...) encorajados a tornar suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação⁶⁰ (p.48).

Pode ser visto que,

*(...) nas relações interpessoais, os papéis de emissor e receptor se alternam rapidamente, em um contínuo processo de interação. Atrelar esta dinâmica às relações entre a instituição e seus usuários, bem como às atividades de informação é não só desejável, como indispensável ao pretendido enfoque interativo*¹³ (p.70).

O arquivista deve saber ouvir as demandas de informação do usuário, estabelecendo uma relação de alguém com alguém e não de alguém para alguém, ou seja, deve haver uma comunicação informal e, com isso, se necessário, deve-se alterar as formas de recuperar a informação e modificar produtos e serviços, procurando satisfazer as demandas e necessidades dos usuários.

São provenientes da comunicação informal a maioria das demandas dos usuários que, (...) ao lado dos Instrumentos de Descrição, exercem um papel primordial na condução das atividades e na orientação das políticas de informação da entidade¹³ (p.59).

*A interlocução de técnicos, instâncias de decisão política institucionais e usuários, deverá encaminhar e orientar a construção de um modelo contextualizado, de modo que os processos informacionais, os interesses sociais, as orientações do mundo vivido e seu quadro de valores, integrem-se através da interação dos indivíduos que compartilham daquele ambiente*¹³ (p.74).

De acordo com Guimarães e Silva¹³, as bases em que a transferência da informação deverá se apoiar são: (...) *integração usuário + instituição + trabalhos com a informação. E comunicação – diálogo – linguagem – interação e informação(...)*¹³ (p.75).

Para Couture⁶¹, é importante

*(...) o estudo sistemático da relação entre a utilização da informação e o modo que ela pode ser fornecida aos usuários. A partir desta, pode-se determinar o valor dos arquivos e da informação que eles contêm para assim melhor orientar a teoria e a prática arquivísticas de modo a se satisfazerem às necessidades dos usuários*⁶⁰ (p.36).

Deve-se atentar para a (...) *importância e para a necessidade de novas abordagens e de um novo paradigma que oriente a construção de modelos alternativos de transferência de informação, baseados na participação efetiva dos envolvidos*¹³ (p.69), para que se cumpra um dos papéis dos arquivos, senão o mais importante, que é dar acesso de forma a satisfazer a necessidade de informação dos usuários.

II.4.2 PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA ‘USUÁRIO – INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA’

Com a utilização das Tecnologias de Informação e de Comunicação no fazer arquivístico, surge uma nova forma de transferência da informação arquivística onde a figura do Profissional da Informação se transforma.

Neste tipo de transferência, essencialmente voltado para os Serviços de Informação Arquivística na Web, muda a participação do Arquivista de Referência. Toda a relação é entre o usuário e a busca pela informação arquivística. Enquanto que no processo anteriormente citado ‘Usuário – Arquivista de Referência – Informação Arquivística’ ocorre uma interação, pois o arquivista e o usuário estão se relacionando diretamente, proporcionando uma relação humana para a obtenção da informação arquivística, no caso da forma ‘usuário – informação arquivística’ tem-se uma interatividade, que é a relação entre o homem e a máquina, através da tecnologia, não deixando de ocorrer a participação do Arquivista de Referência, porém neste caso de forma implícita.

O usuário, neste ‘modelo’, torna-se totalmente autônomo em suas buscas e, por conta da não presença direta do Arquivista de Referência torna-se imprescindível que a disponibilização das informações estejam organizadas e disponíveis de forma que atendam as necessidades de informação dos usuários.

Torna-se mais premente a noção de satisfação das necessidades de informação dos usuários. Neste ‘modelo’ o papel das Tecnologias de Informação e de Comunicação, tema que será abordado a seguir, é de extrema relevância, pois ocupam lugar de meio pelo qual as informações arquivísticas serão disponibilizadas no processo de transferência da informação arquivística.

II.5 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO (TICS) NO PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

As TICs, como são conhecidas, vêm modificando rotinas no campo da Arquivologia. De acordo com Corzo⁴⁶

*la incorporación de nuevas tecnologías de la información al mundo archivístico ha obligado a los archiveros a desarrollar nuevas técnicas para la transmisión de la información documental, obligándolos a desarrollar nuevos productos y una nueva gestión de los servicios que ofrecen*⁴⁶ (p.5).

É exatamente isso que essas tecnologias estão proporcionando ao campo da Arquivologia: mudanças. Ao longo das últimas décadas observa-se o crescimento acelerado e contínuo das TICs, e juntamente com elas são criadas novas formas de produção, acesso e uso da informação. As TICs passaram a interferir nos processos de tratamento, armazenamento, disseminação e acesso à informação arquivística. Em suma, em todo o fazer arquivístico.

Jardim⁵² aponta o surgimento de um ‘espaço virtual’ com funcionamento e características próprias. *Emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação*⁵² (p.1).

Esse autor coloca que o destaque maior passa a ser dado ao acesso e não ao acervo, ao fluxo da informação e não ao estoque, e as redes ao invés dos sistemas. Pode-

se dizer também que devido as TICs, os usuários estão mais exigentes e autônomos em suas buscas, trazendo novas demandas aos arquivos. Além disso, (...) *instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras*⁵² (p.1).

Dollar⁴⁹ comenta que (...) *os arquivistas devem reexaminar crenças e práticas há muito estimadas na medida em que redefinem a sua função e responsabilidade na revolução da informação eletrônica que está emergindo*⁴⁹ (p.23).

As TICs não podem ser vistas como substitutas do tratamento arquivístico, mas sim como meio, como ferramentas que auxiliam nas etapas deste processo. Como Paes⁶² aponta,

*(...) a adoção de qualquer mecanismo moderno não dispensa a necessidade de se ordenar tecnicamente os documentos de um arquivo. Muito pelo contrário. É fundamental, é requisito básico, que a documentação produzida ou recebida por qualquer instituição seja sistematicamente organizada, controlada de forma racional e bem conservada, para colocá-la, de maneira rápida e precisa, à disposição do usuário, seja ele uma autoridade com poder decisório, um funcionário burocrático, um técnico, um cientista, ou enfim, um cidadão comum em busca da comprovação de seus direitos, utilizando para isso processos convencionais ou tecnologia avançada*⁶² (p.35).

A Arquivologia pode utilizar a Internet como meio de difusão de vários tipos de informações referentes ao campo: normas de acesso aos arquivos, prazos de conservação de documentos, exposições documentais e outros assuntos similares, porém, neste trabalho serão analisadas somente as questões do ponto de vista arquivístico dos problemas do acesso ao conteúdo dos fundos documentais.

Através das TICs, tornou-se possível a criação dos Serviços de Informação Arquivística virtuais que, no contexto deste trabalho, está sendo denominado de Serviço de Informação Arquivística na Web. Esses serviços estão intimamente ligados as Tecnologias de Informação e de Comunicação e torna-se um importante veículo de transferência da informação arquivística. São espaços virtuais com instrumentos de difusão dos recursos arquivísticos na Web.

Disponibilizar as informações arquivísticas na Web significa alcançar um público muito mais amplo, tornar acessível ao mesmo tempo a mesma informação para diversas pessoas, poder estabelecer relações entre as informações, facilitando o trabalho do usuário.

Com o notável uso da Internet como ferramenta de divulgação e de acesso às informações arquivísticas, surge o usuário virtual, também chamado de usuário remoto ou cliente virtual. Desta forma, passa-se a ter duas classes de usuários: os tradicionais, que são as pessoas que consultam ou pesquisam documentos num arquivo, e os usuários virtuais que utilizam a web para obter as informações arquivísticas desejadas.

Com isso, surge a virtualização das relações entre o Profissional da Informação e o usuário. Desta forma, Profissionais da Informação, através dos serviços de informação, devem estar aptos a atender a estas novas demandas. Segundo Kurtz⁴⁰, *o usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, bibliotecas e centros de informação, para a satisfação de suas necessidades*⁴⁰ (p.32). Kurtz levantou essa questão em 1990, quando praticamente não se utilizavam os recursos informáticos para recuperar as informações. Nesse século XXI, onde cada vez mais se busca a eficácia no atendimento aos usuários e, com a utilização das Tecnologias de Informação e de Comunicação dando aporte para que isso ocorra, a tendência é de que os usuários passem a ficar cada vez mais exigentes, requerendo melhorias nos serviços de informação.

Os Serviços de Informação Arquivística na Web podem alcançar um público maior e mais diversificado, tem suas especificidades, como por exemplo as atualizações instantâneas, a organização não linear (hipertexto – coleção de documentos interconectados por ligações (links) de forma que os usuários possam consultá-los nas mais diversas ordens), as bases de dados na Web etc. Uma das grandes vantagens por estar na Web é a quebra da barreira de espaço e de tempo.

As instituições detentoras de arquivo estão se beneficiando das vantagens que a Internet oferece uma vez que estão disponibilizando e ampliando a disseminação de informações sobre seus acervos, facilitando a pesquisa.

Assim, a barreira espaço x tempo é quebrada o mais importante não é onde a informação se encontra e sim a sua acessibilidade.

Em um ambiente Web as informações poderão ser atualizadas constantemente, ao contrário, por exemplo, de um Guia impresso. A agilidade na atualização dos dados é imprescindível quando se trata de informação arquivística: é importante registrar que um fundo que se encontrava em fase de tratamento, já está totalmente organizado e disponível para consulta. Para o material impresso, o tempo de atualização e o gasto financeiro seria muito maior.

Na Web a organização não linear torna possível, pois através dos hipertextos pode-se navegar dentro de um documento de um ponto de interesse para outro, interligar

os dados e reunir informações de um mesmo assunto que se encontram em lugares distintos.

Na área de arquivos observa-se a dispersão de informações, documentos relacionados à história da saúde e da medicina, encontram-se dispersos e desorganizados e, muitas vezes, essas informações não são divulgadas, dificultando o trabalho dos usuários. A fim de garantir não só a guarda, mas a transformação dos documentos em fontes de informação, é preciso integrá-los sistematicamente, através de instrumentos que os referencie de forma padronizada. Na medida em que não há divulgação sobre o conteúdo dos fundos e séries documentais mantidas pelas instituições de origem ou pelos órgãos de recolhimento, a simples localização, sistematização e divulgação de informações sobre os acervos já representaria um grande avanço para a qualidade da pesquisa histórica e a economia de tempo dos usuários.

Reunir e disponibilizar essas informações na Web significa aumentar a possibilidade de uso desses acervos. Este trabalho cabe aos profissionais da informação que devem estruturar a melhor forma de disseminar essas informações, através da análise de algumas questões: necessidades dos usuários, tipo de informação a ser disseminada, temas mais consultados etc. Devem ser desenvolvidos serviços, tendo como norte a satisfação de seus usuários.

Atualmente, por conta da capilarização da Internet, a tendência é de que os Serviços de Informação Arquivística passem, cada vez mais, a serem disponibilizados na Web, porém não sobrepondo os serviços tradicionais já existentes. Continuarão a existir os serviços tradicionais só que também passarão a ser disponibilizados na Web. Com isso ocorre uma quebra de paradigma, pois os serviços que até então só estavam disponíveis em meios físicos, passam a existir em meios virtuais. Mais do que isso, esses serviços podem já ‘nascer’ virtuais.

Porém, cabe salientar que para a disponibilização desses serviços, tanto tradicionais como virtuais, o acervo já deve ter garantido, de alguma forma, o acesso intelectual, sendo assim pressupõe-se que alguma organização já foi feita. Isso reflete na qualidade do Serviço de Informação Arquivística e que ambos os tipos de serviço – tradicionais e virtuais – tem uma relação. Para se analisar esses novos espaços informacionais deve-se recorrer aos seus antecedentes que são os serviços de informação tradicionais e para que esses serviços atendam as necessidades de informação de seus usuários é necessário que se saiba quem são eles e o que eles necessitam em matéria de informação.

Por conta desses serviços estarem na Web e se configurarem virtuais, torna-se imprescindível que sejam elaborados conforme as necessidades de informação dos usuários, que neste espaço informacional possuem total autonomia em suas buscas e não contam com a presença direta do Arquivista de Referência para seu auxílio. Devem se configurar como Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário e, o que este trabalho defende é que um dos caminhos que pode ser utilizado para que isso ocorra é, através da utilização do Estudo de Usuários – tema do próximo capítulo -, pois se torna possível identificar os usos e usuários dos acervos contribuindo para eficácia do desenvolvimento ou reestruturação dos serviços.

O usuário possui um papel de destaque na transferência da informação arquivística, enquanto que nos primórdios da existência dos arquivos ele era visto como uma questão secundária, atualmente ele é um dos sujeitos no processo de transferência da informação arquivística.

Antes de investigar os Estudos de Usuários, tema do próximo capítulo, apresenta-se algumas reflexões sobre o papel do usuário no processo de transferência da informação arquivística.

II.6 O USUÁRIO COMO SUJEITO DA TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Partindo da definição que o Dicionário de Terminologia Arquivística da Associação dos Arquivistas Brasileiros¹⁴ traz para o termo ‘usuário’ – *pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo*¹⁴ (p.76). – não está nítido o papel do usuário como um sujeito no processo de transferência da informação arquivística. O papel do usuário transcende, pois como foi apontado no capítulo anterior essa visão de ser visto apenas como pessoa que consulta, remonta dos primórdios da origem dos arquivos.

O usuário necessita de informações pontuais e imediatas, então cabe aos profissionais da informação fazer o papel de intermediadores entre o usuário e o acervo, ou melhor, entre o usuário e a informação arquivística, buscando desenvolver serviços, como foi dito anteriormente, que atendam as necessidades de informação. Frisando que os arquivos existem, entre outros fatores, para satisfazer as necessidades de informação dos usuários, estes exercem um importante papel perante os arquivos, são sua ‘mola mestre’.

Guimarães e Silva³⁷ define usuário de arquivo como

*todo indivíduo, independentemente de cor, sexo, religião, nível de renda, escolaridade, profissão etc., habituado ou não a freqüentar instituições arquivísticas ou consultar documentos, que apresente uma necessidade vital de uma certa informação que se encontra sob a guarda de um arquivo*³⁷ (p.3).

O usuário de arquivo é, então, um ser que possui, em determinado momento de sua vida, uma necessidade de informação. Seu papel no processo de transferência da informação arquivística é tanto de obter a informação como também auxiliar os profissionais a entenderem o que necessitam e de que forma satisfazer suas necessidades de informação.

Como registrado na gênese e evolução dos arquivos, tema abordado no capítulo anterior, o acesso era restrito, somente algumas pessoas podiam consultar os documentos. A utilização dos arquivos tinha apenas a finalidade de comprovação e o usuário ocupava um lugar irrisório. Esta situação começa a se modificar com a Revolução Francesa que estabeleceu o direito de acesso aos documentos e, em 1948, com a inclusão do direito à informação na Declaração Universal dos Direitos do Homem. Os cidadãos passaram a ter o direito de consultar os documentos e obter as informações desejadas.

Essa foi uma grande conquista da humanidade e uma mudança significativa no campo da Arquivologia. A partir deste direito, a questão do acesso às informações arquivísticas sofre uma grande reviravolta, pois passou-se a pensar nos arquivos com a finalidade de atender as necessidades de informação dos usuários.

Porém, a garantia jurídica de acesso não basta para a satisfação das necessidades de informação dos usuários. Além da garantia do acesso por meios jurídicos é preciso que haja o acesso intelectual, entendido como acervo organizado e que disponibilize instrumentos para facilitar a busca das informações. Mesmo com o acesso jurídico garantido, sem instrumentos de recuperação da informação, não se tem o acesso intelectual.

A noção de acesso à informação relaciona-se, portanto, a um direito, mas também a dispositivos políticos, culturais, materiais e intelectuais que garantam o exercício efetivo desse direito. O acesso jurídico à informação não se consolida sem o acesso intelectual à informação. O acesso jurídico à informação

*pode garantir ao usuário o acesso físico a um estoque informacional materialmente acessível (um 'arquivo' no subsolo de um organismo governamental, por exemplo) sem que seja possível o acesso intelectual dada a ausência de mecanismos de recuperação da informação*⁵² (p.2).

Na época da abertura dos arquivos - Revolução Francesa – o público-alvo dos arquivos era bem limitado, era composto basicamente por historiadores, pois nesta época os arquivos serviam essencialmente a pesquisa histórica - Historiografia.

Como a finalidade da guarda de documentos se modifica, seu público alvo também. Essa transformação se reflete naqueles que poderiam ser apontados como usuários potenciais dos documentos e das informações neles contidas.

Atualmente, a informação tem exercido fundamental papel na sociedade. Desta forma, passa-se a ter novos usos para o arquivo e, conseqüentemente, novos usuários. Da mesma forma que as finalidades mudam, os usuários também se modificam.

Num processo evolutivo, observa-se um aumento considerável de diferentes públicos que utilizam e consultam os arquivos com os mais diferentes fins: historiadores, sociólogos, estudantes de nível médio, superior, de pós-graduação, trabalhadores, cidadão comum etc.

De maneira geral, apenas como recurso esquemático, o que se observa nos arquivos é que existem os usuários que consultam os acervos com objetivos específicos (pesquisa), por exemplo, os alunos, professores, historiadores etc, os que consultam com o objetivo de esclarecer situações factuais, provar atos, pleitear melhoria de salários, aposentadorias, pensões e, pode-se dizer também que existem usuários que consultam os acervos para atividades culturais.

Outra classificação que nos ajuda a entender os usuários é que conforme a freqüência de consulta em um arquivo eles podem ser divididos em habitual e eventual. O usuário habitual costuma pesquisar vários fundos e freqüenta o arquivo por longos períodos de modo sistemático. Já o usuário eventual procura documentos específicos, como, por exemplo, prontuários médicos ou processos administrativos e freqüenta o arquivo por períodos curtos e de modo assistemático.

Como foi apontado anteriormente, por conta das TICs surgiu uma nova classe de usuários, os chamados usuários virtuais que assim como os usuários tradicionais devem ser analisados para que se possa desenvolver Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.

Neste estudo defende-se a idéia de que a utilização do Estudo de Usuários beneficia o tratamento e a disponibilização das informações arquivísticas proporcionando uma busca eficaz e imediata da informação, tornando os Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.

Capítulo III:

A CONTRIBUIÇÃO DO ESTUDO DE USUÁRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO

Os Estudos de Usuários são investigações que servem para saber se as necessidades de informação dos indivíduos estão sendo satisfeitas.

Figueiredo⁵⁹ (apud Sá⁶⁰ p.7)

Este capítulo contempla a análise do Estudo de Usuários, que juntamente com os Serviços de Informação Arquivística na Web, também é foco de análise dessa investigação.

O exame das questões relacionadas ao Estudo de Usuários é pertinente neste trabalho visto que se defende a hipótese de que a utilização dos fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários pode contribuir como um dos elementos na melhoria da concepção e remodelagem de Serviços de Informação Arquivística na Web, para que esses satisfaçam as necessidades de informação dos usuários, passando a serem considerados centrados no usuário.

