

ESTUDO DE USUÁRIOS DE ARQUIVOS
ASPECTOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS DE UMA ÁREA EM EXPANSÃO

ARCHIVE USER STUDY
QUANTITATIVE AND QUALITATIVE ASPECTS OF NA EXPADING ÁREA

*Rodolfo Almeida de Azevedo**
*Anna Carla de Almeida Mariz***

RESUMO

O usuário de arquivo deve ser compreendido como protagonista nas ações dos arquivos, consubstanciando a finalidade social que é dar acesso as informações. O objetivo deste artigo é investigar como os usuários de arquivos vêm sendo analisados nas pesquisas em Arquivologia. Partiu-se de um levantamento bibliográfico objetivando definir, caracterizar e identificar abordagens teóricas sobre o tema e realizou-se busca de estudos sobre a temática na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). Como resultado, foram identificados 70 artigos na referida base de dados, sendo o primeiro datado de 1975, tendo um aumento exponencial a partir do ano de 2009. Destaca-se que apenas 18 trabalhos realizam realmente uma pesquisa de perfil de usuários de arquivo, os outros discutem usuários numa perspectiva teórica, correlacionando com a Biblioteconomia, Ciência da Informação e principalmente com o Marketing. Quanto às abordagens utilizadas para analisar os usuários de arquivo, identificou-se que em sua maioria o abordam numa perspectiva tradicional. Apesar do número de trabalhos encontrados, ressalta-se que ainda focam os usuários de arquivos como agentes passivos, bem como faltam pesquisas que identifiquem os processos metodológicos de ajustes dos sistemas de informação Arquivísticos a partir das pesquisas de usuários de arquivos.

Palavras-chave: usuário de arquivo; pesquisas em Arquivologia; BRAPCI.

ABSTRACT

The archive user must be understood as a protagonist in the actions of the archive, substantiating the social purpose that is to give access to information. Considering this importance, object is to investigate how users of archives have been analyzed in research in Archival Science. It started with a bibliographic survey aiming to define, characterize and identify theoretical approaches on the subject of this work and a search for studies on the subject was carried out in the Information Science database (BRAPCI). As a result, 70 articles were identified in the respective database, the first dated from 1975, with an exponential increase from the year 2009. It is noteworthy that only 18 works actually carry out a profile survey of file users, the others discuss users in a theoretical perspective, correlating with Librarianship, Information Science and mainly with Marketing. As for the approaches used to analyze the users of the file, it was identified that most of them approach the user in a traditional perspective. Despite the number of works found, it is identified that they still focus on file users as passive agents, as well as there is a lack of research that

*Prof. da Faculdade de Informação e Comunicação da UFAM. E-mail: rodolfo.ufam@gmail.com

**Prof. Dra. do Departamento de Arquivologia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. E-mail: annacarla@unirio.br

identifies the methodological processes of adjustment of Archival information systems from the research of file users.

Keywords: file user; archival research; BRAPCI.

Submetido em: 10 de agosto de 2022

Aceito em: 06 de outubro de 2022

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho é resultado de atividades, discussões e reflexões realizadas no âmbito da disciplina Usos e Usuários da Informação, oferecida pelo programa de pós-graduação em Documentos e Arquivos (PPGARQ), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)¹. Esta disciplina tem por objetivo identificar as características dos usos e usuários das informações arquivísticas e verificar a importância dos estudos de usos, usuários e das necessidades da informação na gestão de documentos e arquivos.

Considerando a importância do usuário como protagonista no cenário das ações envolvendo esse sistema de informação, e ressaltando a advertência de Jardim e Fonseca (2004, p. 7) há quase 18 anos que, caso não sejam aprofundadas as discussões sobre os arquivos como serviços de informação “os estudos de usuários em arquivos permanecerão limitados à reflexões sobre a melhoria dos métodos de arranjo, dos instrumentos de pesquisa e das condições legais de acesso aos documentos”, é que gestasse a problemática desta reflexão, isto é, como os usuários vêm sendo analisados nas pesquisas em Arquivologia desde então?

Almejando responder a problemática supracitada é que este trabalho objetivou apresentar aspectos quantitativos e qualitativos de pesquisas que tenham foco em usuário de arquivo. Para tanto, partiu-se de um levantamento bibliográfico objetivando apresentar definições, características e abordagens sobre o tema pesquisado, posteriormente realizou-se a busca de trabalhos sobre estudos de usuários de arquivo publicados na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), os quais foram analisados quantitativamente e qualitativamente.

