



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
ESCOLA DE ARQUIVOLOGIA

THAYRON RODRIGUES RANGEL

ESTUDOS DE USUÁRIO EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICAS:
UMA ANÁLISE TEÓRICA E CURRICULAR DO CAMPO

RIO DE JANEIRO
2017

THAYRON RODRIGUES RANGEL

ESTUDOS DE USUÁRIO EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICAS:
UMA ANÁLISE TEÓRICA E CURRICULAR DO CAMPO

Trabalho de conclusão de cursos apresentado à
Escola de Arquivologia, como requisito parcial
para obtenção do Grau de Bacharel em
Arquivologia. Orientador: Dr. Flávio Leal da
Silva

RIO DE JANEIRO
2017

THAYRON RODRIGUES RANGEL

ESTUDOS DE USUÁRIO EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICAS:
UMA ANÁLISE TEÓRICA E CURRICULAR DO CAMPO

Trabalho de conclusão de cursos apresentado à
Escola de Arquivologia, como requisito parcial
para obtenção do Grau de Bacharel em
Arquivologia.

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Dr. Flávio Leal da Silva

Me. Brenda Couto de Britto ROCCO

Me. Patrícia Ladeira Penna Macêdo

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho àqueles que me auxiliaram em cada etapa dessa jornada e àquele que me acompanha em todos os momentos, Rodolpho Guimarães.

AGRADECIMENTOS

Quem diria que teria mais um desafio após concluir esta pesquisa? Duas páginas serão insuficientes para agradecer a todos que fizeram parte desse percurso, que se iniciou há nove anos atrás em uma cidadezinha da Zona da Mata Mineira, Muriaé. Um menino cheio de sonhos e anseios, que nunca almejou fazer uma universidade e que hoje, se torna mestre. História viva de muito labor e suor, tracei com orgulho, cada linha de minha vida educacional, em instituições públicas e, infelizmente, represento a minoria.

Inicio os agradecimentos por meus pais, Paula Cristina e Celso Rangel, que sempre me incentivaram a prosseguir nos estudos. Aos meus irmãos Thyago, Thayane, Bruno e Phyllype (em ordem de chegada, rsrs), por me darem forças em todos os momentos e, a meu padrasto que também foi um grande pai, Renato Filgueiras. Não poderia deixar de citar meus padrinhos, primos e tios, nem meus avós Claudete e João (in memorian) e Antônia e Orlando (in memorian). Em especial a vovó Antônia, por me fornecer todos subsídios para poder iniciar minha caminhada.

Da universidade, agradeço à prof. Doutora Anna Carla Mariz, pelas inúmeras demonstrações de zelo, afeto e atenção com seus amigos, colegas e alunos. Às professoras Brenda Britto e Patrícia Penna pelo carinho com que acolheram minha pesquisa; aos professores João Marcus Figueiredo e José Maria Jardim, que marcaram de forma muito positiva, minha passagem pela Arquivologia; e também aos professores Rosale Mattos e Marcelo Siqueira. Não poderia de deixar de mencionar o querido professor Antônio Victor Botão, que me orientou no estágio docência em minhas primeiras aulas como professor. Aos grandes amigos que esta segunda graduação em deu: Raquel Melo (irmã para todo o sempre), Jéssica Vaz, Ivy Merlo, Verônica Oliveira, Renan Marques, Estevan Raya, Raphaela Reis, Ana Maria Rodrigues, Ricardo Barbosa, Gabriela Pascoal, Joelma Mendonça, Railane Antunes, Eduardo Curvelo, Bianca Lopes e Clarissa Schimidt. Não deu para citar todos os 223 alunos do curso...

Muito obrigado àquelas que me mostraram como ser um bom gestor: Simone Costa, Marilda Coelho, Wallace Mendonca, Maria Isabel Cabral da Franca, Fabiana Schtspar, Jucerli Prestes, Gleise Cruz e Lourdes Santos.

Por fim, não menos importante (pelo contrário), agradeço em especial àquele que tornou esse sonho viável, meu professor, orientador e amigo Doutor Flávio Leal.

RESUMO

RANGEL, Thayron Rodrigues. Estudos de Usuário em Unidades de Informação Arquivísticas: uma análise teórica e curricular do campo. 2017. 52 fls. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Arquivologia). Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro.

Apresenta um estudo alicerçado na triangulação de métodos, empregando uma revisão de literatura para contextualizar o trabalho, onde descreve o histórico, métodos e abordagens sobre os Estudos de Usuário (EU); realiza um mapeamento da temática na produção científica da área arquivística nos periódicos *Acervo*, *Ágora*, *Archeion Online*, *Arquivo & Administração e Informação Arquivística* e nas bases de dados Portal de Periódicos da CAPES, na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações e, ainda, na Biblioteca Maria Beatriz do Nascimento, custodiada pelo Arquivo Nacional; e, por fim, elucida, a partir da investigação em cursos de Arquivologia no Brasil, quais disciplinas ministradas contribuem para a formação do profissional Arquivista, no que diz respeito aos EU, podendo servir de base para a inovação nos currículos mínimos que buscarem relacionar o ensino à realidade prática profissional. O estudo se debruça sobre os EU na área da Arquivologia, possibilitando a partir desse estudo, o desenvolvimento de novos olhares sobre o campo. Conclui considerando que, apesar de a literatura no Brasil sobre os Estudos de Usuário e Serviço de Referência ainda ser incipiente, a discussão do tema está presente nas Escolas de Arquivologia.