Segundo Jardim e Fonseca⁵¹ (...) *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*⁵¹ (p.3)

Esses autores ainda afirmam que

*um serviço de informação orientado ao usuário significa que é necessário considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação. Hoje a informação encontra-se crescentemente 'on-line', fora do ambiente tradicional dos serviços de informação. É a primazia de um não lugar, a Internet, sobre os lugares tradicionais de gestão e transferência da informação como os serviços e instituições arquivísticas*⁵¹ (p.3-4)

Por conta da existência desses novos espaços informacionais é importante que os profissionais da informação tenham consciência de que devem saber responder as seguintes perguntas: quem são os atuais usuários das redes e dos serviços de informação?; Como, onde, por que e para que estão utilizando os serviços?; Quais suas

características e necessidades? E finalmente, como projetar serviços de informação contemporâneos que efetivamente satisfaçam as novas demandas?

Alguns estudos sobre o uso das tecnologias emergentes de comunicação e informação apontam que o usuário busca cada vez mais serviços que sejam:

- interativos: utilizando todos os recursos tecnológicos disponíveis para estimular e promover a participação da clientela, tanto na geração e uso como na produção e avaliação das informações a serem inseridas nos próprios serviços de informação que lhes estão sendo oferecidos;
- personalizados e contextualizados: comprometidos com grupos específicos da comunidade, tratando de identificar necessidades intrínsecas;
- relevantes: serviços que vêm ao encontro das expectativas e conveniências do usuário, possibilitando a manutenção de diálogos constantes entre o provedor e o usuário das informações.

Mais uma vez torna-se necessário que se saiba quem é esse usuário e o que ele necessita em matéria de informação e, para isso, esse trabalho aponta o Estudo de Usuários como um dos caminhos para a obtenção dessas respostas.

Antes de discorrer especificamente sobre o Estudo de Usuários, buscou-se fazer uma breve reflexão sobre a informação, analisando os aspectos relacionados às necessidades e usos, pois o usuário quando busca uma informação arquivística ele necessita desta informação e irá utilizá-la para alguma finalidade.

A informação sozinha é um dado incompleto, só tem sentido quando integrada a algum contexto. Ela é parte de um processo de tomada de decisão, solução de problemas e/ou alocação de recursos. Desta forma, qualquer tentativa de descrever padrões de busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno e considerar a visão, necessidades, opiniões e problemas desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação.

O Estudo de Usuários pode ser utilizado para obter informações sobre o usuário, sobre as suas necessidades de informação e também do uso desta informação. Com essas informações torna-se mais fácil desenvolver serviços de informação centrados no usuário, pois a partir do momento que se sabe o que o usuário necessita e qual a melhor forma de disponibilizar a informação, a sua satisfação será maior e o gasto de tempo menor.

As TICs oferecem oportunidades para se melhorar o tratamento, a organização e a disponibilização das informações. Através delas torna-se possível desenvolver

serviços de informação mais convenientes às necessidades dos usuários. Porém, é importante ressaltar que a tecnologia é apenas um meio, uma ferramenta e, o planejamento de qualquer serviço de informação deve ser feito com base em pesquisas centradas no usuário, partindo-se de uma perspectiva cognitiva e buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas.

Neste capítulo apresenta-se a evolução do Estudo de Usuários, que surgiu na década de 1940 e ao longo dos anos sofreu algumas modificações. Aqui são apontadas as duas abordagens existentes: tradicionais e alternativas e aprofunda-se em uma abordagem alternativa específica que é o Sense-Making, escolhida como objeto de análise para o desenvolvimento ou reestruturação de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.

III.1 INFORMAÇÃO: NECESSIDADES & USOS

Informação – elemento vital de comunicação entre os seres humanos – é um termo que possui diversas definições que variam conforme o contexto ao qual se encontra inserida. Capurro & Hjørland⁶³, em seu artigo ‘The Concept of Information’ traz uma gama de definições de vários autores de áreas distintas.

No contexto deste estudo é importante apontar que a informação possui uma relação intrínseca e extrínseca com o homem, tornando-os inseparáveis. É através da informação que os sujeitos sociais se comunicam e buscam soluções para seus problemas, pois ao longo da vida existirão lacunas que poderão ser transpostas pela informação. Faz parte do cotidiano do ser humano a produção, a busca e a utilização de informações para a satisfação de suas necessidades de ordem cultural, social, política, econômica etc.

A título de contextualização, neste estudo a informação está sendo analisada sob duas óticas dentro do campo da Arquivologia: necessidade e uso. Procura-se analisar estes pontos por sua relação com o objeto de estudo desta pesquisa. Procura demonstrar que a utilização do Estudo de Usuários contribui no desenvolvimento de Serviços de Informação Centrados no Usuário, ou seja, conforme as suas necessidades e usos de informação.

Á seguir serão tratadas questões relacionadas especificamente ao Estudo de Usuários, porém para uma maior clareza, pode-se definir Estudo de Usuários como uma

fonte de informação e um canal de comunicação para obtenção de informações sobre o usuário, sobre os usos da informação e as finalidades das buscas. Através do Estudo de Usuários torna-se possível saber quem é o usuário, o que ele necessita em matéria de informação e o porquê necessita e para que as informações obtidas serão utilizadas.

Através do Estudo de Usuários, o usuário é estimulado a apresentar suas necessidades de informação e de informar se está ou não satisfeito com determinado serviço de informação arquivístico. Assim, passando-se a saber o que o usuário necessita e espera obter, torna-se viável a otimização dos serviços e a satisfação dos usuários.

Voltando a análise do termo ‘informação’, no contexto do Estudo de Usuários, Wilson⁶⁴ aponta que o termo pode ser conceituado das seguintes formas:

*(...) It can be variously understood, in the context of user-studies research, as a **physical entity** or **phenomenon** (as in the case of questions relating to the number or books read in a year, the number or journals subscribed to, and so on), as the **channel of communication** through which the data are transferred (as when we speak of the incidence or oral versus written communication), or as the **subject data** contained in a document or transmitted orally. Information may also be understood as **factual data** objectively transferred, or as **advice** or **opinions** into which value judgements enter⁶⁴ (p.9).*

No âmbito do Estudo de Usuários encontra-se a expressão ‘necessidade de informação’ que segundo Wilson⁶⁴ é um conceito central neste campo.

De acordo com esse autor a necessidade de informação se relaciona às necessidades humanas – divididas em necessidades psicológicas, necessidades afetivas ou emocionais e necessidades cognitivas. Esse autor aponta que essas necessidades se inter-relacionam e ainda destaca que

(...) as part of the search for the satisfaction of these needs, an individual may engage in information-seeking behaviour: indeed, it may be advisable to remove the term ‘information needs’ entirely from our professional vocabulary and to think instead of ‘information-seeking towards the satisfaction of needs’⁶⁴ (p.13).

Essa discussão não está inserida no âmbito desta pesquisa, porém é interessante ressaltar que as necessidades humanas interferem nas necessidades e usos da informação e conseqüentemente no comportamento de busca de informação.

Para a análise da questão do comportamento de busca de informação pode-se utilizar o Estudo de Usuários, tema que será tratado a seguir.

III.2 ESTUDO DE USUÁRIOS

É relevante destacar que o Estudo de Usuários pode ser utilizado em várias áreas do conhecimento (Ciências Exatas, Ciências Aplicadas, Ciências Sociais, Humanas etc.), mas que no presente estudo será analisada a sua importância com relação ao campo da Arquivologia e, mais especificamente, com os Serviços de Informação Arquivística na Web.

Em uma sociedade que se almeja da informação, as instituições detentoras de acervos arquivísticos, as bibliotecas, os centros de documentação, os museus etc. devem facilitar o acesso proporcionando meios mais eficazes de recuperação da informação.

Observa-se que com a evolução das TICs, a circulação de informações contidas nesses espaços informacionais foi potencializada e, desta forma, a tendência é de que ocorra um aumento da apropriação das informações por parte dos usuários.

Segundo Jardim e Fonseca⁵¹, *novas práticas de produção, transferência e uso da informação abrem possibilidades ilimitadas para seu uso e oferta, envolvendo um conjunto cada vez mais amplo e 'anônimo' de indivíduos*⁵¹ (p.1).

Esses indivíduos devem ser estudados e analisados para que se possa suprir suas necessidades de informação, satisfazer suas expectativas, esclarecer suas dúvidas e questionamentos e, enfim, tentar alcançar a tão almejada qualidade no atendimento aos usuários.

Como pôde ser observado nos capítulos anteriores, as questões usuário e acesso sofreram uma transformação radical no campo da Arquivologia. O usuário tinha que se adaptar às formas de tratamento e disponibilização da informação. O modelo utilizado era dos arquivos voltados para os arquivistas e não para os usuários. Atualmente, embora essa ainda seja a realidade de parte das instituições, isso aos poucos está mudando e o usuário passa a ser o foco de atenção e a razão principal e, nesta perspectiva, o modelo está sendo direcionado dos arquivos organizados conforme as necessidades dos usuários, centrados no usuário. Os usuários passam a ser tratados como a razão principal da existência das instituições detentoras de acervos arquivísticos.

Outro ponto de transformação foi em relação ao acesso aos arquivos que na Antiguidade era visto como privilégio de alguns. Após a Revolução Francesa e a Declaração Universal dos Direitos do Homem passou a ser um direito de todos os cidadãos.

Essas duas transformações ocasionaram um grande impacto no campo da Arquivologia proporcionando mudanças significativas e, além disso, as Tecnologias da Informação e da Comunicação também tiveram um papel importante, como foi apresentado no capítulo anterior. Esta pesquisa analisa exatamente esses dois pontos de mudança: acesso e usuário, no âmbito do campo da Arquivologia. Procura trazer contribuições para a área através dos fundamentos teórico-metodológicos do Estudo de Usuários e o seu emprego nos Serviços de Informação Arquivística na Web contribuindo para que estes passem a ser centrados no usuário.

É sabido que para que um órgão de informação (biblioteca, museu, instituição arquivística, centro de documentação etc.) seja eficiente é necessário que este tenha conhecimento de quem é seu usuário e quais são suas reais necessidades. Para satisfazer as necessidades de informação dos usuários é preciso saber o que eles necessitam e onde estão as falhas no atendimento.

De acordo com Kurtz⁴⁰,

(...) os cientistas da informação, bibliotecários e arquivistas devem conhecer quem são seus usuários, que tipo de informação eles buscam, quais são suas necessidades, como eles abordam os documentos e o uso que fazem da informação adquirida. Os profissionais da informação devem, portanto, realizar estudos para determinar perfis de usuários, formas de abordagem de informação e propósitos de uso⁴⁰ (p.33).

De acordo com Figueiredo⁵⁹,

os estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada⁶⁰ (p.47).

O Estudo de Usuários pode ser aplicado tanto na criação de um serviço de informação, como também na avaliação e reestruturação de um serviço já existente. Isso é possível, pois através do Estudo de Usuários o usuário pode expressar a sua satisfação

e apontar onde estão as falhas no atendimento. Desta forma, com essas informações sistematizadas é possível a remodelação de um Serviço de Informação Arquivística.

Segundo Pinheiro⁶⁵ (*apud Kurtz*⁴⁰), (...) *estudos sobre usuários da informação constituem-se importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda e a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos*⁴⁰ (p.33).

O Estudo de Usuário auxilia na eficácia do processo de transferência da informação, pois se o Profissional da Informação tiver ciência das necessidades de informação e, mais ainda, se souber como desenvolver mecanismos de recuperação da informação que satisfaçam os usuários estará contribuindo no processo, tornando-o possível e eficaz.

Rosa⁶⁶ aponta que

*os estudos de usuários descrevem o comportamento e a experiência das pessoas em relação a fontes, serviços e canais de informação, visando a propiciar entendimento do processo de transferência de informação, a fim de que sejam organizados serviços de informação que satisfaçam às necessidades dos usuários*⁶⁶.

É necessário que se saiba se os usuários sabem fazer buscas nos serviços de informação, se esses serviços são eficazes e não tomam um tempo desnecessário do usuário. A análise do comportamento de busca é um importante item de avaliação dos Serviços de Informação Arquivística. O entendimento do comportamento de busca de informações auxilia os profissionais da informação no desenvolvimento de serviços de informação.

Para Pinheiro⁶⁷

*os estudos sobre usuários são 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 uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação*⁶⁷.

Sintetizando, os Estudos de Usuários são investigações feitas para identificar as necessidades dos indivíduos em matéria de informação, e se essas necessidades estão sendo satisfeitas de forma adequada. O resultado desses estudos incentiva os usuários a

exporem suas necessidades informacionais para as instituições arquivísticas, bibliotecas, museus e centros de documentação, como também podem ser usados para planejar serviços, reorganizar o sistema e promover melhorias no atendimento.

Vale lembrar que os profissionais da informação devem desenvolver mecanismos de recuperação da informação sob a ótica dos usuários e não dos profissionais e, para isso, ele deve saber quem é o seu usuário e o que necessita em matéria de informação.

Pensar em disponibilizar um Serviço de Informação Arquivística na Web Centrado no Usuário é uma das formas de se proporcionar a satisfação do usuário, mas para que isso se torne possível, é necessário que se saiba quem é esse usuário, que nestes ambientes virtuais se tornam mais autônomos ainda. Por conta disso, é ainda mais premente a necessidade da elaboração de Estudos de Usuários.

III.2.1 BREVE HISTÓRICO DA ORIGEM E EVOLUÇÃO DO ESTUDO DE USUÁRIOS

Fazendo uma retrospectiva sobre o Estudo de Usuários observa-se que o ano de 1948 pode ser apontado como marco do surgimento de reflexões sobre estudos orientados às necessidades de usuários, pois os autores Bernal e Urquhart, na Conferência de Informação Científica da Royal and Society apresentaram um trabalho, onde Figueiredo⁶⁸ (*apud* Ferreira⁶⁹) aponta que focalizava *a maneira como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas*⁶⁹ (p.3).

Ao longo das décadas os estudos de usuário foram se modificando, tanto no que diz respeito às áreas de atuação como nos seus objetivos.

No final de 1940 os estudos de usuário eram utilizados para agilizar e aperfeiçoar os serviços e produtos prestados pelas bibliotecas e sua atuação era restrita às áreas de Ciências Exatas.

Na década de 50 estavam voltados para o uso da informação em grupos específicos de usuários e, além da área das Ciências Exatas passou a abranger as áreas das Ciências Aplicadas.

Nos anos 60 passou a enfatizar o comportamento dos usuários e surgiram os estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. A partir de então foram incluídos os tecnólogos e pesquisadores nos estudos de usuário.

Observa-se, a partir deste ano de 1960, um crescimento na literatura internacional, (...) *estudos que ilustram e analisam muitos e diferentes aspectos de busca e uso da informação, fato esse acentuado com o início, em 1966, da seção especial sobre 'Necessidades e Usos da Informação' na publicação Annual Review of Information Science and Technology – ARIST*⁶⁹ (p.3).

Na década de 70 o destaque passa a ser dado ao usuário. Essas questões passaram a ser mais analisadas e os estudos passaram a atender outras áreas do conhecimento como as humanas, sociológicas e administrativas. No Brasil, os primeiros trabalhos sobre estudo de usuários começaram a surgir ao longo da década de 70.

De acordo do Wilson⁷⁰ (*apud* Ferreira⁶⁹),

*até a década de 70, os estudos se configuravam em dois tipos: orientados ao uso de uma biblioteca/serviço ou orientados ao usuário, i.é, como grupos particulares de usuários obtinham a informação necessária ao desempenho de suas atividades profissionais*⁶⁹ (p.4)

Em ambos os tipos – orientados ao uso e ao usuário – o que se buscava com os Estudos de Usuários era analisar o comportamento de busca da informação, ou seja, como os usuários buscavam a informação. Nestes tipos de Estudo de Usuários, os principais objetivos eram, segundo Figueiredo⁶⁸:

*determinar os documentos mais utilizados; descobrir hábitos dos usuários para obter informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras de busca; estudar a aceitação das inovações tecnológicas da época; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras para obtenção de acesso aos documentos; determinar as demoras toleráveis*⁶⁹ (p.4-5)

Como se observa, nestes tipos de Estudo de Usuários a análise da satisfação do usuário não é destaque. Isso passou a ocorrer a partir de 1980, quando os estudos se voltaram para a avaliação de satisfação e desempenho.

O Estudo de Usuário a partir de então passou a ser dividido ou classificado em duas abordagens: Abordagem Tradicional e Abordagem Alternativa. Nas Abordagens Tradicionais o destaque é dado ao sistema, pois o que é analisado neste tipo de abordagem é o sistema de informação e não o usuário. Essa abordagem também é conhecida como 'centrada no sistema' ou 'clássica'.

(...) as novas formas de produção e uso da informação vêm sugerindo críticas às abordagens mais clássicas a respeito. Seu foco principal de atenção, anteriormente voltado para a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação, tem sido direcionado para o que tem sido chamado de ‘identificação de necessidades de informação’⁵¹ (p.3) (grifo do autor).

Os autores ainda apontam que segundo Le Coadic⁷¹

a maioria dos estudos ditos de usos e usuários da informação (information users) são na verdade mais freqüentemente estudos de usos dos sistemas de informação através dos usuários e não estudos dos usuários através dos usos dos sistemas de informação⁵¹ (p.3)

As Abordagens Alternativas surgiram a partir da década de 80 e o seu foco de análise é o usuário da informação, por isso também são conhecidas como ‘centradas no usuário’.

O surgimento das Abordagens Alternativas não invalidou a existência das Tradicionais. Cada uma possui as suas especificidades, objetivos e vantagens como poderá ser visto mais à frente. Porém, é importante ressaltar que nesta pesquisa destaca-se a utilização das Abordagens Alternativas para o desenvolvimento de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, pois como a importância está sendo dada ao usuário, ou seja, como se objetiva a satisfação do usuário dentro do serviço de informação, a abordagem mais indicada é a Alternativa que é centrada no usuário, analisando a sua necessidade de informação e a sua satisfação.

III.3 A RELAÇÃO ENTRE O CAMPO DA ARQUIVOLOGIA E O ESTUDO DE USUÁRIOS

Um ponto a ser destacado com relação à utilização do Estudo de Usuários no campo da Arquivologia no Brasil é que esse tema ainda é pouco explorado. Como foi

apresentado anteriormente, os primeiros trabalhos só surgiram a partir da década de 1970. Em outros países o tema também não tem tanto destaque, comparado a outros como avaliação, preservação e conservação de documentos, mas essa visão vem sendo transformada ao longo dos anos exatamente por conta da mudança de paradigma do acervo para o usuário, da importância de se desenvolver produtos e serviços que satisfaçam as necessidades de informação dos usuários.

Kurtz⁴⁰, em sua dissertação de Mestrado intitulada ‘O Usuário do Arquivo Nacional e o seu Relacionamento com os Serviços Oferecidos para a Satisfação de suas Necessidades de Informação’ aponta, em 1990, que

*a literatura sobre estudos de usuário de arquivo é limitada, poucos trabalhos são conhecidos sobre o assunto. Os arquivistas, no entanto, começam a se preocupar em melhor conhecer seu usuário e as formas de tratar seus acervos e, principalmente, em criar e aperfeiçoar os serviços de referência com sistemas de recuperação automatizados para localização rápida do documento procurado*⁴⁰(p.3).