Quanto a classificação desta pesquisa, segundo objetivo identifica-se enquanto descritiva, utilizando-se de uma abordagem quali-quantitativa, como procedimento

¹ A disciplina faz parte da lista das disciplinas optativas do respectivo programa, sendo ministrada pela primeira vez no ano de 2013 e pela segunda vez no ano de 2021.

técnico utilizou-se de pesquisa bibliográfica. Para construção do referencial teórico foram selecionadas referências que tiveram como foco o usuário, tanto na área de Ciência da Informação quanto em Arquivologia, afim de contextualizar o objeto deste trabalho. Realizou-se Revisão de Literatura tendo como fonte a respectiva base de dados, sendo utilizado o buscador “usuário de arquivo”, compreendendo os anos de 1972 a 2020.

Para apresentação didática deste trabalho, foi dividido em quatro seções, sendo a primeira intitulada *Estudo de Usuário: Definições, Características e abordagens*, sendo apresentado as particularidades das pesquisas com foco no usuário. O segundo tópico nomeado *Estudo de Usuário: aspectos quantitativos*, apresenta um panorama quantitativo de outras pesquisas sobre a respectiva temática. A terceira seção intitulada *Estudo de Usuário na base de dados em Ciência da Informação*, é dissertado sobre a pesquisa empírica deste trabalho, no caso o mapeamento dos trabalhos encontrados na BRAPCI. O último tópico, *Abordagem nas pesquisas sobre usuário de arquivo*, realiza a análise dos trabalhos encontrados, tendo por base as abordagens teóricas.

2 ESTUDO DE USUÁRIO: DEFINIÇÕES, CARACTERÍSTICAS E ABORDAGENS

Este tópico tem por objetivo apresentar aspectos conceituais, características do usuário de arquivos, bem como, apresentar as formas de abordagem do respectivo objeto. Parte-se da compreensão que os estudos de usuários “caracteriza-se por ser um conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação de um determinado grupo” (CAVALCANTE; GALO; VENDRAMINE, 2017, p. 384). No caso particular deste estudo, trabalhos de pesquisa que tem como objeto de estudo os usuários dos arquivos.

Para compreensão preliminar do entendimento do que envolve as pesquisas sobre estudo de usuário, faz-se necessário compreender o que vem a ser esse usuário. Chowdhury (2015) diz que o conceito de usuário não é de modo algum claro, dependendo da natureza da informação, a organização na qual trabalham, ocupação ou profissão, idade, sexo, grupos sociais, entre outros aspectos. Segundo Sá (2005, p. 65) o usuário de arquivo é “um ser que possui, em determinado momento de sua vida, uma necessidade de informação”. É possível compreender que o usuário de arquivo pode ser pessoa física ou jurídica e que necessita de informação. Partindo do entendimento de que os arquivos têm

como um de seus objetivos disponibilizar o acesso aos documentos/informações custodiadas, os usuários devem ter papel principal como parâmetro, não somente para avaliação dos serviços oferecidos, mas também para direcionar o próprio perfil do arquivo.

No que tange aos tipos de usuários de Arquivo observam-se classificações diferentes, levando em considerações variáveis como a frequência, a forma de consulta, o local, entre outros. Sá (2005) identifica os que consultam os acervos com objetivos específicos e os usuários que consultam os acervos para atividades culturais, os usuários habituais e os usuários eventuais, diante do avanço das TICs surgiu o usuário virtual. Destaca-se que no contexto da pandemia, em que os arquivos tiveram que se adequar a modalidade remota, ocorreu aumento desse usuário virtual, necessitando de pesquisas para compreendê-lo.

Paiva (2002, p.67) citando Sanz Casado (2002, p. 67) traz uma outra classificação sobre os tipos de usuários de arquivo:

- a) Usuários potenciais: aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, mas não são conscientes dela, pois não expressam suas necessidades;
- b) Usuários reais: aqueles que são conscientes de que necessitam de informação e a utilizam com frequência.

Nesta perspectiva, os usuários reais acabam definindo o perfil dos usuários de arquivos, por consultarem, presencialmente ou remotamente os arquivos, são os que respondem aos instrumentos de coleta de dados das pesquisas de perfil dos usuários. No entanto, faz-se necessário rever a própria atuação dos arquivos, bem como pensar em metodologias que captem os anseios desses usuários em potencial, almejando aumentar e diversificar os perfis de usuários dos arquivos e transformar os usuários potenciais em usuários reais.

Outra classificação dos usuários de arquivo são os usuários internos e externos. Os usuários internos podem ser entendidos como o próprio produtor dos documentos, acessando documentos que estão custodiados nos arquivos correntes e intermediários, com objetivo de resolver problemas administrativos; os usuários externos podem ser compreendidos como os cidadãos de maneira geral, os quais consultam, de forma predominante, os arquivos permanentes.

Pode-se inferir que a Lei 12.527, de 08 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), veio corroborar para trazer o usuário de arquivo para o

centro do debate. Esta lei coloca o acesso à informação como regra e o sigilo como exceção. Diante desse dispositivo legal, houve uma quebra do modelo até então consolidado de que o perfil predominante do consulente do arquivo corrente e intermediário seria o usuário interno, e do arquivo permanente seria o usuário externo, ou seja, o pesquisador, o cidadão comum, entre outros. No entanto, faz-se necessário pesquisas de perfil do usuário de arquivos para comprovar essas mudanças.

Sá (2005, p. 75) menciona o ano de 1948 como o marco do surgimento da primeira reflexão sobre a necessidade de usuário, e cita Bernal e Urquhart, que na Conferência de Informação Científica da Royal and Society apresentaram um trabalho que evidenciavam “a maneira como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas”.

Jardim e Fonseca (2004) ressaltam que os estudos de usuário em arquivos têm priorizado a satisfação com os serviços fornecidos em detrimento de demandas informacionais dos usuários. Os mesmos autores destacam a necessidade da mudança paradigmática do arquivo direcionado ao arquivista para um modelo de arquivos direcionados para os usuários.

Sá (2005) afirma que as pesquisas envolvendo usuários foram se modificando com os anos, tanto no que concerne à área de atuação quanto ao próprio objeto:

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. (SÁ, 2005, p. 75).

Esta trajetória apresentada pela autora reforça a perspectiva de que a área do estudo de usuário encontra-se em processo de expansão, não apenas quantitativamente, mas qualitativamente, bem como assumindo um horizonte interdisciplinar.

Jardim e Fonseca (2004, p. 2) afirmam ainda que é 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. Os autores realizaram uma revisão sistemática sobre pesquisas que envolvem estudo de usuário, tendo como limite

as décadas de 70, 80 e 90, e apresentaram algumas considerações sobre estudos de usuário de arquivos, como:

A literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição, etc.

A preocupação com o acesso à informação é evidente, reiterando o compromisso ético-profissional do arquivista com este tema. A ênfase, porém, encontra-se nos aspectos legais, oferta de instrumentos de pesquisas, normalização, etc;

A noção de acesso à informação arquivística tende a estar mais relacionada aos atributos do arquivista e aos deveres da instituição arquivística do que a um processo de transferência da informação que envolve necessariamente a participação do usuário;

De maneira geral, **o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação** e sim como objeto (nem sempre explicitado) do acesso à informação;

No que se refere aos estudos de usos e usuários de arquivos não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático;

A preocupação com o acesso aos arquivos não parece estar calcada numa perspectiva efetivamente dialógica envolvendo arquivista, arquivos e usuário;

Os estudos tendem privilegiar o usuário do arquivo permanente, sem contemplar as especificidades que envolvem os usos e usuários das demais fases do ciclo vital arquivístico. (JARDIM; FONSECA, 2004, p.3-4, grifo nosso).

Diante das considerações supracitadas, compreende-se o papel dos usuários, no referido contexto da pesquisa, como tendo um papel de coadjuvante no que refere-se a pesquisa em Arquivologia. Quando são abordados, tendem a ser observados no âmbito do arquivo permanente, com foco na avaliação do sistema de arquivos, bem como tratados como objeto e não enquanto sujeitos no processo.

No que tange as formas de abordar usuários de arquivo em pesquisas científicas, Rolim e Cendón (2013) citam Dervin e Nilan (1986), mostrando que estes identificaram duas abordagens presentes nos estudos de usuário, sendo elas: tradicional ou alternativa:

Neste sentido a **'abordagem tradicional'** se caracterizava por estudos voltados ao sistema, com enfoque ao suporte ou às ferramentas (*tecnologias*), com dados quantitativos como número de empréstimos, de consultas, circulação de periódicos e análises de questões de referência. Já a **'abordagem alternativa'**, de cunho cognitivo, caracterizava-se por estudos centrados no usuário da informação, com métodos de pesquisa das ciências sociais tais como: a observação, entrevistas, questionários ou diários; levantamento de opiniões, pesquisa de survey, análise e solução de tarefas, técnica do incidente crítico, método Delphi, estudo de comunidades (*grupo focal*). (ROLIM; CENDÓN, 2013, p. 2-3, grifos nossos).

Tais abordagens podem ser encontradas em pesquisas atuais sobre estudo de usuário, e envolve mais que olhares individuais, mas demonstram concepções

epistemológicas do entendimento do papel que cabe ao usuário de arquivo como protagonista ativo no processo de difusão da informação.

Sá e Santos (2004) afirmam que os estudos de usuários possuem duas abordagens: a tradicional e a emergente. Na abordagem tradicional, o foco está no sistema de informação, ou seja, a procura pela identificação do grau de satisfação do usuário dentro do sistema, e na abordagem emergente, o foco é o usuário da informação, sendo procurado identificar quais são as suas necessidades de informação.