Jardim e Fonseca⁵¹ apresentaram, em 2000, no Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica, um trabalho sobre estudos de usos e usuários da informação, chamado ‘Estudo de Usuários em Arquivos: em Busca de um Estado da Arte’. Neste trabalho, os autores mencionam, dez anos após o trabalho de Kurtz⁴⁰ que *a literatura sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição etc. (...) não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático*⁵¹ (p.5).

No campo da Arquivologia torna-se necessário que sejam elaborados estudos de usos e usuários da informação, pois é cada vez mais premente a necessidade de se organizar acervos e desenvolver produtos e serviços de informação que se adequem as necessidades de informação dos usuários. É importante que sejam desenvolvidos instrumentos de pesquisa, bases de dados, serviços de informação etc. aptos a responder as demandas dos usuários.

De acordo com Kurtz⁴⁰,

o problema do arquivista no sentido de entender o usuário, parece ser a falta de uma metodologia apropriada para conhecer sua clientela, suas necessidades de informação e o uso que fazem

*da informação. É preciso desenvolver uma metodologia que ligue os objetos básicos dos programas de estudo de usuário a uma maneira prática e segura de coleta e registro da informação sobre os usuários*⁴⁰ (p.38).

De acordo com a literatura da área, a preocupação dos profissionais da informação está mais voltada para as etapas que antecedem a disponibilização da informação arquivística, porém, como foi apontado, todas as etapas de tratamento da informação arquivística devem ser desenvolvidas segundo as necessidades de informação dos usuários. O usuário deve ser visto como a questão central de todo o processo e não apenas na saída, no acesso.

Este é um ponto que merece destaque neste estudo, pois se o que se almeja é o desenvolvimento de serviços de informação que sejam centrados no usuário da informação, procurando disponibilizar a informação conforme suas necessidades, o usuário não pode ser 'lembrado' somente na hora do acesso. Desde a etapa de organização dos documentos, do acervo, o usuário deve estar no topo das ações, isto é, todas as atividades devem ser estruturadas e concebidas segundo as necessidades dos usuários. Pensar no usuário somente na hora do acesso é seguir o modelo arquivos direcionados para os arquivistas e não para os usuários.

Para Kurtz⁴⁰, os serviços de informação

*(...) devem estar focados na conveniência do usuário e não do arquivista. Em razão disso as atividades de avaliação, descrição, classificação e referência mudam significativamente. E uma área que deve ser objeto de estudos, de imediato, é a formação e treinamento de arquivistas*⁴⁰ (p.45)

Os profissionais da informação devem ter consciência de que todo o seu trabalho tem um objetivo final que é satisfazer as necessidades de informação dos usuários. Infelizmente ainda existem profissionais da informação que não desenvolvem suas atividades tendo em vista o usuário e isso acaba prejudicando a recuperação da informação.

Segundo Freeman⁵³,

*o treinamento, até o momento está centrado no gerenciamento de documentos e não nas necessidades do usuário. Arquivistas aprendem a avaliar documentos sem considerar o seu uso, organizam e descrevem documentos de acordo com regras tradicionais que pouco tem a ver com a maneira com que os documentos são usados e por quem são usados*⁴⁰ (p.45).

A autora ainda coloca que *a identidade e os hábitos de pesquisa dos usuários devem fazer parte do cotidiano do arquivista assim como são hoje as atividades de classificação, arranjo e descrição e o arquivista deve pensar em administração de arquivos centrado no usuário e não no material*⁴⁰ (p.39-40).

É interessante então que o Profissional da Informação ao organizar um acervo e ao desenvolver um Serviço de Informação Arquivística, tenha noção de quem é sua clientela e o que ela está buscando. Neste caso, pode-se recorrer aos Estudos de Usuários como ferramentas que auxiliam no desenvolvimento das etapas de tratamento e disponibilização da informação.

Segundo Dearstyne⁷² (*apud* Kurtz⁴⁰),

*(...) somente nos últimos anos, os arquivistas têm sentido necessidade de empreender uma abordagem mais sistemática sobre o usuário de seus acervos. A profissão esteve, até então, concentrada em desenvolver e redefinir o corpo de teorias e técnicas de avaliação, arranjo e descrição, preservação física e serviços de referência, pouco se preocupando com o problema do uso, com o usuário, e com as implicações desse uso no desenvolvimento do seu trabalho*⁴⁰ (p.37).

Jardim e Fonseca⁵¹ mencionam que se torna (...) *fundamental aprofundar, no âmbito da Arquivologia, do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico*⁵¹ (p.2).

Ainda mencionam que alguns autores sugerem que

*não apenas necessitamos nos movermos em direção a um paradigma da **pós-custódia arquivística**, mas também partirmos do modelo **'arquivos direcionados para os arquivistas'** para **'arquivos direcionados para os usuários'**, enfatizando, cada vez mais que arquivistas não servem aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos agentes*⁵¹ (p.1). (*grifo do autor*)

Ketellar⁷³ (*apud* Jardim & Fonseca⁵¹) afirma que os usuários são a razão de ser dos arquivos, mas questiona onde eles estão, pois em uma reunião que discutem suas atividades profissionais, não se tem a participação dos usuários.

*Aqui estamos nós, 2500 arquivistas juntos, conversando uma semana inteira sobre a nossa profissão. Mas onde estão os usuários, nossa razão de ser? Eles estão do lado de fora, num mundo que nós não podemos ver porque não há janelas, não há janelas neste salão, não há janelas nos depósitos arquivísticos, não há janelas em nosso pensamento profissional*⁵¹ (p.2).

Jardim e Fonseca⁵¹ interpretam esse parecer de Ketellar⁷³ como (...) *um convite, a uma Arquivologia cada vez mais centrada no usuário da informação*⁵¹ (p.2). E assinalaram em comunicação à Mesa Redonda Nacional de Arquivos que

*(...) seja qual for o conceito de informação adotado, reconhece-se que os processos de **transferência e uso** (grifo do autor) da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade. Considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação – sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação*⁵¹ (p.2).

Atualmente, observa-se na literatura sobre usuários da informação, estudo de usuários, necessidades de informação etc., que o usuário tem que ser visto realmente como a razão de ser dos serviços de informação. Segundo Kurtz⁴⁰, *o sucesso de um órgão de informação depende do conhecimento que possui das necessidades de informação dos indivíduos que utilizam seus serviços*⁴⁰ (p.3).

Pinheiro⁷⁴ (apud Kurtz⁴⁰) também aponta que

*o usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação: precisa ser estudado dentro dos sistemas social, político, econômico e outros que possam afeta-lo, levando-se em conta seu “background”, motivação e orientação profissional*⁴⁰ (p.232-33).

Le Coadic⁷¹ observa que

*o paradigma predominante nos serviços de informação – a abordagem mais voltada ao emissor que ao receptor da mensagem – tende a ser substituída por aquela voltada ao receptor-usuário. O modelo emissor-receptor, considerado linear, mecanicista, hierárquico e desigual enfrenta, portanto, vários questionamentos*⁵² (p.1).

Torna-se necessário à emergência de *um modelo baseado sobre os usuários da informação e não mais apenas sobre os usos da informação*⁵¹ (p.2). (grifo do autor).

Deve-se considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos serviços de informação ⁵² (p.2-3).

É necessário a emergência deste modelo, pois é importante que sejam desenvolvidos serviços de informação segundo as necessidades de informação dos usuários para a satisfação de suas necessidades.

Devadason & Lingam⁷⁵ (apud Jardim & Fonseca⁵¹) afirmam que

os serviços de informação devem estar preparados para iluminar as necessidades de informação dos usuários, estabelecidas em três níveis:

- *Falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este é consciente e as expressa;*
- *Falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este é consciente, mas não as expressa;*
- *Falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este não tem consciência. São necessidades latentes*⁵¹(p.4).

Segundo Freeman⁵³ um dos pontos necessários para a melhor utilização dos acervos é tornar a informação mais acessível para o pesquisador, que não tem tempo nem treinamento para procurar a informação escondida nos respectivos acervos⁴⁰ (p.42).

Agilizar o acesso é um ponto fundamental, é fazer com que o usuário otimize seu tempo de busca da informação desejada e esse é um item importante na avaliação de um Serviço de Informação Arquivística.

O planejamento dos serviços de arquivos modernos deve incluir estudos sobre os usuários como uma prioridade para o estabelecimento de serviços ativos e dinâmicos voltados para o usuário e não só para o materia ⁴⁰ (p.42).

Através dos estudos de usuários pode-se modelar os centros de informação, bibliotecas e instituições arquivísticas e seus serviços de informação de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência.

Para Ferreira⁶⁹,

as tecnologias emergentes oferecem oportunidades para melhorar o gerenciamento de informações, os serviços e a colaboração interna e externa, bem como de oferecer serviços de acordo com a conveniência dos usuários traduzindo relevantes informações. Para isto, todavia, é exigido atualmente que o

planejamento de toda e qualquer atividade de informação seja feito com base em pesquisas centradas no indivíduo, partindo-se de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas ⁶⁹ (p.2).

Diante disso, fica muito clara a idéia de se focar, principalmente, o problema individual dos usuários: que informação um indivíduo quer encontrar no serviço de informação, que uso fará dela e como os produtos e serviços podem ser mais bem projetados para preencher essas necessidades de informação. Esses são alguns pontos que devem ser considerados quando se procura desenvolver ou remodelar Serviços de Informação Arquivística e, o Estudo de Usuários pode auxiliar o campo da Arquivologia.

Com a apropriação das potencialidades das TICs, as instituições arquivísticas estão cada dia mais disponibilizando seus produtos e serviços na Web com fins de alcançar um público maior (disseminação) e facilitar o acesso ao usuário. Porém, como saber se os Serviços de Informação Arquivística na Web estão sendo desenvolvidos conforme as necessidades de informação dos usuários? Como saber se os usuários estão satisfeitos com esses serviços? Quem são os usuários desses serviços? Como eles buscam a informação?

Se desenvolver um Serviço de Informação Arquivística Tradicional Centrado no Usuário já não é uma tarefa fácil, pois para ser centrado no usuário deve-se saber quem ele é e o que necessita, como desenvolver Serviços de Informação Arquivística Virtuais Centrados no Usuário se os Profissionais da Informação não utilizarem métodos para ‘descobrir’ quem é esse usuário?

Nessa nova forma de transferência da informação arquivística, como foi apontado anteriormente, a figura do Profissional da Informação está implícita. O usuário, caso tenha alguma dúvida ou necessite de algum auxílio não tem a presença física do Arquivista de Referência ao seu lado.

Este trabalho defende a utilização dos fundamentos teórico-metodológicos do Estudo de Usuários para que sejam desenvolvidos ou reestruturados os Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário. Para isso será explorada mais a frente, a abordagem alternativa denominada Sense-Making voltada para os Serviços Centrados no Usuário e, mais a frente, no capítulo V, serão apontados alguns critérios do Estudo de Usuários que podem ser utilizados no desenvolvimento dos serviços virtuais.

III.4DAS ABORDAGENS TRADICIONAIS ÀS ABORDAGENS ALTERNATIVAS

Como apontado no início desse capítulo, a partir da década de 1980, o Estudo de Usuários passou a ser dividido em dois tipos de Abordagens – Centradas no Sistema e Centradas no Usuário. A seguir serão destacadas as características de ambos os tipos de abordagens.

III.4.1 ABORDAGEM TRADICIONAL – CENTRADA NO SISTEMA

De acordo com a literatura sobre o tema, até a década de 80 os estudos de usuários estavam inseridos na abordagem tradicional, clássica, centrada no sistema ou ainda chamada por alguns autores de abordagem demográfica. Neste tipo de abordagem os sistemas são examinados apenas com base em características grupais e demográficas de seus usuários.

A pesquisa é do tipo quantitativa, em geral com perguntas do tipo ‘que?’: que sistema, que pessoa, que serviço? As diferenças nas respostas são explicadas a partir de dados demográficos e sociológicos, tais como idade, sexo etc.

Neste tipo de abordagem o foco principal é o sistema de informação, (...) *o qual compreende o acervo, as bases de dados, os bibliotecários, bem como os problemas, as barreiras, a satisfação ou insatisfação que envolvem a relação usuário e sistema de informação (...)*⁶⁹ (p.15).

Na realidade o que é analisado nestes estudos é o sistema e não o usuário da informação. São orientados ao uso de um serviço. Neste tipo de abordagem, são analisados grupos particulares de usuários e se pergunta ao usuário como ele obtém a informação necessária para o desempenho de suas atividades profissionais. Aqui a questão é o como?

Nesta abordagem é analisado se as informações contidas no sistema satisfazem as necessidades dos usuários. *Seu foco principal de atenção [está] (grifo nosso) (...) voltado para a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação*⁵¹ (p.3). (grifo do autor)

Pode ser apontado como uma falha neste tipo de abordagem a separação entre o usuário e o sistema, como se ambos não se relacionassem ou, mais ainda, como se o sistema não existisse em função do usuário.

Para Guimarães e Silva¹³, (...) *os esquemas tradicionais são incapazes de atender as complexidades que os envolve [usuários], principalmente porque a maioria dos estudos voltados para eles, possui o mesmo ponto de partida: a separação entre ser humano e usuário e o isolamento do contexto em que se insere* ¹³ (p.40). (grifo nosso)

De acordo com Le Coadic⁷¹, (...) *a maioria dos estudos ditos de usos e usuários da informação (information users) são na verdade mais frequentemente estudos de usos dos sistemas de informação, através dos usuários e não estudos dos usuários através dos usos dos sistemas de informação* ⁵² (p.3).

É relevante essa afirmação de Le Coadic, pois expressa o objetivo deste tipo de Estudo de Usuário e aponta que nesta abordagem a preocupação está voltada para o sistema e não para o usuário da informação.

Neste tipo de abordagem é feita a descrição dos usuários com o intuito de (...) diagnosticar seu comportamento em relação à busca e ao uso da informação, considerando fatores relevantes como: idade, o sexo, a formação acadêmica, o curso, o departamento etc.

Através destes estudos é feita a identificação e a categorização dos usuários para então ser traçado o perfil de suas necessidades de informação.

De acordo com Ferreira⁶⁹ as características demográficas são válidas, porém (...) *não são indicadores potenciais do comportamento de busca e de uso da informação* ⁶⁹ (p.13).

Como foi apontado anteriormente, os objetivos principais deste tipo de abordagem são: determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demoras toleráveis.

O que pode ser entendido é que neste tipo de abordagem o que é analisado e avaliado é o sistema de informação, e as necessidades de informação dos usuários se encontram em segundo plano, não são o foco principal. Porém se for pensado que um sistema é projetado com o intuito de responder a uma demanda, que no caso do Serviço de Informação a demanda seria a necessidade de informação do usuário, então seu foco deveria ser o usuário da informação.

Segundo Ferreira⁷⁶, (...) *os usuários da informação são vistos apenas como um dos integrantes do sistema, mas não como a 'razão de ser' do serviço(...)*⁷⁶ (p.3) e esta abordagem (...) *coloca a informação como externa, objetiva, alguma coisa que existe fora do indivíduo*⁷⁶ (p.3).

*Com isso, estamos ignorando o fato de que o ser humano cria sua própria realidade e tem seus próprios estoques internos de informação, os quais são usados para compreender as informações externas e as diferentes situações em que os indivíduos se encontram num dado momento*⁷⁶ (p.3).

Este tipo de abordagem também

*(...) não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as conseqüências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer, entretanto, serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte*⁷⁶ (p.3).

Desta forma, o usuário tem que aprender a se adaptar ao sistema e não o sistema ser desenvolvido de acordo com as necessidades de informação do usuário.

Ferreira⁶⁹ resumidamente e categoricamente expõe as idéias deste tipo de abordagem quando diz que

*(...) Assumiu-se, durante décadas, que as atividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Considerava-se que os usuários utilizavam o sistema exatamente da maneira como estes tinham sido projetados. Não se imaginava, indagar aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus usuários. Como a informação era considerada como algo existente fora das pessoas e passível de ser transferida de uma para outra, parecia ser possível que eficiência e sucesso das operações de um sistema pudessem ser medidos em função do número de fontes de informação recuperados pelo sistema versus o que realmente foi de interesse do usuário. Isso, na realidade, coloca novamente o usuário como um processador imperfeito da informação, pois é já sabido que nem todas as pessoas se interessam pelas mesmas fontes indicadas*⁶⁹(p.4).

Guimarães e Silva¹³ discorre sobre o sistema de informação automatizado dizendo que este

(...) traz a lógica de quem o concebeu, a visão de um funcionário/Profissional da Informação, sobre o conjunto de informações existente. Não é, necessariamente, a lógica do usuário, que vai ter que adaptar-se e condicionar suas questões às soluções previstas e planejadas pelo sistema (...) devemos registrar a sua presença [informatização], cada dia mais forte, mesmo nas organizações arquivísticas, e começar a pensar nas novas relações que serão iniciadas daqui por diante, baseadas em um novo arranjo entre os produtores e o público dos serviços de informação¹³ (p.41). (grifo nosso).

O resultado deste procedimento é que se passa a saber muita coisa sobre planejamento, aquisição, organização etc., porém muito pouco se sabe sobre como as pessoas fazem uso dos sistemas ou para que fins e como a informação está sendo utilizada.

Para Cunha⁷⁷,

é geralmente conhecido que o sucesso de um organismo de informação científico-tecnológica, aqui entendido como qualquer uma de suas denominações, a saber: biblioteca, centro de documentação, centro de informação ou centro de informática, depende do conhecimento que se tem das necessidades de informação das pessoas que utilizam seus serviços. Entretanto, o problema de estudo das necessidades de informação não foi totalmente resolvido, tendo em vista que ainda não existem métodos ou uma metodologia suficientemente desenvolvida para a perfeita coleta, análise e avaliação dos dados na área da Biblioteconomia. Problema idêntico tem ocorrido freqüentemente com outras ciências⁷⁷ (p.6).

Stone⁷⁸ (*apud* Ferreira⁶⁹) faz uma crítica a esse tipo de estudo, pois segundo ele, (...) oferecem mínimas diretrizes sobre a forma como os sistemas estão encontrando as necessidades de seus usuários ⁶⁹ (p.9) e ainda afirma que (...) a literatura propicia pouco apoio aos profissionais da informação sobre como descobrir as necessidades de usuários, sendo provável que mais confunda do que elucidem ⁶⁹ (p.9).

Esses estudos só estão repetindo o que os sistemas de informação já fazem, não trazem respostas reais para os problemas dos usuários, porque não procuram compreender quais são as reais necessidades e dificuldades dos usuários.

Martyn⁷⁹ (*apud* Ferreira⁶⁹) faz uma síntese e diz que

(...) inicialmente, os estudos de usuários dirigiram-se para o uso das bibliotecas: quem, o que, quando e onde. Apenas um pequeno grupo de estudos tentou saber como as bibliotecas são utilizadas, uns poucos procuraram interpretar o por que usuários as utilizam e quais os efeitos do uso da biblioteca na vida, estudo, trabalho etc. dos usuários ⁶⁹ (p.12).

No caso destes estudos seriam as perguntas como utiliza, por quê utiliza e qual o efeito da utilização.

Ferreira⁶⁹ observou que nas revisões publicadas pelo ARIST, os problemas críticos e generalizáveis quanto aos estudos de necessidade e uso da informação são a falta de uniformidade conceitual nas pesquisas, a falta de definições e pressupostos claros para focalizar variáveis e gerar questões de pesquisa e a falta de metodologias específicas, abrangentes e com rigor científico.