Araújo (2016) identifica na literatura três formas de abordagens de estudo de usuários de informação, são elas: estudo de uso, estudos de comportamento informacional e estudos de práticas informacionais. No contexto brasileiro o autor destaca:

ainda existem poucas pesquisas que utilizam como referencial os fundamentos cognitivos que sustentam a abordagem do “comportamento informacional”, e muito menos as que se realizam a partir da perspectiva construcionista e pragmatista das “práticas informacionais” (ARAÚJO, 2016, p. 63).

O autor identifica a abordagem tradicional, com início nos anos 40 do século XX, caracterizado pela “tradição de estudos voltados essencialmente para a pesquisa de perfis de hábitos informacionais de cientistas”. Outra abordagem identificada é a ‘alternativa’, são citados como pioneiros desses estudos Dervin e Nilan:

que os estudos de natureza cognitivistas teriam como características a consideração do caráter ativo do usuário, o entendimento da informação como algo construído, uma perspectiva situacional, uma abordagem holística e uma tendência à utilização de metodologias qualitativas (ARAÚJO, 2016, p.65).

Um terceiro modelo apresentado pelo autor é o chamado ‘comportamento informacional’. Essa abordagem teve início nos anos 90:

não seria nem *system-centered* (como são os estudos de uso da informação) nem *user-centered* (como são os estudos em comportamento informacional), mas sim *knowledge formation-centered*, isto é sensível à percepção de como o usuário assume distintas condições de sujeito conforme o contexto e também conforme a sua inserção social – interferindo, também ele, naquilo que é o “coletivo”. (ARAÚJO, 2016, p. 65).

As abordagens supracitadas são direcionadas a usuários da informação, entendidos no sentido lato, não focam especificamente os usuários de arquivos. Logo, faz-se necessário adequar tais teorias de acordo com as peculiaridades de cada área.

Através dos estudos de usuários é necessário ir além do tradicional objetivo de traçar um perfil almejando identificar os problemas nos sistemas de informação, mas direcionando o enfoque do arquivo para o próprio usuário.

3 ESTUDO DE USUÁRIO: ASPECTOS QUANTITATIVOS

Os estudos de usuário não são exclusivos da área de Arquivologia, podendo ser identificadas pesquisas dentro das áreas que oferecem serviços. No caso do arquivo o serviço oferecido é o documento/informação orgânica produzida ou recebida pelo órgão produtor. Pela subordinação da área de Arquivologia com a Ciência da Informação, é que partiremos de revisão na área de Ciência da Informação, envolvendo a temática desta pesquisa

No cenário brasileiro da Ciência da Informação o nome de Lena Vânia Pinheiro destaca-se, a autora realizou um mapeamento das pesquisas que foram desenvolvidas na área. Pinheiro (2006) realizou pesquisa empírica na fonte *Annual Review of Information Science and Technology – ARIST*, entre os anos de 1966–1995, na qual identificou 307 artigos de revisão, classificados em 17 temas/assuntos. A necessidade e usos de informação foi o 5º tema/assunto mais encontrado no mapeamento, totalizando 22 artigos, ou seja, 7,16% do total de trabalhos encontrados.

Na mesma obra, Pinheiro (2006) cita outra pesquisa realizada na respectiva fonte, desta vez compreendendo os anos de 1996-2004, na qual foram identificados 81 trabalhos, divididos entre 17 temas/assuntos. Nesta nova pesquisa foram identificados apenas 3 artigos sobre o tema necessidade e usos de informação, sendo o 11º tema/assunto mais identificado, compreendendo 2,70% do total encontrado.

No contexto brasileiro, Pinheiro (2006) realizou um mapeamento tendo como fonte a revista *Ciência da Informação do IBICT*, com um universo de 593 trabalhos, compreendendo entre os anos de 1972 a 2004. A autora apresentou os dados tabulados por décadas, demonstrando a evolução do tema Necessidades e Usos de informação, sendo identificados 6 artigos entre os anos de 1972 a 1979, totalizando 6,97% do total encontrado; entre os anos de 1980 a 1989 foram identificados 9 artigos, totalizando 8,25% do total encontrado; entre os anos de 1990 a 1999 foram encontrados 16 artigos, totalizando 6,4% do total encontrado; entre os anos de 2000 a 2004 foram identificados

11 artigos, totalizando 7,43% do total encontrado. No total deste trabalho foram identificados 42 artigos, totalizando 7,08%.