Segundo essa autora *outros revisores apontam ainda que por várias décadas, estudos desprezaram as ações dos usuários e expressaram suas necessidades a partir da perspectiva do sistema de informação e dos provedores de informação*⁶⁹ (p.15).

Pode-se dizer que eram feitos estudos do sistema e não estudo de usuários.

O estudo do comportamento do usuário e de suas preferências pessoais (hobbies, interesses e atividades de lazer) podem ser apontados também como fatores determinantes das necessidades de informação, porém a profissão do usuário é apontada pela maioria dos estudos como o mais importante e influente fator para determinar as necessidades de informação.

Em alguns estudos foi apontado que o usuário deve saber as fontes e serviços de informação que estão disponíveis em seu ambiente para buscar e usar a informação e que *(...) as necessidades de informação são também influenciadas pela organização de sistemas, necessidades de conteúdo temático disponível, incluindo formato, quantidade e atualização das informações*⁶⁹ (p.16).

Existem várias metodologias de se proceder a um estudo de usuários: questionário, entrevista, técnica de Delfos, observação, análise documentária etc. Deve-se analisar cada uma delas e utilizar o método mais apropriado à sua necessidade, porém não se pode esquecer que todas elas apresentam vantagens e pontos negativos. Para que a pesquisa em estudo de usuários alcance resultados mais concretos e relevantes é necessário que se conheça a variedade de métodos existentes e que se saiba utilizar o mais adequado para solucionar os problemas apresentados.

III.4.2 ABORDAGEM ALTERNATIVA – CENTRADA NO USUÁRIO

Como foi exposto anteriormente, as abordagens alternativas, também conhecidas como ‘abordagens centradas no usuário’ ou ainda ‘abordagens da percepção do usuário’ começaram a surgir a partir da década de 80 e foram empregadas primeiramente nas Ciências Sociais, posteriormente na Comunicação e Informação. A abordagem alternativa é direcionada sob a ótica do usuário.

Na abordagem orientada ao usuário, procura-se averiguar quais são as necessidades de informação do usuário. De acordo com Jardim e Fonseca⁵¹ no modelo emergente, o foco (...) *tem sido direcionado para o que tem sido chamado de ‘identificação de necessidades de informação’*⁵¹ (p.5). (grifo do autor) Neste modelo,

*(...) os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer que 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*⁴⁵ (p.5).

Segundo Ferreira⁷⁶,

*enquanto os estudos passados – centrados no sistema - eram definidos em bases sociológicas, observando-se grupos de usuários (...), atualmente as pesquisas estão centradas no indivíduo, partindo de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas. Análises estão sendo feitas sobre as características únicas de cada usuário buscando chegar às cognições comuns à maioria deles*⁷⁶ (p.5).

Na área da Ciência da Informação, essa abordagem tem sido trabalhada em quatro diferentes vertentes: Abordagem de ‘Valor Agregado’ (User-Values ou Value Added) de Robert Taylor; Abordagem do ‘Estado de Conhecimento Anônimo’ (Anomalous State-of-Knowledge) de Belkin e Oddy e Brooks; Abordagem do ‘Processo Construtivista’ (Constructive Process Approach) de Carol Kuhlthau e Abordagem ‘Sense-Making’ de Brenda Dervin.

Essas abordagens passam a considerar que a informação só tem sentido quando integrada a algum contexto. A informação (...) *é um dado incompleto, ao qual o indivíduo atribui um sentido a partir da intervenção de seus esquemas interiores*⁷⁶ (p.5). e Devins⁸⁰ (apud Ferreira⁶⁹) acrescenta que a informação

(...) passa a ser compreendida como um produto da observação, e a observação, como uma atividade necessária para se tratar das discontinuidades percebidas no tempo e no espaço. A informação é conceitualizada como o sentido criado em um momento específico no tempo e no espaço por um ou mais indivíduos (...)⁶⁹ (p.5).

Então a informação

não é vista como alguma coisa que existe à parte das atividades do comportamento humano, mas sim como um dado ao qual o indivíduo proporciona vida, correlaciona, analisa, cria e confere sentido, incorporando essas novas informações aos seus esquemas interiores, alterando-os e atualizando-os constantemente⁷⁶ (p.5).

Nesta abordagem o enfoque é dado ao usuário, ele é a questão central. Aqui, o usuário é visto como o ponto de destaque e as ações são desenvolvidas de acordo com as necessidades do usuário e não do sistema de informação.

Nesse modelo emergente, 'orientado ao usuário',

(...) a questão passa a ser 'como': 'como define-se sua necessidade de informação?'; 'como você se apresenta ao serviço de informação?'; 'como você usa o serviço de informação?'. Os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer que 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 usuário⁵¹ (p.3)

Os usuários são vistos como pessoas com necessidades cognitivas e afetivas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Não se pode esquecer que as necessidades de informação mudam no tempo e dependem dos indivíduos.

Segundo Ferreira⁶⁹,

compreendendo os comportamentos de busca de informação mais profundamente, poderemos capacitar as

*organizações provedoras de informação a melhor servir às necessidades de seus clientes, aumentando, assim, a eficiência específica dos indivíduos nos meios pessoais, sociais e profissionais*⁶⁹ (p.14).

Enquanto os estudos tradicionais examinam os sistemas apenas com base em características grupais e demográficas de seus usuários, os alternativos estudam as características e perspectivas individuais dos usuários. Pesquisas anteriores provam que atributos demográficos (sexo, idade, religião, renda familiar) não são indicadores potenciais do comportamento de busca e uso da informação. O uso exclusivo deles contribui para que sejam ignoradas as mudanças temporais e espaciais que ocorrem no cotidiano dos indivíduos.

Estes novos estudos de comportamento de usuários se caracterizam, segundo Dervin & Nilan⁸¹ (*apud* Ferreira⁶⁹) por:

- 1) *observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;*
- 2) *considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;*
- 3) *visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;*
- 4) *focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;*
- 5) *analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;*
- 6) *empregar maior orientação qualitativa* ⁶⁹ (p.5)

E as bases dessa nova abordagem são:

- o processo de se buscar compreensão do que seja ‘necessidade de informação’, deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado;
- a informação necessária e o tanto de esforço empreendido no seu acesso, devem ser contextualizados na situação real onde ela emergiu;
- o uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo.

De acordo com Ferreira⁷⁶,

(...) esta nova abordagem concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são parte de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Os mais importantes atos de comunicação – questionar, planejar, interpretar, criar, resolver, responder, tão

*esquecidos no modo tradicional – são amplamente valorizados no modelo alternativo*⁷⁶ (p.6).

A lógica básica por trás dessa perspectiva centrada no usuário é que (...) *os sistemas de informação devam ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência*⁷⁶ (p.6).

Tentando resumir, estes novos estudos de usuário ou de comportamento de usuários se caracterizam, de acordo com Dervin & Nilan⁸¹ (*apud* Ferreira⁶⁹) por:

*(...) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo; considerar o indivíduo com sendo orientado situacionalmente; visualizar holisticamente as experiências do indivíduo; focalizar os aspectos cognitivos envolvidos; analisar sistematicamente a individualidade das pessoas e empregar maior orientação qualitativa*⁶⁹ (p.6).

Á seguir, será dado destaque ao Sense-Making, que, como dito anteriormente, é um tipo de Abordagem Alternativa e que, no contexto deste estudo, é relevante a sua utilização quando se pensa em desenvolver Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.

Das quatro vertentes de abordagens alternativas existentes no campo da Ciência da Informação (Valor Agregado, Estado do Conhecimento Anômalo, Processo Construtivista e Sense-Making), o Sense-Making, segundo Ferreira⁶⁹,

*oferece fundamentação básica, teórica, métodos e técnicas para se chegar ao design de sistemas de informação centrado realmente no usuário (...) O modelo de Dervin permite a cada pessoa representar sua própria realidade. Na verdade, a teoria Sense-Making é um processo humano criativo de compreensão do mundo em um ponto particular no tempo e espaço, limitado pela capacidade psicológica e, ainda, dos acontecimentos presente, passado e futuro de cada indivíduo. Focaliza um ponto no tempo em que a informação é necessária*⁶⁹ (p.17).

Como o intento desse estudo é trazer contribuições para o desenvolvimento ou remodelagem de Serviços de Informação Arquivística na Web que sejam Centrados no Usuário, torna-se pertinente à utilização dessa vertente - Sense-Making, pois através dela é possível que se faça a análise das necessidades de informação dos usuários.

III.5 UMA ABORDAGEM EM QUESTÃO: O SENSE-MAKING

Inserido nessa linha de abordagem emergente encontra-se o Sense-Making. Conhecido no mundo todo e com vários adeptos, o Sense-Making foi iniciado em 1972, mas só tornou-se notório em 1983, no International Communications Association Annual Meeting, em Dalas/Texas/EUA, quando foi apresentado ao público pela Professora Dra. Brenda Dervin. Dentre as atuais metodologias de estudos de usuários, a abordagem Sense-Making é considerada a mais completa e abrangente.

*Esta abordagem se propõe avaliar como pacientes/audiências/usuários/clientes/cidadãos percebem, compreendem, sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações e usam a informação e outros recursos neste processo*⁶⁹ (p.2).

Dervin⁸² (*apud* Ferreira⁶⁹) define essa atividade

*(...) tanto como um comportamento interno (i.é. cognitivo), como externo (i.é., atitudes, reações face ao meio social) que permite ao indivíduo construir e projetar seus movimentos, suas ações através do tempo e espaço. A busca e uso de informação, portanto, é central para tal atividade*⁶⁹ (p.13).

Nesta abordagem são analisadas como as pessoas ‘constróem significado’, como ‘produzem sentido’ e como usam a informação nesse processo. A informação é vista como um significado criado em um momento específico no tempo-espaço por uma ou mais pessoas.

Segundo Ferreira⁶⁹ *o Sense-Making tem sido empregado em estudos desenvolvidos com amostras de 20 até 1 mil elementos, principalmente, teses de doutoramento, pesquisas acadêmicas, projetos encomendados, estudos empíricos, entre outros*⁶⁹ (p.11-12)

Os estudiosos desta abordagem consideram que a informação só tem sentido quando é associada ao seu contexto.

Esta abordagem considera a informação como uma prática social de atribuição de sentidos, como algo construído pelo ser humano, e os sistemas de informação como um espaço de interação e de diálogo entre o usuário e a informação, que permite o usuário construir pontes na obtenção de respostas favoráveis as

*suas reais necessidades no processo de busca de informações*⁸³
(p.1).

Dervin⁸⁴ (*apud* Ramalho & Pinheiro⁸³) define produzir sentido como *lançar pontes para sanar falhas na estrutura de conhecimento do usuário*⁸³ (p.4).

De acordo com a autora⁸⁴,

*(...) nós, humanos, temos a capacidade de nos entender mutuamente apesar de cada um de nós ver as coisas de pontos de vista diferentes. Isto nos leva ao pressuposto de ter-se no mínimo duas possibilidades para tudo. Para o Sense-Making, as pessoas procuram informação quanto estão em um 'gap' ou quando estão em uma situação de mudança (...), em outras palavras quando não tem respostas claras ou estão tratando de 'fazer sentidos'. Para cruzar esse 'gap', as pessoas constroem 'pontes', quer dizer, tentativas frente ao que não apresenta ter uma resposta clara*⁸³
(p.3).

Através da figura a seguir é possível visualizar com mais clareza esse esquema projetado por Dervin.

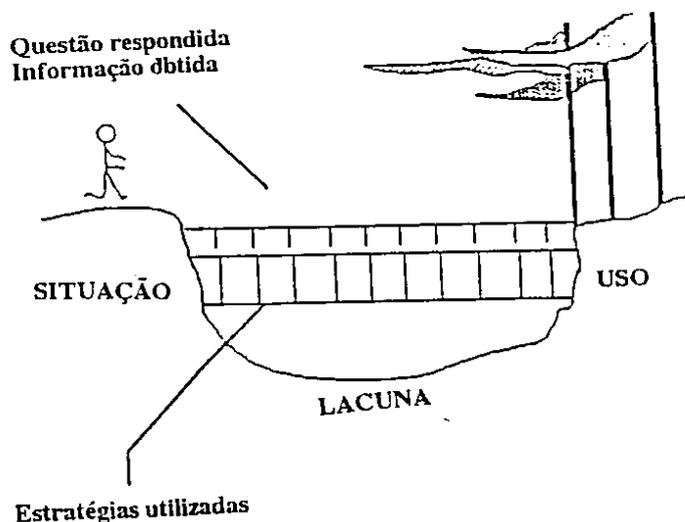


FIGURA 1 - A metáfora do 'Sense-Making'⁶⁹ (p.16)

Nesta figura:

- a **situação** se refere ao contexto de tempo e espaço em que se constrói o sentido. É o componente mais abrangente desse modelo. Segundo Pereira⁸⁵ *é o contexto temporal e espacial no qual surge a necessidade de informação, estabelece-se o período em que a busca e o uso da informação vai ocorrer e se chega (ou não) a compreensão do problema*⁸⁵ (p.142)

- a **lacuna** compreende as barreiras ao movimento (ou seja, uma lacuna cognitiva que pode se operar segundo as questões colocadas ou as necessidades de informação relacionadas por indivíduo. Pereira⁸⁵ explica que a lacuna *pode ser definida como a situação problemática, um estado anômalo de conhecimento, um estado de incerteza, uma situação na qual um indivíduo está tentando chegar a compreensão de alguma coisa*⁸⁵ (p.142);

- o **uso** utilização dada ao conhecimento recém adquirido, traduzido na maioria dos estudos de usuários como a informação útil.

Dervin⁸⁶ (*apud* Gomez⁸⁷)

*construye la idea de la brecha como un supuesto teórico y como un esquema que guía el método: para encuadrar las preguntas, para entrevistar y para analizar. Porpone, centrándose en la idea de la brecha, llevar la investigación hacia un nuevo tipo de generalización más abstracto y fundamental*⁸⁷ (p.8).

A base conceitual do Sense-Making foi desenvolvida

*(...) com suporte na teoria de vários estudiosos, como Bruner & Piaget (cognição), Khun e Habermas (constrangimento das ciências tradicionais e alternativas), Ascroft; Beltran & Roger (teoria psicológica) e principalmente em Carter, teórico da comunicação, afirmando que o homem cria idéias para transpor lacunas (gaps) que lhes são apresentadas em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade*⁶⁹ (p.2).

Os enunciados básicos desta abordagem podem ser resumidos como:

a) a realidade não é completa nem constante, ao contrário é permeada de descontinuidades fundamentais e difusas, intituladas 'vazios' (gaps). Assume-se que esta condição é generalizável porque as coisas na realidade não são conectadas e estão mudando constantemente.

b) a informação não é algo que exista independentemente e externamente ao ser humano, ao contrário é um produto da observação humana.

c) desde que se considera a produção de informação ser guiada internamente, então o Sense-Making assume que toda informação é subjetiva.

d) busca e uso da informação são vistas como atividades construtivas, como criação pessoal do sentido individual do ser humano.

e) focaliza em como indivíduos usam as observações tanto de outras pessoas como as próprias para construir seus quadros da realidade e os usa para direcionar seu comportamento.

f) o comportamento dos indivíduos pode ser prognosticado com mais sucesso com a estruturação de um modelo que focalize mais suas 'situações de mudanças' do que atributos denominados características de personalidades ou demográficas.

g) pesquisa por padrões, observando mais do que assumindo conexões entre situações e necessidades de informação, entre informação e uso.

h) considera-se a existência de 'compreensões universais da realidade' que permitem prognósticos e explicações melhores do que seria possível obter nas abordagens positivistas tradicionais⁸⁴ (apud Ramalho & Pinheiro⁸³ p.14-15).

A utilização desta abordagem em estudos de comportamento de busca de informação pressupõe a aceitação dos seguintes atributos:

- a) Individualidade: usuários devem ser tratados como indivíduos e não como conjuntos de atributos demográficos;
- b) situacionalidade: cada usuário se movimenta através de uma única realidade de tempo e espaço;
- c) utilidade da informação: diferentes indivíduos utilizam a informação de maneira própria, e informação é o que auxilia a pessoa a compreender sua situação;
- d) padrões: analisando as características individuais de cada usuário, intenta chegar aos processos cognitivos comuns a maioria.

Savolainen⁸⁸ em seu artigo 'The Sense-Making Theory: Reviewing the Interests of a User-Centered Approach to Information Seeking and Use' identificou três questões concernentes aos interesses da abordagem Sense-Making. Interesses epistemológicos: conjunto de compromissos filosóficos e pressupostos teóricos que geralmente orientam a busca de unidades epistêmicas (i.é., conhecimento científico), interesses práticos da teoria são as aplicações dos resultados do estudo na busca e utilização da informação em diferentes contextos práticos, tais como o uso da informação em um processo de realizar um trabalho de pesquisa como uma tese de Doutorado. E, a terceira questão, relacionada aos problemas de desenvolvimento da abordagem e suas demandas paradigmáticas nos estudos de busca e utilização da informação.

Essa abordagem propõe a idéia de lacuna, tanto como uma suposição teórica como uma estrutura para guiar o método de elaboração das questões a serem utilizadas nas pesquisas, a forma de condução das entrevistas empregadas e o tipo de análise a submeter os dados coletados.

De modo a operacionalizar seu modelo, Dervin desenvolveu uma técnica através da qual os usuários contem um 'timeline' (doravante traduzido para 'cronograma'⁶⁹ (p.5).

Ainda segundo Ferreira⁶⁹

esse cronograma intenta conduzir o usuário a reconstrução de um quadro referencial, observando o local e o tempo dos acontecimentos. Alguns autores intitulam esse quadro de 'matriz cognição x ação'. Nele é descrita a seqüência de acontecimentos (intitulado eventos), que ocorrem em dada situação⁶⁹ (p.19).

*Essas **situações** são operacionalizadas como o contexto ou cenários no qual o usuário necessita informação⁶⁹ (p.19).*

*A **situação** é o componente mais abrangente deste modelo. É o contexto temporal e espacial no qual surge a necessidade de informação, estabelece-se o período em que a busca e uso da informação vai ocorrer, e se chega (ou não) a compreensão do problema. Dervin coloca uma situação de necessidade de informação como aquela em que o senso interno individual tende a se esgotar, e a pessoa deve criar novo senso. Situação é algo que está sempre mudando com o tempo⁸¹ (apud Ferreira⁶⁹ p.19).*

*Os **eventos** são operacionalizados como cenas momentâneas da situação do usuário, similares às imagens congeladas de um filme. Eles são etapas no cronograma⁶⁹ (p.19).*

***Lacunas** são operacionalizadas como questões ou dúvidas que os usuários concebem em um evento particular⁶⁹ (p.19).*

*O indivíduo, no contexto de alguma situação, encontra uma série de **lacunas**, i.é, pontos que o usuário não compreende ou compreende apenas em parte, e que o leva a interromper seu caminho. Pode ser definida como a situação problemática, um estado anômalo de conhecimento (Belkin, Oddy e Brooks, 1982), um estado de incerteza (Krikelas, 1983), uma situação na qual um indivíduo está tentando chegar a compreensão de alguma coisa (Dervin, 1983a). É consequência direta da perspectiva tida por Dervin sobre a visão humana da realidade, a qual interpreta como sendo algo intersubjetivo e constantemente em mudança. Conceitualmente, a lacuna representa uma oportunidade de a informação auxiliar o indivíduo a continuar seu caminho⁶⁹ (p.18).*

Usos são operacionalizados como o modo com que as respostas a essas questões auxiliam, ou não, a solução das necessidades de informação, em um dado evento de uma situação. O modelo de Dervin permite a cada pessoa representar sua própria realidade. Na verdade, a teoria ‘Sense-Making’ é um processo humano criativo de compreensão do mundo em um ponto particular no tempo e espaço, imitado pela capacidade psicológica e, ainda, dos acontecimentos presente, passado e futuro de cada indivíduo. Focaliza um ponto no tempo em que a informação é necessária.

O indivíduo é, então, levado a fazer algum tipo de uso de qualquer ponte que seja construída para transpor o vazio defrontado por ele. Uso, portanto, é o emprego dado ao conhecimento recém adquirido, traduzido na maioria dos estudos de usuários como a informação útil⁸² (apud Ferreira⁶⁹ p.12).

Na aplicação do Sense-Making essa técnica central que é a entrevista linear-temporal envolve três passos principais:

- 1) pede-se que o entrevistado descreva detalhadamente o que aconteceu em uma situação passo a passo: que ocorreu primeiro, depois, depois etc. As descrições constituem os eventos lineares temporais (ex.: ‘Buscava bibliografia sobre o tema na Biblioteca’, ‘Decidi começar a busca nos livros’...)
- 2) os eventos lineares temporais são analisados um por vez solicitando ao entrevistado que indique algumas perguntas, enigmas ou confusões associadas aos eventos (ex.: ‘descobri que não existiam livros porque o tema era muito novo e tive que consultar artigos de revistas’).
- 3) analisa-se a natureza de cada uma desses perguntas (confusões, enigmas) plantando uma série de perguntas específicas que reflitam as dimensões da ‘situação’, ‘lacuna’ e ‘uso/ajuda’. (Ex.: se fazem perguntas do tipo: ‘se viu bloqueado quando fez essa pergunta?’ ‘como?’ ‘Quão fácil pareceu obter a resposta?’ ‘esperava que a resposta o ajudasse?’

A metáfora que gerou o modelo de Dervin, conhecido como modelo de três pontas, construído sobre o trinômio situação-lacuna-uso, é demonstrada na Figura 2.



FIGURA 2 - O trinômio do 'Sense-Making'⁸⁰ (apud Ferreira⁶⁹ p.17)

Segundo Ferreira⁶⁹, *percebe-se, por esta figura, que conforme o indivíduo se move na vida, passa por várias etapas, onde cada uma em particular pode apresentar novos vazios, novas buscas, novos usos e assim consecutivamente* ⁶⁹ (p.18).

Podem ser citados como exemplo de utilização desta abordagem o trabalho de Nancy Diana Gómez⁸⁷ 'La conducta informativa de los físicos: un estudio cualitativo de usuários'. Nesse estudo, a autora utiliza a abordagem do Sense-Making para examinar a conduta informativa do processo de busca e uso da informação de físicos que estão elaborando ou que terminaram recentemente sua tese de doutorado.

O trabalho 'Design de Sistemas de Informação Centrado no Usuário e a Abordagem do Sense-Making' de Edmeire Cristina Pereira⁸⁵, também é um outro exemplo de utilização do Sense-Making na análise de um website de um empresa de cosméticos.

Essa abordagem é utilizada em diversas áreas do conhecimento, procurando sempre analisar o indivíduo e suas necessidades de informação, para então formar grupos e traçar estratégias de melhorias dos serviços para satisfazer as demandas existentes.

No capítulo V será apresentada uma proposta de requisitos básicos fundamentais da área de Estudo de Usuários, especificamente da abordagem Sense-Making a serem utilizadas no desenvolvimento ou remodelagem de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.

No próximo capítulo, procura-se apresentar alguns conceitos do campo da Ciência da Computação que são relevantes quando se pensa no desenvolvimento ou na reestruturação das interfaces amigáveis dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.

Capítulo IV:

A CONTRIBUIÇÃO DA CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO

(...) os usuários da Web demonstram uma notável impaciência e insistência na gratificação instantânea. Se não conseguirem descobrir como usar um Website em aproximadamente um minuto, concluem que não vale a pena gastar seu tempo.

E saem.

Jakob Nielsen⁸⁹ (p.10)

A relevância desse capítulo se dá pelo fato do objeto dessa investigação ser os Serviços de Informação Arquivística Virtuais, disponibilizados na Internet, através de websites. Embora esses serviços possam, a princípio ser criados de forma tradicional – Serviços de Informação Arquivística Tradicionais – e depois serem transformados em virtuais, é importante ressaltar que com essa mudança eles passam a ter características próprias, novas potencialidades e usos.

Ressalta-se que esse estudo se aplica tanto aos serviços de informação originalmente criados como virtuais, bem como os que são ‘migrados’ para este novo formato.

Sendo assim, ao longo deste capítulo serão abordados temas gerais da Ciência da Computação, como os Websites e também conceitos específicos de elaboração de layouts de interfaces e apresentação do conteúdo nos Websites: navegabilidade, usabilidade, arquitetura da informação entre outros.

Por fim, procura-se mostrar de que forma a Ciência da Computação pode contribuir na concepção ou na remodelagem dos Serviços de Informação Arquivística na Web de forma que se tornem Serviços de Informação Arquivístico centrados no usuário.

IV.1 UM PONTO NA REDE: OS WEBSITES

A Internet possui um grande potencial de alcance e disseminação de informações. Segundo o HELP Informática *O grande poder da Internet está na sua capacidade de interligar qualquer tipo de computador em qualquer lugar do mundo – de um PC de mesa até um supercomputador*⁹⁰ (p. 282).

Cada vez mais instituições arquivísticas, bibliotecas, centros de documentação e museus estão utilizando os potenciais que a Internet oferece para disponibilizarem e difundirem seus acervos.

Neste estudo, como o objeto de investigação são os Serviços de Informação Arquivística virtuais, que são disponibilizados na Web, serão tratadas questões relativas especificamente à concepção e modelagem de Websites.

Antes de iniciar esse tema procurou-se destacar esse texto:

*Usar a Internet é como puxar uma corrente comprida: se qualquer um dos elos for rompido, todo o empreendimento se quebra. Os usuários experientes saberão como ver os vários elos da corrente, encontrar o elo quebrado e tentar várias estratégias para remenda-lo. Os usuários que não entendem a estrutura da corrente simplesmente saberão que puxaram, mas que não obtiveram nada. O problema pode ser a configuração do computador do usuário, o modem, os sinais de ocupado, o provedor, a Internet, o website remoto ou instruções confusas ou incertas em qualquer um dos estágios. A menos que tudo funcione perfeitamente, o usuário incipiente terá pouca chance de recuperação*⁸⁹ (p.348)

Na Ciência da Computação existe uma área denominada Interação Homem-Computador (IHC) que é responsável pela análise de pontos relacionados a Websites e a questão da interface amigável. Para este estudo somente serão analisados esses pontos de desenvolvimento de interfaces.

Como será visto a frente, a concepção de um website não é uma tarefa fácil. É um trabalho que deve ser realizado em equipe e que perpassa várias áreas do conhecimento e existem alguns conceitos balizadores da área que possuem papel relevante no desenvolvimento de websites.

IV.2 CONCEITOS BALIZADORES NO DESENVOLVIMENTO DE WEBSITES

IV.2.1 INTERFACE

A interface pode ser definida, de acordo com Moran⁹¹ (*apud et al*⁹²) (...) *como sendo a parte de um sistema computacional com a qual uma pessoa entra em contato físico, perceptiva e conceitualmente*⁹². Observa-se nesta definição que a interface possui um componente físico e outro conceitual (o usuário interpreta, processa e raciocina).

A interface pode ser vista como um meio de interação (processo que engloba as ações do usuário sobre a interface de um sistema, e suas interpretações sobre as respostas reveladas por essa interface) entre o homem e a máquina e o conteúdo disponibilizado. Ela (...) *deve ser de fácil uso, o acesso às informações deve ser eficiente e deve requerer um mínimo de tempo e esforço dos usuários finais*⁹³ (p.3).

De acordo com Blattmann⁹⁴,

*é fundamental que quando do desenvolvimento de páginas a mensagem a ser transmitida seja a base do trabalho. A página deve ser estruturada e desenvolvida com a utilização de elementos gráficos com base em conceitos ergonômicos de forma a transmitir clara e inequivocamente a mensagem desejada. Fatores como a lentidão, problemas técnicos e dificuldades para navegar afetam diretamente o usuário e podem fazer com que as pessoas deixem de consultar e procurem outro site*⁹⁴ (p.6).

Um usuário ao acessar um Serviço de Informação Arquivística na Web se depara primeiramente com a interface desse serviço. É através da interface que os usuários têm acesso às funções de aplicação e aos conteúdos informacionais disponíveis. Desta forma, se a interface não for bem estruturada, mesmo que as informações sejam relevantes e completas, se não forem localizadas ou não estiverem disponibilizadas de forma organizada, poderão ocorrer problemas com relação à busca de informações.

Levy⁶ em uma descrição mais genérica de interface coloca que

para além de seu significado especializado em informática ou química, a noção de interface remete a operações de tradução, de estabelecimento de contato entre meios heterogêneos. Lembra ao mesmo tempo a comunicação (ou o transporte) e os processos transformadores necessários ao sucesso da transmissão. A

*interface mantém juntas as duas dimensões do devir: o movimento e a metamorfose. É a operadora da passagem*⁶ (p.176).

Existem vários tipos de interface, mas neste estudo são tratadas as interfaces homem/máquina que segundo Levy⁶ *designa o conjunto de programas e aparelhos materiais que permitem a comunicação entre um sistema informático e seus usuários humanos*⁶ (p.176).

A interface pode ser vista como o meio entre o Serviço de Informação e o Usuário. Através dela ocorre à transferência da informação arquivística. É relevante destacar que diferentemente dos Serviços de Informação Arquivístico Tradicionais, os Serviços Virtuais podem ser dinâmicos em relação a sua estruturação, pois a Internet, como é sabido, está em constante modificação, cada dia surgem novos softwares e hardwares capazes de inovarem e potencializar os Serviços de Informação, o que já não é possível nos serviços tradicionais.

O desenvolvimento de interfaces centradas no usuário contribui para a eficácia dos Serviços de Informação Arquivística na Web centrados no usuário. Na Ciência da Computação,

*(...) las interfaces gráficas se han diseñado para dar el control directo al usuario sobre la computadora. La meta es cubrir las necesidades de todos los usuarios potenciales, adaptando la tecnología del Web a sus expectativas y no requerir del lector que se conforme con una interfaz que ponga obstáculos innecesarios en su caminos*⁹⁵. (p. 10).

O usuário deve ser seduzido, envolvido pela interface e por sua navegação agradável, a interface bem projetada, segundo Levy⁶ *seduz o usuário em potencial e o liga cada vez mais ao sistema*⁶ (p.52).

A função das interfaces é facilitar a navegação, o uso do website, com o seu surgimento, (...) *tornaram os complexos agenciamentos de tecnologias intelectuais e mídias de comunicação, também chamados de sistemas informáticos, mais amáveis e mais imbricados ao sistema cognitivo humano*⁶ (p.52).

Quando se pensa em desenvolver Serviços de Informação Arquivística na Web, a questão da interface não pode ser deixada de lado como se fosse irrelevante na estruturação dos serviços. Muito pelo contrário, ela também merece destaque, pois faz parte da análise de avaliação da satisfação do usuário.

Negroponte⁹⁶, ao iniciar o capítulo 7 que trata de interfaces de seu livro ‘A Vida Digital’, ‘desabafa’ dizendo que

*há vários anos, passo no mínimo três horas por dia diante de um computador, e ainda acho isso muito frustrante às vezes. Entender computadores é tão fácil quanto entender um extrato bancário. Por que os computadores (e os extratos bancários) têm de ser tão desnecessariamente complicados? Por que é tão difícil ‘ser digital’?*⁹⁶ (p.89).

Felizmente hoje já se pode afirmar que os profissionais da informática estão procurando desenvolver interfaces amigáveis, pois querem que o sistema seja centrado na satisfação das necessidades dos usuários, assim como no campo da Arquivologia. Esse é um ponto positivo para ambas as áreas, pois desta forma torna-se possível a criação de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.

Segundo Negroponte⁹⁶

*(...) a interface dos computadores pessoais tem sido tratada como um problema de desenho físico. Contudo, ela não diz respeito apenas à aparência e ao manuseio do computador. Trata-se, na verdade, da criação de uma personalidade, do design da inteligência e da construção de máquinas capazes de reconhecer a expressão humana*⁹⁶ (p.91).

Não se pode deixar esquecer que do outro lado do computador existe uma pessoa com necessidades de informação.

Dentro do campo da Ciência da Computação, existe uma área específica relacionada ao desenvolvimento de Websites/Interfaces, é a IHC – Interação Humano-Computador, (...) *que tem por objetivo principal fornecer aos pesquisadores e desenvolvedores de sistemas ‘explicações e previsões para fenômenos de interação usuário-sistema e resultados práticos para o design da interface de usuário’* (ACM SIGCHI⁹⁷ apud Souza, Leite, Prates, Barbosa⁹⁸, p.2)

A IHC é uma área multidisciplinar, que envolve várias disciplinas como a Psicologia Cognitiva, Psicologia Social e Organizacional, Lingüística entre outras e em seu contexto devem ser considerados quatro elementos básicos, que são: o sistema, os usuários, os desenvolvedores e o ambiente de uso. Esses elementos estão envolvidos nos processos de interação usuário-sistema e desenvolvimento do sistema.

Ao se tratar da interface e do layout de um Website, alguns conceitos são fundamentais – usabilidade, navegabilidade, comunicabilidade, arquitetura da informação entre outros. Não é o objetivo deste trabalho aprofundar nesta temática, mas sim apenas demonstrar a existência e a importância desses conceitos balizadores para o desenvolvimento de Websites. Tratando especificamente de Interfaces serão abordados os conceitos de usabilidade e navegabilidade.

IV.2.1.1 Usabilidade

Na Ciência da Computação, recomenda-se a utilização da usabilidade no desenvolvimento de interfaces. Usabilidade significa pensar no usuário no início, no meio e sempre quando se trata da construção de interfaces, assim como na Arquivologia o usuário também deve ser pensado em todas as etapas do tratamento arquivístico.

Pode-se dizer então que quando se pensa em desenvolver Serviços de Informação Arquivística na Web, a usabilidade é um dos elos de ligação entre a Ciência da Computação e a Arquivologia.

A Norma ISO 9241⁹⁹ define a usabilidade como a *capacidade que apresenta um sistema interativo de ser operado de maneira eficaz, eficiente e agradável, em um determinado contexto de operação, para a realização das tarefas de seus usuários*⁹⁹.

Segundo Chris McGregor¹⁰⁰ (*apud* Abreu¹⁰¹, s.p.),

*usabilidade significa concentrar esforços para a facilidade do uso. Significa transformar a tarefa de alcançar uma meta simples, direta e o mais objetiva possível. Ela significa criar um sistema transparente que seja fácil de entender e operar instantaneamente. Usabilidade é pensar no usuário no início, no fim e sempre*¹⁰¹.

Se a interface não for baseada no usuário acabará se tornando uma interface difícil, que segundo a BIREME¹⁰² *aumenta a carga de trabalho do usuário, traz conseqüências negativas que vão desde a resistência ao uso, passando pela sub-utilização, chegando ao abandono do sistema*¹⁰² (p.2).

A usabilidade se refere à qualidade da interação de sistemas com os usuários e depende de vários aspectos: facilidade de aprendizado; facilidade de uso; satisfação do usuário; flexibilidade; produtividade etc.

Um outro importante conceito da área é a navegabilidade, pois a usabilidade analisa o desempenho da interface e a navegabilidade, mais relacionada a parte de conteúdo, mas também intimamente ligada a parte de layout visa observar os caminhos seguidos pelo usuário para obtenção da informação desejada.

IV.2.1.2 Navegabilidade

Em linhas gerais, pode-se definir navegabilidade como a forma pela qual se pesquisa ou se analisa um Website. Esse também pode ser um item de avaliação quando se trata de sistemas centrados no usuário.

As formas de navegação podem ser indicadas, mas não controladas, pois cada usuário pode navegar em um website de forma diferente em busca do que necessita. Os usuários podem tomar caminhos nunca pretendidos pelo designer do website. É o usuário que controla a navegação pelas páginas.

No quinto e último capítulo será apresentada uma proposta de requisitos básicos fundamentais da área da Ciência da Computação e de Estudo de Usuários que devem ser aplicadas no desenvolvimento ou na remodelagem de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.

Capítulo V:

OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO

O impacto da tecnologia da informação, e da Internet em particular, tem sido bastante forte nos sistemas de informação e bibliotecas criando ameaças mas também oportunidades para o desenvolvimento destes serviços.
(Lancaster¹⁰³, p.56)

Após um panorama sobre algumas das áreas que permeiam o desenvolvimento de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário – Arquivologia; Estudo de Usuários e Ciência da Computação, onde destacou-se a questão do acesso à informação arquivística, o usuário, os aspectos relacionados a transferência da informação arquivística, a importância da utilização do Estudo de Usuários como ferramenta para o desenvolvimento e avaliação de Serviços de Informação Arquivística tradicionais e virtuais e o papel da Ciência da Computação no desenvolvimento das interfaces dos Websites dos Serviços de Informação Arquivística, neste último capítulo, procura-se abordar a utilização e o potencial destes serviços. Como resultado desta pesquisa serão apontados requisitos básicos e fundamentais para a construção ou remodelagem de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário elaborados a partir da análise da interdisciplinariedade entre as áreas de Estudo de Usuários e a Ciência da Computação e análise de sites de Arquivos Brasileiros que oferecem Serviços de Informação disponíveis na Web.

V.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO: USOS E POTENCIALIDADES

Advindos das Tecnologias de Informação e de Comunicação, os Serviços de Informação Arquivística na Web, começam a demarcar seu território. A literatura, tanto nacional como estrangeira, ainda é limitada. Optou-se por trabalhar com uma noção operacional, pois nas buscas bibliográficas não foi encontrado uma definição específica para estes serviços. Espera-se que esse quadro, ao longo dos próximos anos, seja revertido, pois esses serviços são de grande valia para o campo da Arquivologia.

Na Biblioteconomia observa-se um maior avanço. Em uma busca em websites de Bibliotecas, pode-se observar que a quantidade de serviços oferecidos é bastante significativa. Em algumas bibliotecas o usuário pode consultar o acervo, ler o resumo da obra, fazer pesquisas, solicitar reservas e até mesmo receber a cópia do material solicitado em casa.