No campo da Arquivologia, Vaz e Araújo (2015) realizaram extenso mapeamento das disciplinas de estudo de usuário nos 16 cursos de Arquivologia no Brasil, no período de 2013 a 2016, sendo identificado que apenas um não oferecia disciplina na grade curricular. Na mesma obra, os autores percebem a partir da análise da literatura, entrevistas com professores e coordenadores dos cursos de Arquivologia:

- Pesquisas sobre os estudos de usuários de arquivos ainda se encontram em um estado incipiente;
- O arquivista é consciente da importância do acesso, porém suas práticas ainda estão mais voltadas para os documentos e para os sistemas;
- O estado tem parcela de responsabilidade nas dificuldades de acesso, mas é importante destacar que a compreensão das necessidades dos usuários é responsabilidade do arquivista;
- Ações de difusão e marketing nos arquivos podem contribuir para diminuir a invisibilidade dos arquivistas diante da sociedade (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 15).

Nesse cenário, destaca-se o mestrado em Gestão de Documentos e Arquivos, da UNIRIO, sendo o primeiro e até a presente data o único a oferecer pós graduação *stricto sensu* na área de Arquivologia. Este programa teve sua primeira turma ingressante no ano de 2012. Em sua base de dados conta com um total de 83 trabalhos, entre dissertação, projeto e produto técnico-científico². No entanto, apenas 4 trabalhos contemplaram de maneira direta os usos e usuários dos arquivos, totalizando 4,8%.

O primeiro trabalho identificado no respectivo programa foi defendido no ano de 2014, intitulado “Percepções sobre a produção, custódia e uso do arquivo pessoal de Dom Adriano Mandarino Hypólito,” conforme Leite (2014), que apesar de no título constar o termo USO, não é identificado relação direta ao usuário do respectivo arquivo.

No mesmo ano é defendida a dissertação “Análise das demandas e dos usos da informação arquivística necessárias à execução das atividades dos servidores da seção de benefícios e vantagens (SBV)/departamento de gestão de pessoas (DGP) da Universidade Federal do Espírito Santo” (SILVA, 2014). Neste trabalho o autor afirma já na introdução “o usuário deve ser considerado pela comunidade arquivística como uma fonte essencial de dados para a análise, implantação e reformulação da gestão arquivística”.

² Consulta realizada na base de dados em 10 de agosto de 2022. <http://www.unirio.br/ppgarq/tccs>

O terceiro trabalho identificado no repositório do programa foi defendido no ano de 2016, trata-se da dissertação “O Acervo Arquivístico do Museu da República: abordagens e usos”, tendo por objetivo identificar os usos conferidos a esse acervo, tanto por funcionários e demais profissionais que atuam no Museu como por usuários externos. (BATISTA, 2016).

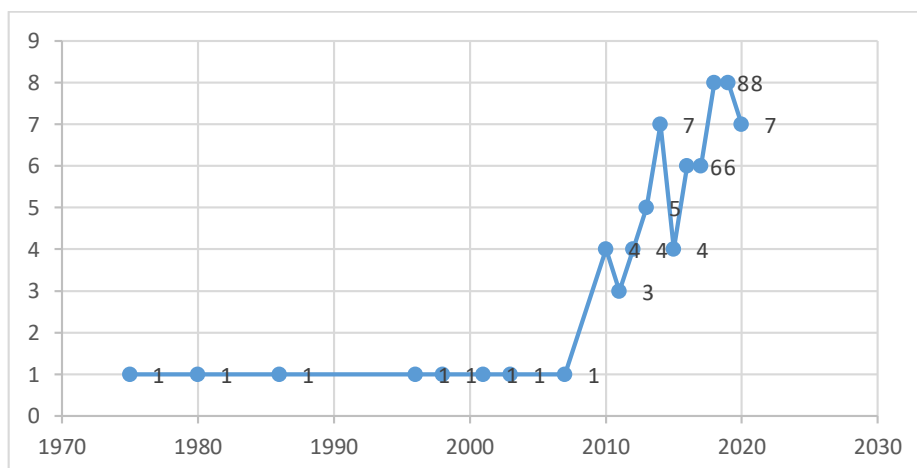
A quarta dissertação identificada foi defendida no ano de 2017, intitulada “A gestão arquivística de documentos e o sistema informatizado SEI: a perspectiva de usuários” (LEVY, 2017). Esta pesquisa teve como objetivo analisar à luz da teoria arquivística, a proposta do Processo Eletrônico Nacional, na qual partiu-se de uma pesquisa de opinião de usuários.

Tais pesquisas demonstram a não consolidação da temática dentro do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos, sendo realizadas em anos dispersos e não havendo uma continuidade da discussão sobre o tema nos últimos anos.

4 ESTUDO DE USUÁRIO NA BASE DE DADOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Compreendendo a Arquivologia enquanto área subordinada a Ciência da Informação, optou-se por realizar um levantamento na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação, utilizando como palavra-chave o termo “usuário de arquivo”, selecionando o intervalo entre 1972 - 2020, foram encontrados 70 trabalhos com o respectivo tema. Os anos de produção sobre a temática podem ser visualizada no gráfico a seguir (Ver gráfico 1).