No campo da Arquivologia essa realidade ainda está um pouco distante. Obviamente não se pode esquecer a complexidade que é organizar um acervo. Cada Instituição tem suas normas e cada acervo tem suas especificidades, porém não pode ser deixado de lado que o tratamento da informação arquivística visa um fim que é dar o acesso intelectual às informações arquivísticas para promover seu uso pela sociedade. Para isso, não basta organizar o acervo e deixá-lo sob a guarda de uma Instituição. É de suma importância prover o acesso à essas informações arquivísticas e, uma das formas de disponibilizar essas informações é através dos Serviços de Informação Arquivística tanto os tradicionais como os virtuais.

Os Serviços de Informação Arquivística podem oferecer facilidades de busca e de acesso às informações para os usuários. Tratando especificamente dos Serviços de Informação Arquivística na Web, observa-se que, por estarem disponíveis na Internet podem alcançar um número maior de usuários do que os Serviços de Informação Arquivística Tradicionais onde o usuário necessita consultar o acervo *in loco*.

A Internet permite o acesso global, transforma os mecanismos de inclusão/exclusão, é um meio de universalização do acesso à informação e potencializa as funções dos serviços de informação. Deve-se proporcionar o acesso à informação e ressalta-se que a informação que circula gera conhecimento.

Por conta da Internet, passa-se a ter novas formas de gestão, disseminação e acesso à informação. Os serviços virtuais podem ser considerados como uma quebra de paradigma no campo da Arquivologia, pois as informações arquivísticas passam a ser disponibilizadas 'extra-muros', rompendo-se a barreira do espaço e do tempo. Vale ressaltar que, embora os serviços de informação passem a ser disponibilizados em novos formatos, eles não sobrepõem os formatos tradicionais. Ambos continuam a existir, cada um com suas especificidades e utilidades.

O que pode ser observado é o crescimento tanto da criação como do uso dos serviços de informação virtuais, visto que facilitam as buscas de informação. Os usuários virtuais passam a fazer solicitações de serviços à distância.

Como foi tratado anteriormente, com o surgimento destes serviços virtuais passam a existir também os usuários virtuais e, além disso surgem novas formas de

transferência da informação arquivística. Exatamente por conta desse novo processo de transferência da informação, onde o usuário passa a estar mais autônomo em suas buscas e a figura do Arquivista de Referência não está tão presente como ocorre nos Serviços de Informação Arquivística tradicionais é que se defende a premissa de que a utilização dos fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários na concepção de Serviços de Informação Arquivística na Web pode contribuir como um dos elementos na satisfação das necessidades de informação dos usuários.

Os Serviços de Informação Arquivística na Web devem ser centrados no usuário, assim como os serviços tradicionais também. Porém, o que se observa é que os fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários ainda são pouco aplicados aos Serviços de Informação Arquivística, sejam eles tradicionais ou virtuais.

Os serviços virtuais são um fato recente e ainda necessitam de muitas melhorias, porém o mais importante é que eles devem ser projetados de forma a que o usuário consiga se movimentar de um ponto ao outro na busca das informações desejadas. Deve ser um serviço facilitador e pensado no usuário e nas suas necessidades, porém não deixando de existir a mediação do profissional quando necessário. Deve-se sempre lembrar que quando o usuário se relaciona presencialmente com o profissional é fácil explicar suas necessidades de informação, mas com o usuário virtual deve-se utilizar mecanismos que facilitem a sua autonomia. Deve-se racionalizar recursos e esforços deste usuário. Para isso devem ser criados canais de comunicação com os usuários, onde sejam identificadas suas necessidades e expectativas e, além disto como ele avalia o serviço e seu grau de satisfação. Mais uma vez pode-se ressaltar que este é um modelo emergente, pois observa-se mudanças tanto nos serviços, nos profissionais da informação como nos usuários.

Ao se desenvolver um serviço de informação na Web deve-se pensar tanto no acesso, na rapidez e no apoio no atendimento ao usuário. O que realmente se deve ter em mente ao se elaborar um serviço de informação na web é que o usuário deve estar no centro das decisões e que o fator humano é tão ou mais importante que o tecnológico.

À seguir será apresentado o resultado da análise de Websites de arquivos como mais um subsídio para o apontamento de requisitos fundamentais que orientem a criação ou remodelagem de Serviços de Informação Arquivística na Web centrados no usuário.

V.2ANÁLISE DE WEBSITES DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Para a análise de Serviços de Informação Arquivística na web baseou-se nos critérios apontados pela abordagem de Estudo de Usuários que utiliza a metodologia do Sense-Making, assim como nos conceitos de navegabilidade e usabilidade da Ciência da Computação. A análise destes serviços será mais um indicador para a construção de requisitos fundamentais que estes serviços devem conter para serem considerados centrados no usuário. Estes requisitos poderão orientar tanto o desenvolvimento ou remodelagem dos Serviços de Informação Arquivística na Web assim como os critérios de análise do desenvolvimento de interfaces desses serviços.

Foram escolhidos dois websites como objeto desta análise, das instituições Casa de Oswaldo Cruz (COC) e Arquivo Nacional. O website da COC foi analisado, pois oferece uma série de serviços arquivísticos e é onde a autora deste trabalho atua profissionalmente. Desta forma, se tratando de um Mestrado profissional, o resultado deste estudo poderá ser aplicado nesta instituição. O Arquivo Nacional foi escolhido por ser a instituição arquivística de maior relevância do nosso país.

V.2.1 WEBSITE DA CASA DE OSWALDO CRUZ

<http://www.coc.fiocruz.br>

Á título de contextualização, a Casa de Oswaldo Cruz, unidade técnico-científica da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), é um centro de pesquisa, documentação e informação dedicado à memória, à história das ciências biomédicas e da saúde pública e à educação e divulgação em ciência e saúde. Neste estudo serão analisadas apenas as páginas deste site que se referem ao Departamento de Arquivo e Documentação (DAD).

O DAD tem por objetivo reunir, preservar e dar acesso a registros relevantes sobre as trajetórias das ciências biomédicas e da saúde pública, bem como atuar como centro de referência e informação nessas áreas. Suas linhas de ação estão voltadas para a realização de atividades técnicas, projetos, pesquisas e consultoria no campo da memória, da formação, preservação e organização de acervos e da gestão e disseminação de informações que retratam um período que se estende do final do século XIX até a atualidade.

No Website da COC, existe um link denominado ‘Produtos e Serviços de Informação’. Nele estão reunidos todos os produtos e serviços arquivísticos virtuais que são disponibilizados aos usuários.

Nesta página são disponibilizados:

- **Guia do Acervo da Casa de Oswaldo Cruz** (http://www.coc.fiocruz.br/areas/dad/guia_acervo/index.htm) : Instrumento de Pesquisa, para consulta de todo o acervo arquivístico disponível da COC. Em meio virtual, formato HTML, possui algumas imagens de ilustração e os seguintes links: Apresentação; Introdução; Arquivo Institucional; Arquivos Pessoais e de Outras Instituições; Arquivo de Imagem e Som; Biblioteca da COC e Glossário. Dentro de cada link os usuários obtêm informações sobre os fundos, resumo histórico, as séries e subséries quando existirem, o conteúdo dos fundos, os instrumentos de pesquisa e as condições de acesso. Para os usuários, a grande vantagem é que eles podem ter um panorama de todos os fundos que estão disponíveis para consulta no acervo da COC antes de irem a Sala de Consulta, porém se este Guia estivesse indexado por assunto em uma base de dados, o usuário faria a busca de forma mais rápida, não precisando consultar todo o Guia para encontrar o que necessita.
- **Inventários** (http://www.coc.fiocruz.br/areas/dad/guia_acervo/inventarios/index.htm)
Institucionais (Instituto Oswaldo Cruz – Seção Departamento de Bioquímica e Biologia Molecular; Instituto Nacional de Endemias Rurais; Centro de Pesquisa René Rachou – Seção Posto Avançado de Pesquisa Emmanuel Dias) e Pessoais (Fundo Leônidas Deane; Fundo Família Chagas – Documentos de Carlos Chagas; Fundo Família Chagas – Documentos de Evandro Chagas; Fundo Carlos Médicis Morel). Os inventários, outro tipo de instrumento de pesquisa, permitem ao usuário ter uma visão dos conjuntos ou unidades documentais que constituem os fundos arquivísticos de forma exaustiva ou parcial. A Casa de Oswaldo Cruz possui mais de 20 inventários analíticos e preliminares, porém desse universo o website disponibiliza para acesso on line apenas 7 inventários analíticos, onde 6 são disponibilizados em HTML e apenas 1 em HTML e em PDF. Caso o usuário necessite consultar outros inventários ele necessita se encaminhar até a Sala de Consulta ou então pode solicitar via e-mail que lhe seja enviado o inventário solicitado, caso este esteja digitado. Assim como o Guia, esses

inventários poderiam estar disponíveis em uma base de dados para facilitar as buscas dos usuários, pois o que ocorre atualmente é a busca em todo o inventário para encontrar o que é solicitado. Vale frisar que esses inventários não foram indexados e não possuem índices que facilitariam em muito as buscas de informações arquivísticas.

- **Catálogos de História Oral** (http://www.coc.fiocruz.br/areas/dep/dep_acervos_orais.htm) : são 12 catálogos de acervos de depoimentos orais. Desses 12, apenas 2 disponibilizam os acervos de depoimentos na íntegra. Os restantes informam a quantidade de depoimentos, os assuntos, os depoentes e a equipe técnica responsável pelas entrevistas. Através desses catálogos, os usuários podem ter uma visão dos assuntos e dos depoimentos, porém na maioria dos casos necessitam se deslocar até a Sala de Consulta para consultar as entrevistas.
- **Disseminação Seletiva da Informação – DSI** (<http://www.coc.fiocruz.br/nucleo/dsi.htm>): serviço on line que fornece ao usuário informações de seu interesse, provenientes de levantamentos realizados no acervo arquivístico da Casa de Oswaldo Cruz. O grande atrativo desse serviço é que o usuário informa uma temática de seu interesse, através do preenchimento de ‘Formulário de Solicitação de Serviços’ e os Arquivistas de Referência fazem o levantamento arquivístico sobre o fundo, série, subsérie que possui as informações desejadas e retorna via e-mail ou fax essas informações. Nesta página o usuário encontra um levantamento de pesquisas temáticas realizadas no acervo arquivístico da COC. Até o momento foram levantados 36 temas e o usuário ao clicar no tema selecionado obterá informações sobre os fundos que possuem este tema, chegando até o dossiê do fundo.
- **Informações sobre o Atendimento ao Usuário:** neste link o usuário encontrará informações sobre local e horário de atendimento físico e remoto (endereço físico, telefone de contato e e-mail) tanto da área de arquivos como da biblioteca.
- **Sala de Consulta** (http://www.coc.fiocruz.br/areas/dad/sala_consulta.htm): nesta página o usuário poderá obter informações sobre o espaço físico da Sala de Consulta. Ele poderá contar com o auxílio de profissionais capacitados (Arquivistas de Referência) para orientar sobre o uso dos

instrumentos de pesquisa e os procedimentos para a requisição de documentos.

Pela análise feita, constatou-se que é viável que o usuário faça as suas buscas de forma virtual não necessitando ir primeiramente a Sala de Consulta, porém nem todos os casos a transferência da informação arquivística poderá ser feita de forma virtual.

O canal de comunicação entre o usuário e o Arquivista de Referência é feito através de correio eletrônico, telefone ou carta convencional. Porém, apenas para solicitação de informações arquivísticas. Com relação a satisfação dos usuários tanto com relação ao serviço de informação como com relação ao conteúdo informacional (necessidades de informação), não foi encontrado nenhum instrumento de avaliação ou de opinião.

V.2.2 WEBSITE DO ARQUIVO NACIONAL

www.arquivonacional.gov.br

O website do Arquivo Nacional possui um link intitulado ‘Serviços ao Público’ com os produtos e serviços arquivísticos que esta instituição disponibiliza à sociedade.

Neste link pode ser encontrado:

- **Consultas** **ao** **Acervo**
(http://www.arquivonacional.gov.br/serv_pub/con_ac_cp.htm): neste link o usuário encontrará:
 - **Guia de Fundos do Arquivo Nacional:** Neste link apresenta-se a estrutura do Guia do Acervo (Fundo/Coleção; Código; Natureza Jurídica; Datas-Limite; Histórico; Conteúdo; Unidades Responsáveis; Restrições de Acesso; Estágio de Tratamento; Organização; Dimensões; Microfilme; Instrumentos de Pesquisa e Observações). O usuário poderá consultar a listagem de Fundos disponíveis para consulta, onde são disponibilizados as informações acima apontadas. Poderá também fazer uma busca por palavra-chave (buscar no fundo/coleção; conteúdo ou todos os campos) nos campos do relatório. O usuário ao fazer uma busca obterá as informações relativas ao fundo/coleção; natureza jurídica, as datas-limite do fundo e um breve conteúdo do fundo. Ainda poderá consultar também por data-limite e a busca retornará os relatórios que contenham o intervalo de datas (ano) solicitado.

- ***O Arquivo Nacional e a História Luso-Brasileira***: iniciativa do Arquivo Nacional para difusão de seu acervo, das publicações e dos eventos que promove relacionados a esse tema. É também um espaço dedicado à divulgação de lançamentos editoriais, congressos e seminários, resenhas, ensaios, projetos e atividades acadêmicas. Nesta página é possível fazer buscas relativas ao tema História Luso-Brasileira.
- ***Centro de Informação de Acervo dos Presidentes da República***: como o próprio nome aponta, apresenta documentação referente aos presidentes da república do Brasil. Os documentos estão reunidos em uma base de dados, onde o usuário pode consultar por: nome do presidente; título; data de produção; data-assunto; especificação de conteúdo; termos de indexação/assunto; história/biografia; instituição detentora; UF.
- ***Roteiro de Fontes do Arquivo Nacional para a História Luso Brasileira***: base de dados que abrange um universo de três mil e quinhentos conjuntos documentais. A totalidade do acervo relativo ao período (século XVI até a Independência) foi indexada por temas, lugares e nomes de instituições ou indivíduos. As pesquisas incluem, ainda, o fundo (proveniência), o conjunto documental e o título do instrumento de pesquisa relativo a este conjunto.
- . Ainda possui informações sobre Atendimento Local (endereço, horários, procedimentos, normas etc.)e Atendimento à Distância.(formulário de solicitação de 'Pedido de Atendimento à Distância'. Neste caso, o usuário poderá solicitar a documentação desejada, informando as referências exatas dos documentos a serem reproduzidos e receberá, após pagamento das fotocópias a documentação onde desejar.

Assim como no Website da Casa de Oswaldo Cruz, neste também não foi localizado um canal onde o usuário possa expressar suas opiniões e dúvidas com relação aos serviços disponíveis.

Á seguir, serão apontados alguns critérios básicos do campo de Estudo de Usuários, especificamente da abordagem Sense-Making e do campo da Ciência da

Computação para o desenvolvimento ou reestruturação de Serviços de Informação Arquivística na Web.

V.3 A INTERDISCIPLINARIDADE DO ESTUDO DE USUÁRIO E DA CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO: PROPOSTA DE REQUISITOS BÁSICOS E FUNDAMENTAIS

Dividido em dois pontos, primeiramente serão apresentados os requisitos básicos da utilização da abordagem Sense-Making na concepção e remodelagem dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário e, no segundo ponto os requisitos básicos que o campo da Ciência da Computação aponta.

V.3.1 CONTRIBUIÇÕES DO SENSE-MAKING NA CONCEPÇÃO E REMODELAGEM DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO

Relacionando o objeto desse estudo: Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário com a abordagem de Estudo de Usuários baseada no Sense-Making observa-se que a premissa fundamental dessa perspectiva centrada no usuário é que *os sistemas de informação devem ser modelados de acordo com o usuário, com a natureza de suas necessidades de informação e com seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar sua própria eficiência*⁷⁶ (p.5).

Nesta pesquisa essa perspectiva contempla tanto a elaboração ou a remodelagem dos Serviços de Informação Arquivística na Web, pois eles devem ser moldados de acordo com o usuário, tornando-se Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, isto é, conforme as necessidades de informação dos usuários.

Esses serviços devem ser centrados no usuário, pois como já foi apontado ao longo deste estudo, nesse novo espaço virtual de transferência da informação arquivística, o usuário está mais independente e autônomo em suas buscas e não conta com a presença direta do Arquivista de Referência para auxiliá-lo em suas buscas de informação. Ambos os serviços, tradicionais ou virtuais, devem ser centrados no usuário, mas destaca-se que no caso dos serviços virtuais essa questão é da maior relevância, considerando que neste formato de transferência da informação há ausência do Arquivista de Referência. Sendo assim, os profissionais da informação devem desenvolver esses serviços tanto com relação ao conteúdo como o seu layout, sua

interface centradas no usuário. Na Ciência da Computação utiliza-se o termo ‘amigável’ para definir uma interface voltada para as necessidades dos usuários e na área da Ciência da Informação, da Arquivologia, Biblioteconomia, define-se como centrado no usuário.

Então o que se almeja é que o Serviço de Informação Arquivística na Web seja centrado no usuário e que tenha uma interface amigável para que o usuário possa, com total autonomia, fazer suas buscas e satisfazer suas necessidades de informação.

Como já foi apontado o principal objetivo desse estudo é contribuir para que os Serviços de Informação Arquivística na Web possam melhor satisfazer as necessidades dos usuários através da utilização do Estudo de Usuários em sua concepção e atualização.

Indica-se a Abordagem Alternativa Sense-Making no desenvolvimento dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, pois pode-se dizer com propriedade que essa abordagem está totalmente voltada para o usuário e suas necessidades de informação. Através do Sense-Making é possível analisar o indivíduo com suas necessidades próprias para depois agrupá-los de acordo com necessidades de informação semelhantes e, desta forma, desenvolver ou reestruturar os Serviços de Informação.

Para cada indivíduo a informação soa de forma diferente, pois depende muito do contexto em que esse ser está inserido e que uso fará da informação em determinado momento de sua vida.

Piovesan¹⁰⁴ (*apud* Ferreira⁶⁹)discorre que

*(...) a interação social e a organização social são possíveis pela existência de significados culturalmente compartilhados. Entretanto, a significação subjetiva do comportamento de outras pessoas para um ator (pessoa) é determinada por sua experiência pessoal passada, bem como pelos seus significados interiorizados, culturalmente definidos. Daí, o significado de uma situação social variar, em certa extensão, de uma pessoa para outra, inclusive na mesma cultura. Cada participante pode ter significados subjetivos que são únicos, mas, ao mesmo tempo, têm significados compartilhados que tornam a interação e a comunicação possíveis*⁶⁹ (p.17).

Um outro ponto que influenciou a escolha desta abordagem foi a questão do ‘fazer sentido’. Moran¹⁰⁵ (*apud* Ferreira⁷⁶) aponta que,

*Interpretar a realidade, torna-la lógica, compreensível, significativa para o conjunto de indivíduos supõe o ato de fazer sentido ao mundo existente. É por seu intermédio que o ser humano compreende, analisa e interpreta todas as dimensões da realidade, captando e expressando essa totalidade de forma cada vez mais ampla e integral*⁷⁶ (p.8).

Trazendo esta discussão especificamente para o campo da Arquivologia, a missão dos Serviços de Informação Arquivística é prover informações de forma rápida e precisa para satisfazer as necessidades dos usuários. Desta forma, é imperativo que se saiba quem é o usuário, quais as suas necessidades de informação e se o Serviço de Informação Arquivística está satisfazendo as necessidades de informação dos usuários.

O usuário da informação, nos dias atuais, precisa que suas necessidades sejam atendidas com rapidez e precisão. Ele deve ser visto como o núcleo dos serviços de informação. Conhecer suas necessidades é imprescindível para o seu sucesso. Para tanto, a instituição tem que estar atualizada, na medida do possível, sobre quem são seus usuários, que tipo de informação eles buscam, sua abordagem sobre o documento e o uso final da informação adquirida, para poderem oferecer um serviço satisfatório e de qualidade.

É necessário se traçar um perfil desses usuários visto que, são a razão fundamental dos serviços de informação. É preciso saber como lidar com a necessidade que o usuário tem de ter um atendimento rápido e eficiente na busca da informação e, acima de tudo, que este possa contar com a precisão dessa busca.

Com relação aos Serviços de Informação Arquivística, é sabido que os fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários são pouco aplicados em Serviços de Informação Arquivística Tradicionais e, nos Serviços de Informação Arquivística na Web ainda não foi pensada a pertinência da aplicação destes fundamentos.

No caso deste estudo, o propósito é demonstrar que a utilização dos fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários, em especial do Sense-Making, na concepção de Serviços de Informação Arquivística na Web pode contribuir como um dos elementos na satisfação das necessidades de informação dos usuários.

Como o Sense-Making analisa os aspectos fundamentais inerentes às relações de interação entre seres humanos e sistemas, através do estudo de necessidades e de comportamento de busca e uso de informação, a utilização desta abordagem é totalmente viável no desenvolvimento ou reestruturação de Serviços de Informação

Arquivística na Web para que se tornem centrados no usuário. Através da análise das características e das perspectivas individuais dos usuários é possível chegar a um perfil em comum. Deve-se pensar em quem utiliza os serviços de informação e quais os propósitos desse uso e, mais ainda, como esses serviços auxiliam os usuários.

Para o desenvolvimento e/ou reestruturação de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, sugere-se que, através da utilização do Sense-Making, sejam elaboradas entrevistas.

Nestas entrevistas, deve-se insistir sobre o processo de 'verbalização', ou seja, a utilização de verbos para a caracterização da situação vivida pelo entrevistado. O que difere de como as entrevistas são realizadas normalmente, baseadas na utilização de substantivos. O objetivo é fazer com que uma situação de confusão, caracterizada pela falta de informação procurada, caminhe em direção à produção de um sentido para o entrevistado (geralmente usuário de algum sistema)¹⁰⁶ (p.2).

Segundo Bax & Dias¹⁰⁶, normalmente não é fácil a elaboração dos questionários para as entrevistas, mas estas geralmente são estruturadas em torno de verbos, por exemplo, 'como você acha que tal informação influenciará na sua vida, no seu trabalho' etc.

A idealizadora desta abordagem, Brenda Dervin, procura identificar quais são os indicadores potenciais do comportamento de busca e uso da informação sob a ótica do usuário, prestando maior atenção as mudanças temporais e espaciais que ocorrem no cotidiano dos indivíduos.

Segundo Márdero¹⁰⁷

para o Sense-Making as pessoas procuram informação quando estão em um "gap" ou quando estão em uma situação de mudança ou caos, em outras palavras, quando não têm respostas claras ou estão tratando de "fazer sentido". Para cruzar esse "gap" as pessoas constroem "pontes", quer dizer, respostas tentativas frente ao que não apresenta ter uma resposta clara. Mesmo dos pontos de vista diferentes sobre a mesma coisa precisam de um enorme componente de flexibilidade para ter uma resposta aceita mutuamente¹⁰⁷ (p.2).

Esse autor ainda discorre que

o trabalho dos profissionais da informação é o de lidar com sistemas de informação que deveriam ter respostas para todas as necessidades dos usuários. Por esse motivo duas perguntas básicas dentro da metodologia do Sense-Making são: qual é o "gap" que está querendo se cobrir? e o que conduz a pessoa para esse ou aquele raciocínio? O reconhecimento da importância dessas questões surge depois de ter-se comprovado que é necessário usar os fatos para organizar a realidade e dessa maneira colocar a informação dentro do seu contexto. Os fatos devem estar sempre ligados a um contexto; se as pessoas olham para a informação através do seu contexto, a realidade pode ficar um pouco mais compreensível, no mínimo, no momento-espaco em que os fatos acontecem¹⁰⁷ (p.2).

Cabe aos profissionais da informação serem capazes de fazer a pergunta que leve ao ponto central do assunto. De acordo com Márdero¹⁰⁷,

Nos estudos que usaram a metodologia do Sense-Making aparece claramente, como as respostas a esse tipo de questões podem-nos levar a compreender como as pessoas "dão sentido" à realidade do seu trabalho e nos sistemas de informação que utilizam¹⁰⁷ (p.2).

Márdero¹⁰⁷ ainda aponta que

a proposta é pensar as situações como forma de movimento no tempo e no espaço; primeiro tem que se localizar o interlocutor detido em alguma das chamadas pela professora Dervin de "situation movement stops" e tentar saber porque parou nela. A resposta à questão de porque a pessoa parou nessa "situação-movimento" pode ajudar ao sistema de informação na sua própria tomada de decisões¹⁰⁷. (p.3)

O panorama que a abordagem Sense-Making apresenta para que se entenda os processos de informação e comunicação tem como principal elemento o movimento, onde as entidades e os estados tornam-se processos e dinâmicas, que transformam os substantivos que identificam as entidades em verbos que indicam algum tipo de movimento.

Márdero¹⁰⁷ aponta que

as considerações acima podem ser muito úteis no momento de coleta de dados, com usuários de sistemas de informação que estão atualmente em serviço. Em qualquer tipo de entrevista, tanto individual como em grupo, o procedimento pode se iniciar na

*narração da última vez que tiveram acesso ao sistema; a atividade do entrevistador nesse momento deve ser a de tentar identificar três partes do triângulo: a situação (o que está se manifestando), o "gap" (aquilo sobre o qual se deseja ter uma resposta) e a ajuda (o que você pode fazer)*¹⁰⁷ (p.3).

Como foi apontado acima, o instrumento de ajuda básico para a pesquisa de usuário utilizado no Sense-Making é a entrevista, mais especificamente, a entrevista do 'micro-momento'. Segundo Márdero¹⁰⁷,

(...) essa entrevista é formada por três passos básicos que precisam estar sob o controle do entrevistador e do entrevistado.

- *1º narração de eventos ordenados no tempo ou sem ordenar,*
- *2º expressão de confusões, idéias, emoções, sentimentos, perguntas e conclusões,*
- *3º as respostas a perguntas tais como: - o que ajudou você nesse momento? - o que levou você a essa conclusão? - quais conexões você percebe? - como você quer ser ajudado agora?*¹⁰⁷ (p.3).

Esse autor coloca que,

*(...) as perguntas realizadas durante a entrevista dão lugar a muitas repetições, mas como a Professora Dervin mostrou, cada resposta obtida, diferente da obtida na pesquisa demográfica, tem contida a visão do mundo do entrevistado e, se no lugar de criticar ou corrigir, o entrevistador organiza a fala em triângulos (situação/gap/ajuda), obterá não unicamente o registro das emoções mas também elementos para o desenho de uma base de dados sobre as necessidades de informação de um determinado tipo de comunidade*¹⁰⁷ (p.3).

De acordo com Dias¹⁰⁶,

(...) a evolução da abordagem Construção de Sentido decorre da constatação de que os sistemas atuais falham absolutamente na sua comunicação com os seres humanos por não os considerarem realmente como o cerne da questão, como fazendo parte do coração do sistema, responsável pela sua real utilidade. A Construção de Sentido identifica dois pontos que explicam por que muitas vezes indivíduos falham na absorção da informação. A

primeira é que quando as pessoas não vêem a ligação com seus problemas próprios a informação se dissipa pela falta de contextualização mental. A segunda é que, quando a informação não faz sentido para a pessoa, ela se fecha, recusando a sua compreensão. Desta forma a questão do contexto social, econômico, cultural no qual se insere o usuário é um aspecto fundamental para a abordagem Construção de Sentido. É preciso que o sentido procurado nas entrevistas tenha uma conotação pessoal para o usuário, levando em consideração as suas experiências, problemas, bloqueios, emoções, etc. ¹⁰⁶ (p. 2-3).

Como um exemplo de perguntas que podem ser elaboradas para a execução das entrevistas são citadas:

- Para a compreensão da situação:
 - Que aspecto dessa situação o concerne?
 - Por onde você gostaria de começar?
 - Que o trouxe a este ponto?
 - No que você está trabalhando?
- Para compreensão das lacunas (questões, confusões, angústias que impedem que a pessoa alcance os auxiliares):
 - Que parece estar faltando?
 - Que você está tentando entender?
 - Que você gostaria de saber a respeito disso?
 - Você está procurando o sentido do que?
 - Que confusões você está tentando superar?
- Para compreensão dos auxiliares (resultados, consequências, impactos, efeitos, usos e utilidade):
 - Que o ajudaria?
 - Que você está tentando fazer?
 - Você se vê indo para que direção?
 - Como você planeja usar isso?

Pode-se utilizar o Sense-Making tanto durante a concepção quanto durante a avaliação da utilização efetiva dos Serviços de Informação Arquivística na Web.

Quando se trata da concepção dos Serviços de Informação essa abordagem pode ser utilizada para se conhecer a comunidade de usuários que o Serviço de Informação vai atender, pois se conhecendo bem o usuário, os Arquivistas e os Profissionais da Ciência da Computação tornam-se mais aptos a definir melhor todos os aspectos do

Serviço de Informação. Por exemplo: quais informações devem constar na interface e de que forma apresentá-las ao usuário?

Já no caso da avaliação ou reestruturação dos Serviços de Informação, podem ser utilizadas entrevistas com a comunidade que já utiliza esses serviços e se fazer uma análise do atendimento recebido. Por exemplo: quão importante a informação foi para você?

No item anterior foram apresentados os produtos e serviços virtuais de informação prestados pelo Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz e pelo Arquivo Nacional. Pelo que foi exposto acima, ambos websites não podem ser considerados ‘centrados no usuário’, pois não se observou a preocupação com as necessidades de informação de seus usuários.

De maneira geral, o que se pode apresentar como maior ponto de reflexão é que em ambos websites deveria existir um canal de comunicação direta com o usuário para saber se suas necessidades de informação foram satisfeitas de forma plena e se esses serviços de informação estão aptos a responderem suas lacunas. Mais que isso, se esses serviços foram bem projetados tanto na parte estética (layout da interface) como na parte informacional (informação arquivística disponível).

De acordo com Márdero¹⁰⁷,

(...) os idealizadores devem ter claro como uma interface eletrônica pode ajudar a resolver necessidades de diferentes categorias de indivíduos. Em primeiro lugar, o desenho das páginas deve conter diálogos baseados na metodologia do Sense-Making, ou seja, conseguir fazer que a pessoa participe de uma entrevista claramente articulada para obter informações que sejam para o seu benefício¹⁰⁷ (p.4).

As situações de obtenção de informação contém algum índice de stress e, por isso, Brenda Dervin sugere que as perguntas a serem formuladas reproduzam um fidedigno interesse de escutar o que o usuário tem para dizer.

Márdero¹⁰⁷ comenta que

(...) As perguntas podem aparecer em qualquer lugar das páginas, desde o momento em que a pessoa entra na biblioteca virtual até, o momento de sua saída. Recomenda-se que os ícones sejam utilizados como orientadores do que pode ou não estar indo bem ou sendo um obstáculo para o visitante. Todas as respostas devem ser codificadas para mais tarde serem convertidas em uma

*base de dados que informe sobre as necessidades reais de informação dos usuário*¹⁰⁷ (p.4).

Deve-se observar que todas as respostas podem auxiliar a criar ou remodelar os Serviços de Informação Arquivística e, através delas pode-se incrementar nos Serviços de Informação,

*(...) um lugar onde as pessoas possam fazer comentários sobre os documentos acessados, para que os demais usuários também possam ler e opinar a seu respeito. O 'design' de um lugar onde as pessoas possam trocar opiniões pode ser um meio de mostrar aos usuários que o sistema, não simplesmente se preocupa com o acesso aos documentos, mas promove o intercâmbio e o diálogo interdisciplinar*¹⁰⁷ (p.5).

Márdero¹⁰⁷ ainda aponta que

*para Dervin, um bom início é a realização de ligações telefônicas sistemáticas aos usuários a fim de registrar suas opiniões e mais tarde divulgá-las on-line; dessa forma os usuários irão acostumando-se a saber que no sistema tem "alguém" ouvindo. Isto superaria as barreiras encontradas na administração das chamadas "áreas de sugestões" onde as pessoas simplesmente escrevem sugestões de rotina, sem nenhum conteúdo que possa levar a determinar o seu verdadeiro interesse. Não se trata de fazer um tipo de "relações públicas" mas de permitir uma autêntica intervenção humana que modifique a forma como as relações sociais estão sendo estabelecidas pelo avanço tecnológico na nossa época*¹⁰⁷ (p.5).

Essa abordagem é importante para o desenvolvimento ou reestruturação dos Serviços de Informação Arquivística na Web, pelo fato de encaminhar os Estudos de Usuário para uma compreensão mais humanista dos serviços de informação, e propor que esteja sempre em primeiro lugar a procura por conhecer melhor o usuário e que ele é o cerne dos serviços de informação.

Através da definição das necessidades de informação dos usuários torna-se mais viável o desenvolvimento de Serviços de Informação Arquivística na Web que sejam **Centrados no Usuário**.

V.3.2 CONTRIBUIÇÕES DA CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO NA CONCEPÇÃO E REMODELAGEM DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO

Antes de discorrer sobre as potencialidades do uso da Ciência da Computação na contribuição do desenvolvimento de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, torna-se importante destacar que independentemente do serviço que está sendo criado, o usuário não pode ser visto somente como um integrante do serviço, já que os serviços de informação são elaborados para a satisfação destes usuários. Sendo assim, os serviços não podem ser planejados em função das tecnologias utilizadas para sua implementação, ou do conteúdo da informação a ser inserida, mas sim em função das necessidades de informação dos usuários. Devem ser pensados, moldados e desenvolvidos centrados no usuário.

Também se deve considerar o fato de que as necessidades de informação mudam no tempo e dependem do indivíduo que está buscando a informação. Assim, os serviços de informação devem ser flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente.

Seria interessante disponibilizar um Serviço de Informação Arquivística na Web com uma interface que interagisse diretamente com o usuário, assim Negroponte⁹⁶ aponta que,

(...) a melhor interface seria aquela que dispusesse de canais diversos e concorrentes de comunicação, mediante os quais o usuário pudesse expressar sua intenção a partir de uma série de aparatos sensoriais diferentes (os dele e os da máquina). Ou, igualmente importante: um canal de comunicação forneceria a informação falante no outro⁹⁶ (p. 97).

Enquanto isso não ocorre, deve-se procurar estruturar os Serviços de Informação Arquivística na Web centrados no usuário e com uma interface o mais amigável possível, pois desta forma será alcançada uma melhoria na disponibilização das informações arquivísticas na Web.

Com a Internet, podem ser desenvolvidos Serviços de Informação Arquivística na Web que devem ser concebidos para facilitar as buscas de informação, satisfazendo as necessidades dos usuários. Como foi dito anteriormente, Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, neste trabalho é definido como espaços de informação que visam o acesso intelectual aos acervos, através da representação da

informação arquivística. Neste sentido, são instrumentos de meta-informação, disponibilizados na web, que visam prover o acesso intelectual ao documento original, facilitando o acesso e contribuindo no processo de transferência da informação dando maior visibilidade ao acervo.

Esses serviços, por serem virtuais possuem características distintas, como foi apontado no início deste capítulo e, neste caso, é interessante que sejam analisados alguns pontos que foram relacionados mais abaixo, para o seu desenvolvimento ou a sua remodelagem.

Tomando por base o documento do CONARQ¹: ‘Diretrizes Gerais para a Construção de *Websites* de Instituições Arquivísticas’ que diz que

O website de uma instituição arquivística deve ser visto como um instrumento de prestação de serviços – dinâmico e atualizável – e não simplesmente como a reprodução de um folder institucional. Trata-se, na verdade, de um espaço virtual de comunicação com os diferentes tipos de usuários da instituição a ser gerenciado como parte da política de informação da instituição. Dado o potencial e as características da Internet, este espaço, além de redefinir as formas de relacionamento com os usuários tradicionais, poderá atrair outros que, por várias razões, difícil ou raramente procurariam o arquivo como realidade física¹ (p. 4).

O mesmo pode ser dito para os Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário, além de dinâmicos e atualizáveis, devem ter potencialidades que atraiam mais e mais usuários.

Para se desenvolver um Serviço de Informação Arquivística na Web Centrado no Usuário é relevante que seja dado destaque à alguns pontos que estão relacionados abaixo.

Com relação ao conteúdo:

- informações sobre os objetivos do website do serviço;
- informações específicos sobre o que se pretende disponibilizar, o que o usuário poderá encontrar e onde;
- Formas de Contato (e-mail, telefone, endereço) bem visíveis;
- Informações sobre os serviços prestados via Web;
- Adequação da linguagem utilizada, evitando-se termos técnicos pouco conhecidos;

- Informações sobre material protegido por *copyright*;
- Links atualizados;
- Conteúdo padronizado;

Com relação ao desenho e a estrutura:

- Mapa do Website do Serviço;
- Mecanismo de busca do Website do Serviço;
- Contador de acessos ao Website do Serviço;
- Data de Criação do Website do Serviço;
- Data da última atualização do Website e de suas respectivas páginas;
- Mudanças na URL do Website do Serviço;
- Indicação de responsável do Website e seu e-mail;
- Utilização de uma seção do tipo “Novidades”, indicando mudanças recentes no Website do Serviço (de conteúdo ou formato);
- Precisão gramatical e tipográfica;
- Legibilidade de gráficos e outras imagens;
- Garantias de segurança no acesso quando da transmissão de dados, especialmente os de caráter sigiloso ou aqueles relativos à privacidade do usuário;
- Utilização, opcional, de outro idioma;
- Utilização de um menu de navegação (*toolbar*) em todo o Website do Serviço;
- Utilização de formulários eletrônicos on line para solicitação de serviço;
- Utilização, em todas as áreas do website, da opção de voltar para a página anterior e/ou página principal, desvinculada das funções do *browser* utilizado pelo usuário;
- Utilização de imagens de baixa resolução e pequenas dimensões com a opção de acesso às imagens ampliadas e com maior resolução;
- Utilização de *download* para disponibilizar – de forma compactada – documentos de grandes dimensões;
- Instruções para facilitar o *download*: especificações sobre tamanho do arquiv, formato (s);
- Opção de navegação do Website do Serviço sem imagens ou animações (tornando mais rápido o acesso);
- Utilização de layouts de fundo simples;

- Adequação no uso de *frames* (com alternativa par ao não uso desse recurso);
- Opção de versão textual no caso de uso de som (entrevistas, discursos etc.);
- Adequação dos títulos das páginas, facilitando a compreensão dos conteúdos;
- Utilização de ilustrações que efetivamente valorizem e auxiliem os objetivos do Website do Serviço;
- Utilização de recurso gráfico visível na menção da URL dos links citados.