Gráfico 1: Pesquisa sobre usuário de arquivos na BRAPCI



Fonte: elaborado pelos autores (2022)

Observando o gráfico 1, podemos visualizar que somente a partir do ano de 2009 houve um crescimento no número de pesquisas que abordassem diretamente ou indiretamente os usuários de arquivo, até então tinha-se de forma esporádica, no máximo 2 trabalhos a cada 5 anos.

O primeiro trabalho recuperado na respectiva base de dados, data do ano de 1975, e trata-se da pesquisa “Um banco de dados para administração de projetos” (VIEIRA, 1975), publicada pela Revista de Biblioteconomia de Brasília. Nesta pesquisa o objeto não é o usuário, mas informa que após reorganização do arquivo da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) resultou na criação de um banco de dados, sendo disponibilizado um computador que o usuário teria acesso.

O segundo trabalho selecionado é intitulado “Atualização e correção on-line de arquivo de perfis de usuários do SDI/EMBRAPA” (MIASHIRO; GOIS, 1980), publicado também pela revista de Biblioteconomia de Brasília, no ano de 1980. Neste trabalho já observa-se o usuário no título da pesquisa. No entanto, o objetivo da pesquisa é identificar novos perfis dos usuários.

No quadro abaixo podem ser visualizadas as revistas que vincularam os trabalhos com a temática desta pesquisa:

Quadro 1: Revistas com artigos sobre o tema

REVISTA	Nº
Acervo - Revista do Arquivo Nacional	5
Ágora	11
Archeion Online	8
Arquivo & Administração	3
Biblionline	2
Biblios (Peru)	1
BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação	3
Ciência da Informação	4
Ciência da Informação em Revista	1
e-Ciencias de la Información (Costa Rica)	2
Em Questão	3
Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação	2
Informação & Informação	3
Informação Arquivística	2
Informação em Pauta	1
Informação@Profissões	2
Múltiplos Olhares em Ciência da Informação	3

Perspectivas em Ciência da Informação	2
Perspectivas em Gestão & Conhecimento	1
Ponto de Acesso	2
Revista Analisando em Ciência da Informação	2
Revista de Biblioteconomia de Brasília	2
Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação	2
Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação	2

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Conforme o quadro acima, percebe-se a Revista *Ágora* como sendo a que mais publicou trabalhos sobre o tema, com 11 trabalhos; seguido pela revista *Archeion Online*, com 8 trabalhos; e a revista *Acervo*, que publicou 5 trabalhos.

5 ABORDAGENS NAS PESQUISAS SOBRE USUÁRIOS DE ARQUIVO

Dentre os 70 trabalhos identificados na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação, utilizando o termo indexador “usuário de arquivo”, percebe-se que apesar de estar contido o respectivo termo no título, resumo e/ou palavras-chave, em sua maioria não realizam uma pesquisa de usuário. São identificados trabalhos que discutem usuários numa perspectiva teórica, correlacionando com a Biblioteconomia, Ciência da Informação e principalmente com o Marketing. Mas a maioria dos trabalhos apenas citam o usuário como forma de legitimar as ações arquivísticas realizadas, como: gestão, preservação, descrição, difusão, classificação, arranjo, entre outras.

Dos 70 trabalhos coletados, foram identificados apenas 18 artigos que tem como foco o levantamento de perfil de usuários de arquivos, os quais analisaram usuários das seguintes instituições: Arquivo Nacional, Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Arquivo Histórico de Florianópolis, Arquivo Público Municipal de Vitória, Fundação Casa de Rui Barbosa, Arquivo Público Mineiro, Instituto Miguel Arraes (IMA), Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, Arquivo Público do Estado do Maranhão, Arquivo Público do Estado de Santa Catarina, Arquivo Histórico de Joinville, Arquivo da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.

Diante das características das pesquisas, almejando visualizar a abordagem sobre usuário de arquivos, são apresentados os objetivos dos 18 trabalhos que realizaram um

estudo de perfil de usuário. Os objetivos podem ser visualizados no quadro abaixo (Ver quadro 2):

Quadro 2: objetivos das pesquisas de usuário de arquivo

Esclarecer as percepções dos usuários frequentes sobre seus processos de pesquisa
Identificar o perfil e a satisfação dos usuários do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação - NDPI, da Universidade Federal da Paraíba - UFPB
Traçar o perfil do usuário interno de um serviço de arquivo de recursos humanos de uma instituição pública, bem como avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo arquivo e as necessidades de informação deste usuário
Analisar o comportamento do usuário nos campos emocional , o cognitivo e físico, estudados a partir do desdobramento de seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação, Coleta e Apresentação
Conhecer o Arquivo Histórico Municipal de Florianópolis e seus usuários. Os objetivos específicos consistem em: a) investigar o perfil do usuário e suas necessidades informacionais ; b) caracterizar os tipos de documentos do acervo; e, c) analisar a infraestrutura física e o mobiliário do arquivo
Apresentar a análise do perfil dos usuários e os usos dos fundos do Arquivo Público Municipal de Vitória.
Traçar o perfil e entender as formas de busca dos historiadores em arquivos, foi realizada uma pesquisa, a partir da análise de formulários on-line, com usuários dos arquivos da Fundação Casa de Rui Barbosa (2013-2014)
Investigar e comparar o perfil de uso dos usuários externos presenciais e dos usuários remotos do Arquivo Público Mineiro – APM
Analisar as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo de Recursos Humanos (RH) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) (OLIVEIRA; MEDEIROS, 2018).
Caracterização do comportamento informacional dos usuários internos do Arquivo do Instituto Miguel Arraes (IMA)
Estudar o processo de busca de informação desenvolvido pelos usuários do Arquivo Público do Maranhão (APEM). Analisamos, à luz do modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis, se as estratégias metacognitivas do profissional da informação do APEM, se assemelham ou se diferenciam das traçadas pelos pesquisadores no comportamento de busca da informação

Verificar o grau de satisfação da experiência do usuário na utilização de sistemas informatizados de arquivo, e através dos resultados, possibilitar a aplicação de técnicas de User Experience Design no desenvolvimento de SIGADs
Apresentar o perfil dos pesquisadores e os indicadores das pesquisas realizadas no Arquivo Público do Estado de Santa Catarina - APESC no ano de 2011
Identificar o perfil dos usuários do Arquivo Histórico de Joinville (AHJ) e suas necessidades de informação
Demonstrar o perfil e as necessidades dos usuários do mencionado arquivo a partir da pesquisa realizada, possibilitando, planejar ações de difusão de modo a disponibilizar as informações arquivísticas de forma eficiente e eficaz, buscando melhorar a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários
Compreender a percepção dos usuários sobre a ferramenta e identificar seus recursos e funcionalidades passíveis de alterações, a fim de facilitar e aperfeiçoar a experiência dos usuários

Fonte: Elaborado pelos autores (2021, grifos nossos)

No quadro 2, pode ser visualizado alguns artigos que fogem de uma perspectiva de abordagem tradicional do usuário de arquivos, cujo foco é o sistema de informação. Sendo verificado em 5 trabalhos o termo “necessidades dos usuários”, “necessidade de informação”, “comportamento informacional” que remete a pesquisas que abordam o usuário numa perspectiva alternativa, ou seja, com foco no usuário e não no sistema de informação.

Diante dos dados, com base na amostra do universo dos trabalhos na respectiva base de dados, verifica-se que a maioria dos trabalhos tem foco no estudo de usuário a partir de uma abordagem tradicional, com direcionamento em identificar o perfil e a satisfação dos usuários a fim de ajustar o sistema de informação.

O foco dos trabalhos desenvolvidos limita-se, em sua maioria, a identificar perfis e necessidades dos usuários reais, mas a metodologia não contempla os usuários potenciais, conforme supracitado, são aqueles que necessitam de informação, mas não são conscientes delas. Desta forma, constrói-se um ciclo de adequações, atualizações e modernizações dos sistemas de informação a partir do perfil do usuário real.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os usuários de arquivos sempre foram considerados coadjuvantes no que concerne ao seu papel diante da implementação das funções arquivísticas, conforme pode ser visualizado na literatura. As pesquisas que estudam esse usuário, o fazem, em sua maioria baseado em uma abordagem tradicional, com foco apenas em traçar perfis para avaliar os sistemas de informação oferecidos, mas poucos trabalhos têm um foco na identificação das necessidades dos usuários, conforme demonstra os dados acima levantados.

Um aspecto importante a considerar é referente a base teórica e metodológica que é utilizada como filtro ao olhar para os usuários de arquivos, nesse caso advindos, em sua maioria da área da Ciência da Informação. Sendo necessário que tais abordagens sejam adequadas a realidade dos usuários de arquivo, para que se consiga vislumbrar as reais necessidades desses sujeitos, e que se consiga adequar de maneira harmoniosa as necessidades dos arquivos, dos arquivistas e dos usuários.

Considerando o objetivo deste trabalho que é apresentar aspectos qualitativos e quantitativos de pesquisas que tenham foco em usuário de arquivo, identificou-se 70 trabalhos na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), que tratam da temática de usuário de arquivos, sendo o primeiro identificado no ano de 1975, podendo ser visualizado um aumento a partir do ano de 2009.

Apesar do aumento das pesquisas sobre a referida temática, observando a partir de uma abordagem quantitativa, tais trabalhos não seguem perspectivas atuais sobre o usuário, como: abordagem alternativa, abordagem emergente, contemplando o comportamento informacional e práticas informacionais dos usuários de arquivos.