Evitar:

- Páginas HTML com textos longos e uso indiscriminado de imagens;
- Utilização de frases curtas quando do estabelecimento de links;
- Expressões do tipo clique aqui;
- Expressões do tipo home ou outras palavras que não façam parte do idioma em que está sendo apresentado o Website do Serviço;
- Utilização de design que retarde o acesso às páginas principais (textos preliminares longos, imagens de alta resolução ou desnecessárias);
- Utilização de recursos gráficos que impossibilitem a impressão integral dos textos e imagens (coloridas ou monocromáticas);
- Páginas em construção.

É de suma importância destacar que o objetivo deste trabalho não é esgotar as possibilidades de desenvolvimento tanto do conteúdo como do layout dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário e tampouco trazer um modelo, manual de desenvolvimento ou remodelagem desses Serviços. O que se objetiva é levantar questões e inquietamentos relacionados a esta temática, que é recente no campo da Arquivologia, e apontar alguns critérios que podem ser utilizados no desenvolvimento e na remodelagem desses serviços.

O que se procurou deixar mais expressivo ao longo deste trabalho é que o usuário é o foco dos Serviços de Informação Arquivística na Web e, desta forma, utilizando os fundamentos teóricos-metodológicos do Estudo de Usuários pode-se contribuir para que esses serviços se tornem cada vez mais centrados no usuário.

Quando isso acontecer, a Arquivologia estará cumprindo seu principal papel, que é fazer com que a memória e a história contribuam para a construção de um mundo melhor para a sociedade.

Este trabalho tencionou demonstrar que os Serviços de Informação Arquivística na Web se configuraram como uma nova forma de transferência da informação. Esses Serviços de Informação devem ser Centrados no Usuário, ou seja, concebidos ou remodelados conforme as necessidades de informação dos usuários.

Como foi tratado ao longo desse estudo, a transferência da informação de forma virtual, implica na ‘não-presença direta’ do Arquivista de Referência no auxílio dos usuários em suas buscas de informação. Assim sendo, torna-se mais premente a preocupação por parte dos profissionais da informação de indagarem e descobrirem quais são as necessidades de informação dos usuários para que seja possível alcançar sua satisfação.

O caminho apontado neste trabalho para se desenvolver ou reestruturar Serviços de Informação Arquivística na Web que sejam considerados centrados no usuário foi a utilização dos fundamentos teórico-metodológicos do Estudo de Usuários, utilizando uma abordagem específica denominada Sense-Making.

A utilização do Estudo de Usuários possui um papel fundamental quando se pensa em desenvolver Serviços de Informação Centrados no Usuário, mais ainda, quando se trata de Serviço de Informações Virtuais, onde o usuário está mais autônomo para realizar suas buscas de informação. Como foi apontado ao longo desse estudo, independente do fator tecnológico, deve-se priorizar o fator humano, ou seja, o usuário final dos acervos arquivísticos, pois eles são o cerne de todo o fazer arquivístico.

A abordagem Sense-Making no desenvolvimento ou na reestruturação dos Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário é totalmente viável, pois o intento maior dessa abordagem é analisar as necessidades de informação dos usuários e, conseqüentemente o grau de satisfação desses usuários perante os Serviços de Informação.

Como resultado final deste estudo foi apresentada uma proposta de requisitos fundamentais básicos oriundos da interdisciplinaridade dos campos de Estudo de Usuários e da Ciência da Computação no desenvolvimento ou reestruturação de Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário. Embora não seja um trabalho exaustivo, procurou-se apontar os requisitos principais que não podem

deixar de ser utilizados quando se pensa em desenvolver Serviços de Informação Arquivística na Web que sejam Centrados no Usuário.

Por fim, o grande intento deste estudo foi contribuir para o desenvolvimento do campo da Arquivologia que cada vez mais deve traçar caminhos que facilitem o acesso ao grande protagonista de sua existência: os seus usuários.

- ¹Conarq. Diretrizes Gerais para a Construção de *Websites* de Instituições Arquivísticas. Rio de Janeiro: CONARQ; 2000.
<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/diretrizes.htm> (acessado em 06/Fev/2004)
- ²Latour B. *Ciência em Ação*. São Paulo: Unesp; 2000.
- ³Posner E. *Archives in the Ancient World*. Cambridge: Harvard University Press; 1972.
- ⁴Rousseau J-Y, Couture C. *Os Fundamentos da Disciplina Arquivística*. Lisboa: Publicações Dom Quixote; 1998.
- ⁵Souza RMM, Fonseca ALR. A Internet e a Informação: o uso da rede mundial na disseminação da informação arquivística. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, XX; 2002; Fortaleza, Ceará.
- ⁶Lévy P. *As Tecnologias da Inteligência. O Futuro do Pensamento na Era da Informática*. Rio de Janeiro: Editora 34; 1993.
- ⁷Paes ML. *Arquivo: teoria e prática*. Rio de Janeiro: FGV; 2002.
- ⁸Fonseca MO. *Direito à Informação: acesso aos arquivos públicos municipais [Dissertação de Mestrado]*. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO; 1996.
- ⁹Schellenberg TR. *Arquivos Modernos. Princípios e Técnicas*. Rio de Janeiro: FGV; 1974.
- ¹⁰FONSECA MO. *Acesso aos Arquivos*. Apostila fornecida pela professora Maria Odila Fonseca na disciplina 'Fundamentos Arquivísticos', realizada em 1997, no curso de Graduação em Arquivologia na Universidade Federal Fluminense.
- ¹¹Wikipedia. Pesquisa na Internet art. 19 da Declaração Universal dos Direitos do Homem.
http://sources.wikipedia.org/wiki/Declaracu%C3%B3n_Universal_de_los_Derechos_Humanos. (acessado em 03/Maio/2004).
- ¹²Brasil. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Rio de Janeiro: Roma Victor; 2003.
- ¹³Guimarães e Silva JGC. *Socialização da Informação Arquivística: a viabilidade do enfoque participativo na Transferência de Informação*. [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO; 1996.
- ¹⁴Associação dos Arquivistas Brasileiros. Núcleo Regional de São Paulo. *Dicionário de Terminologia Arquivística*. São Paulo: Núcleo Regional de São Paulo; Secretaria Estadual de Cultura; 1996.

- ¹⁵Winchester S. O professor e o demente: uma história de assassinato e loucura durante a elaboração do dicionário Oxford. Rio de Janeiro: Record; 1999.
- ¹⁶Campillos MPMP. En torno a una tradición archivística ibérica y sus consecuencias en el uso de los archivos; 2000.
<http://www.pmatozo.hostmidia.com.br/artigo21.zip> (acessado em 28/Nov/2004).
- ¹⁷Ribeiro F. Archival Science and Changes in the Paradigm. Archival Science 2001; 1: 295-310.
- ¹⁸Lopes LC. A Imagem e a Sombra da Arquivística. Rio de Janeiro: APERJ; 1998.
- ¹⁹Jardim JM. Novas perspectivas da Arquivologia nos anos 90. Estudos e Pesquisas 1995; 1:27-38.
- ²⁰Jardim JM. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In: Mesa Redonda Nacional de Arquivos; 1999; Rio de Janeiro.
<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/conferencia%20mesa%redonda/josemari.a.htm> (acessado em 30/Jun/2004).
- ²¹Bellotto HL. Arquivos Permanentes: tratamento documental. São Paulo: T.A. Queiroz; 1991.
- ²²Ruiz FF. Archivística, Archivo, Documento de Archivo...Necesidad de Clarificar los Conceptos. Anales de Documentación 1999; 2:103-20.
- ²³Campillos MPMP. La Construcción teórica en archivística: el principio de procedencia. Madrid: Universidad Carlos II; 1996.
- ²⁴Brito VM. A Preservação da Memória Científica da Fiocruz: a visão de quem faz ciência. [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO; 2002.
- ²⁵Schellenberg TR. Referência não disponível.
- ²⁶Schellenberg TR. Referência não disponível.
- ²⁷Lopes LC. A Informação e os Arquivos: teorias e práticas. Niterói: EDUFF; 1996.
- ²⁸Jardim JM, Fonseca MO. As relações entre a Arquivística e a Ciência da Informação. Informare 1995; 1(1):41-50.
- ²⁹Cook T. Archival Science and Postmodernism: new formulations for old concepts. Archival Science 2001, 1:3-24.
- ³⁰Heredía AH. Archivística General: teoría y práctica. Sevilla: Servicio de Publicaciones de la Diputación de Sevilla; 1983.
- ³¹Fonseca MO. Informação, Arquivos e Instituições Arquivísticas. Arquivo & Administração 1998, 1(1): 33-44.
- ³²Jardim JM. Os Arquivos (in) visíveis: a opacidade informacional do Estado brasileiro. [Tese de Doutorado]. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO; 1998.

- ³³Pereira CO. Acesso à Informação Arquivística Governamental e Cidadania. [Monografia de Graduação]. Niterói: UFF; 2004.
- ³⁴Delmas B. Bilan et perspectives de l'archivistique. Québec: Presses de l'Université du Québec; 1994.
- ³⁵Jardim JM. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990-1995). *Ciência da Informação* 1998; 27(3).
<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=344&layout=abstract>
(acessado em 13/Jan/2005).
- ³⁶Jardim JM. As novas tecnologias e o futuro dos arquivos. *Estudos Históricos* 1992; 5(10):251-260.
- ³⁷Guimarães e Silva JGC. Usuários de instituições de arquivo: mensageiros do “caos” ou parceiros do conhecimento e da ação comunicativa. In: Congresso Nacional de Arquivologia, I; 2004 23-26 Nov; Brasília, Brasil.
- ³⁸Fonseca MO. Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas. *Ciência da Informação* 1999; 28(2).
- ³⁹Pugh MJ. The Illusion of Omniscience: subject access and the reference archivist. *American Archivist* 1982; 45(1).
- ⁴⁰Kurtz CMS. O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação. [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO; 1990.
- ⁴¹Campos AT. A Indexação. *R. Biblioteconomia* 1987, 15(1): 69-72.
- ⁴²Gomes HE, Gusmão HR. Guia Prático para Elaboração de Índices. Niterói: GBIDCSH/APB-RJ; 1983.
- ⁴³Oliveira RT. A indexação de inventários de fundos arquivísticos no Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz. [Monografia de Graduação]. Niterói: UFF; 2001.
- ⁴⁴Talamo MFGM, et al. Informação: do tratamento ao acesso e utilização. *Comunicação e Educação* 1994; 1:14-53.
- ⁴⁵Gomes HE, Campos MLA. Análise Documentária. Rio de Janeiro: SESC; 1998.
- ⁴⁶Corzo DR. La aplicación Del Marketing em la Archivistica: por qué, como y para qué. *Biblios* 2001; 10.
<http://www.pmatozo.hostmidia.com.br/artigo101.zip>. (acessado em 27/Jul/2004).
- ⁴⁷Santos PX. As Instituições de Arquivo e Documentação na nova Sociedade do Conhecimento – a experiência do Núcleo de Informação da Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ. In: Congresso Brasileiro de Arquivologia, XIII, 2002; Salvador, Bahia.

- ⁴⁸DECS. Descritores em Ciências da Saúde.
<http://decs.bvs.br> (acessado em 28/Out/2004).
- ⁴⁹Dollar CM. O impacto das tecnologias de informação sobre princípios e práticas de arquivo: algumas considerações. *Acervo* 1994; 7(12): 3-38.
- ⁵⁰Barreto A. Uma elegante esperança. *Ciência da Informação* 1995; 24(1): 7-9.
- ⁵¹Jardim JM, Fonseca MO. Estudos de usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte. In: *Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica*. Arquivo Nacional; 2000, 05-08 Abril; Rio de Janeiro, Brasil.
- ⁵²Jardim JM. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In: *Mesa Redonda Nacional de Arquivos*; 1999; Rio de Janeiro, Brasil.
<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/conferencia%20mesa%20redonda/josemaria.htm>. (acessado em 02/Fev/2004).
- ⁵³Freeman ET. In the Eye of the Beholder: archives administration from the user's point of view. *American Archivist* 1984; 47(2).
- ⁵⁴Wilson I. Strategies for Communication. *Janus* 1995; 1.
- ⁵⁵Maher WJ. The use of user studies. *The midwestern Archivist* 1986; 11(1): 15-26.
- ⁵⁶Orrico EGD. Binômio Linguística-Ciência da Informação: abordagem teórica para elaboração de metafiltro de recuperação de informação. [Tese de Doutorado]. Rio de Janeiro: UFRJ; 2001.
- ⁵⁷Gomes NG. Referência não disponível.
- ⁵⁸Esposel JP. A formação de recursos humanos para a área de arquivos permanentes e o que o arquivista espera do usuário. In: *Congresso Brasileiro de Arquivologia, IV*; 1979; Rio de Janeiro, Brasil.
- ⁵⁹Figueiredo NM. Estudo de Uso e Usuários da Informação. Brasília: IBICT; 1994.
- ⁶⁰Sá IP. Casa de Oswaldo Cruz: estudo dos usuários do Departamento de Arquivo e Documentação [Monografia de Graduação]. Niterói: UFF; 2000.
- ⁶¹Couture C, Martineau J, Ducharme D. A formação e a pesquisa em Arquivística no mundo contemporâneo. Brasília: FINATEC; 1999.
- ⁶²Paes ML. Arquivo: teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV; 1994.
- ⁶³Capurro R, Hjørland B. The concept of information. *Annual Review of Information Science & Technology* 2003; 37:343-401
- ⁶⁴Wilson TD. Recent Trends in User Studies: action research and qualitative methods. *Information Research* 2000; 5(3).
<http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html> (acessado em 04/Maio/2004).
- ⁶⁵Pinheiro LVR. Referência não disponível.

- ⁶⁶Rosa. Referência não disponível.
- ⁶⁷Pinheiro LVR. Referência não disponível.
- ⁶⁸Figueiredo NM. Referência não disponível.
- ⁶⁹Ferreira SM. Estudo de Necessidades de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Documentos ABEED 1997; 2: 01-21.
<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm> (acessado em 15/Mar/2003).
- ⁷⁰Wilson TD. On user studies and information needs. Journal of Documentation 1981; 37(1):3-15.
- ⁷¹Le Coadic Y. Usages et usagers de l'information. Paris: ADBS; 1997.
- ⁷²Dearstyne BW. What is the use of archives? A challenge for the profession. American Archivist 1987; 50.
- ⁷⁴Pinheiro LVR. Usuário ↔ Informação: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LCT S.A: IBICT; 1982.
- ⁷⁵Devadason FJ, Ligan PP. A methodology for the identification of information needs of users. In: IFLA General Conference, 62; 1996.
<http://ifla.inist.fr/IV/ifla63/63cp.htm>
- ⁷⁶Ferreira SMSP. Novos Paradigmas e Novos Usuários de Informação. Ciência da Informação 1995; 25(2).
<http://www.ibict.br/cionline/250296/25029610.pdf>. (acessado em 05/Mar/2004).
- ⁷⁷Cunha MB. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. Revista de Biblioteconomia 1982; 10(2):5-19.
- ⁷⁸Stone. Referência não disponível.
- ⁷⁹Martyn J. Information Needs and Uses. ARIST 1974; 9:3-23.
- ⁸⁰Dervin B. User as research inventions: how research categories perpetuate inequities. Journal of Communication 1989; 39(3):216-32.
- ⁸¹DervinB, Nilan MS. Measuring aspects of information seeking: atest of quantitative-qualitative methodology. In: Burgoon, M ed Communication Yearbook. Beverly Hills 1982; 6:419-44.
- ⁸²Dervin B. Meeting individual informing needs in the midts of the information explosion on the 1980's. Colloquium.
- ⁸³Ramalho FA, Pinheiro EG. A Direção do Olhar do Sense Making nas Interações do Usuário com os Sistemas de Informação. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, XX.. 2002; Fortaleza, Ceará.

- ⁸⁴Dervin B. An over view of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: International Communications Association Annual Meeting. 1983, Dalas.
- ⁸⁵Pereira EC. Design de Sistemas de Informação Centrado no Usuário e a Abordagem do Sense-Making. *Transinformação* 2002; 14(2):139-151.
- ⁸⁶Dervin B, Nilan M. Information Needs and Uses. *Annual Review of Information Science and Technology* 1986; 2.
- ⁸⁷Gómez ND. La conducta informativa de los físicos: un estudio cualitativo de usuarios. <http://www.bl.fcen.uba.ar/webrfisico1.doc>. (acessado em 31/Ago/2004).
- ⁸⁸Savolainen R. The Sense-Making Theory: reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking and use. *Information Processing & Management* 1993; 29(1):13-28.
- ⁸⁹Nielsen J. *Projetando Websites*. Rio de Janeiro: Campus; 2000.
- ⁹⁰O Globo. *Help Informática*. São Paulo: Klick Editora; 1995.
- ⁹¹Moran. Referência não disponível.
- ⁹²Referência não disponível.
- ⁹³Dias R. Métricas para avaliação de sistemas de informação. *Resi* 2002; 1(1). <http://www.presidentekennedy.br/resi/edicao1.html> (acessado em 23/Jul/2004).
- ⁹⁴Blattmann U. Bibliotecário na posição do arquiteto da informação em ambiente Web. In: SNBU 2000. <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/146.doc> (acessado em 19/Fev/2004).
- ⁹⁵Departamento de Control de Calidad y Auditoría Informatica. Evaluación de Sitios Web. 2001. http://sistemas.dgsca.unam.mx/publica/pdf/eva_sitios_web.pdf (acessado em 29/Abr/2004).
- ⁹⁶Negroponte N. *A Vida Digital*. São Paulo: Editora Cia. das Letras; 1996.
- ⁹⁷ACM SIGCHI. *Curricula for human-computer interaction*. New York: Technical Report, ACM; 1992.
- ⁹⁸Souza CS, Leite JC, Prates RO, Barbosa SDJ. *Projeto de Interfaces de Usuário. Perspectivas Cognitivas e Semióticas*.
- ⁹⁹ISSO 9241. Referência não disponível.
- ¹⁰⁰McGregor. Referência não disponível.
- ¹⁰¹Abreu A. Usabili...o quê? <http://www.terra.com.br/informatica/especial/usabilidade.htm> (acessado em 29/Abr/2004).

- ¹⁰²Bireme. Guia de Navegabilidade e Usabilidade da BVS. São Paulo: Bireme; 2003.
- ¹⁰³Lancaster. Referência não disponível.
- ¹⁰⁴Piovesan. Referência não disponível.
- ¹⁰⁵Moran JM. Interferências dos meios de comunicação no nosso conhecimento. INTERCOM 1994; 17(2):38-49.
- ¹⁰⁶Bax MP, Dias EW. Relatório A Abordagem “Construção de Sentido”. In: Workshop da Escola de Comunicação (ECA)/Universidade de São Paulo. 1997; São Paulo.
- ¹⁰⁷Márdero MA. Design de Bibliotecas Virtuais Centradas no Usuário: a abordagem do “Sense-Making” para estudo de necessidades e comportamento de busca e uso de informação.
http://dici.ibict.br/archive/00000010/01/DESIGN_DE_BIBLIOTECAS_VIRTUAIS_C_ENTRADO_NO_USU%c3%81RIO.doc. (acessado em 22/Jan/2005).