Este trabalho não pretende trazer um retrato real da literatura sobre estudos de usuários no Brasil, sendo uma representação temporal e limitada a partir de um olhar para a temática sob um filtro dos trabalhos indexados na BRAPCI. Faz-se necessários outros trabalhos que aprofundem a discussão, podendo convergir ou divergir dos resultados apresentados, observando o tema em outras bases de dados e lançando novos olhares sobre a temática.

A lei de Acesso a Informação, promulgada em 2011, trouxe o usuário de arquivo para o debate, visto que esta lei coloca o acesso como regra e o sigilo a exceção. Contudo, faz-se necessário pesquisas que investiguem o real impacto desta lei na prática dos arquivos, particularmente no perfil dos usuários, visto que por meio da lei é possível solicitar via Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) as informações públicas.

A criação do primeiro curso de pós graduação *strico sensu* da área, contribuiu, direta e indiretamente para a expansão dessa temática, conforme identificado 4 dissertações que discutiram o usuário de arquivo. No entanto, é necessário direcionamentos das pesquisas no sentido de apresentarem de forma metodológica o planejamento e avaliação dos sistemas de informação dos arquivos.

Conforme observado neste trabalho, é primordial colocar o usuário de arquivo enquanto protagonista no cenário dos arquivos, não apenas numa perspectiva de avaliar a eficiência dos sistemas de informação, mas principalmente compreender as suas necessidades para que se consiga trazer os usuários potenciais à cena, pois todos os cidadãos necessitam de informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, n. 1, v. 1, p. 61-78, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/2970>. Acesso em: 10 ago. 2022.

BATISTA, Marianna Matos. **O acervo arquivístico do museu da república: abordagens e usos**. Rio de Janeiro, RJ, 2016. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2014.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman; GALO, Regina Aranda da Cruz; VENDRAMINI, Virgínia. Estudo de usuários na Arquivologia: reflexões. *In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 7, 2017, Londrina. Anais [...]. Londrina, 2017. p. 382-397. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/view/461/28>. Acesso em: 10-ago.-2022.

CHOWDHURY, Gobinda. Usuários da recuperação da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 2, p. 4-33, set. 2014/fev. 2015. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/83858>. Acesso em: 10-ago.-2022.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**. Brasília: IBICT, v.5, n.5, out. 2004. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/5671>. Acesso em: 10 ago. 2022.

LEITE, Bruno Ferreira **Percepções sobre a produção, custódia e uso do arquivo pessoal de Dom Adriano Mandarino Hypólito**. Rio de Janeiro, RJ, 2014. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2014.

LEVY, Natasha Hermida Pereira Castro da Silva **A gestão arquivística de documentos e o sistema informatizado SEI: a perspectiva de usuários**. 2017. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2017.

MIASHIRO, W. M.; GÓIS, C. H. B. Atualização e correção on-line de arquivo de perfis de usuários do sdi/embrapa. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 8, n. 2, 1980. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/77340>. Acesso em: 07 out. 2022.

OLIVEIRA, Cacilene Toscano; MEDEIROS, José Washington de Moraes. Necessidades informacionais dos usuários do Arquivo de Recursos Humanos da UFPB. **Informação@Profissões**, n. 2, v. 7, p. 65-94, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/100109>>. Acesso em: 30-mar.-2021.

PAIVA, Eliane Bezerra. **Entre as normas e os desejos: a indexação de periódicos na Biblioteca Central da UFPB**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2002.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. Ciência da Informação: desdobramentos disciplinares, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade. In: GONZÁLEZ DE GÓMES, Maria Nélida; ORRICO, Evelyn Goyannes Dill (Org.) **Políticas de memória e informação**. Natal: EDUFRN, 2006.

ROLIM, Elizabeth Almeida, CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos Teóricos de Estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v.14, n.2, artigo 6, abr. 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45772>. Acesso em 10 ago. 2022.

SÁ, Ivone Pereira de; SANTOS, Paula Xavier dos. A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. Comunicações livres, *In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 1*. Brasília, 2004. Disponível em:

<https://www.aargs.com.br/aars-disponibiliza-os-anais-do-ii-cna/> Acesso em: 10 ago. 2022.

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

SILVA, Tiago Braga da. **Análise das demandas e dos usos da informação arquivística necessárias à execução das atividades dos servidores da Seção de Benefícios e Vantagens (SBV)/ Departamento de Gestão de Pessoas (DGP) da Universidade Federal do Espírito Santo**. – 2014. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2014.

VAZ, Gláucia Aparecida; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez., 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41831>. Acesso em 10 ago. 2022.

VIEIRA, A. S. Um banco de dados para administração de projetos. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 3, n. 1, 1975. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/74946>. Acesso em: 07 out. 2022.