Palavras-Chave: Estudos de Usuário. Arquivologia. Serviço de Referência.

LISTA DE FIGURAS, GRÁFICOS E QUADROS

FIGURA 1	Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson.....	33
GRÁFICO 1	Artigos relevantes sobre Estudo de Usuário	37
GRÁFICO 2	Artigos relevantes sobre Estudo de Usuário por fonte de informação ...	38
GRÁFICO 3	Percentual de Cursos x Disciplinas	38
GRÁFICO 4	Quantitativo de disciplinas por universidade	39
QUADRO 1	Métodos e técnicas de coleta de dados em EU.....	24

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	JUSTIFICATIVA.....	12
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	16
3.1	Revista Acervo	17
3.2	Revista Ágora	17
3.3	Revista Arquivo & Administração	17
3.4	Revista Archeion Online	18
3.5	Revista Informação Arquivística	18
3.6	Biblioteca Maria Beatriz do Nascimento	18
3.7	Portal de Periódicos da CAPES	19
3.8	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)	19
4	ESTUDOS DE USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO: um campo de estudo.....	20
4.1	Estudos de usuários na Arquivologia	27
4.2	Uso e Usuários em Arquivos	31
5	RESULTADOS	37
6	CONSIDERAÇÕES PARCIAIS	40
	REFERÊNCIAS.....	42
	APÊNDICE A ESTUDOS DE USUÁRIOS EM FONTES DE INFORMAÇÃO...	48
	APÊNDICE B ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS CURRÍCULOS DAS ESCOLAS DE ARQUIVOLOGIA NO BRASIL.....	51

1 INTRODUÇÃO

Intitulado *Estudos de Usuários em Unidades de Informação Arquivísticas: uma abordagem teórica e curricular do campo*, este trabalho é a culminância do Curso de Bacharelado em Arquivologia na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO. Com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação no pós-guerra e com o surgimento da Sociedade da Informação, vimos grandes transformações no fazer do profissional arquivista, ampliando seu escopo de competências para além daquelas apresentadas na Lei 6.546, de 1978, a qual versa sobre a regulamentação da profissão do Arquivista.

Consubstanciados pela ampliação do acesso às informações, a pesquisa arquivística e os Estudos de Usuário (EU) tomaram novos rumos junto a seus instrumentos de recuperação e uso da informação. Entretanto, além de relacionarmos os avanços das tecnologias analógicas e digitais, comuns ao desenvolvimento rotineiro das áreas científicas, acreditamos que os Estudos de Usuários têm a função de auxiliar na reconfiguração do fazer relacionado às funções arquivísticas.

Assim, esse trabalho tem como enfoque a importância dos EU de arquivos como um fator determinante do fazer arquivístico em toda a cadeia de custódia, além da compreensão calcada pela elaboração de instrumentos de pesquisa em arquivos de terceira idade. Tem como objetivo geral demonstrar a relevância dos Estudos de Usuário para a Arquivologia, bem como sua importância no fazer arquivístico e como objetivos específicos compreender qual o papel integrante do usuário em unidades de informação arquivísticas a partir de revisão de literatura; mapear a produção científica da área arquivística sobre Estudo de Usuário a partir de fontes de informação gerais e especializadas e, quantificar a presença da disciplina de Estudo de Usuário nos currículos das Escolas de Arquivologia no Brasil e sua obrigatoriedade de oferecimento.

Não pretendemos traçar nosso caminho literário-bibliográfico, a partir de uma perspectiva apenas funcionalista, mas apresentar também, a partir de uma abordagem mais alternativa, o emprego de técnicas qualitativas de coleta de dados.

Surgidos a partir da necessidade de levantar as demandas informacionais dos usuários de biblioteca, os Estudos de Usuário desenvolveram-se nas décadas de 1940 a 1980, com um intuito inicialmente galgado em estudos meramente métricos, em sua maioria, relacionados a estatísticas de circulação (empréstimo), sem ter em conta a difusão e o acesso a informação.

Sendo assim, alicerçaremos este trabalho a partir de três (3) fontes de informação. A primeira foi baseada na produção da temática na área da Ciência da Informação e da

Arquivologia, realizando assim, uma **revisão de literatura** sobre Estudos de Usuários em Arquivos. Utilizamos aqui autores como Grogan (1995), Dervin (1977), Wilson (1981), Taylor (1984), Araújo (2007, 2008, 2010, 2013), Oliveira (2006), Schellenberg (2006), Accart (2012), Bellotto (2002, 2014), DUFF (2016), Fonseca (1973, 2002), Jardim e Fonseca (1999, 2004) entre outros da área arquivística e demais áreas do saber que possam corroborar a construção do nosso estudo.

Para dar continuidade à pesquisa, necessitamos **mapear a produção nacional a partir dos periódicos da área de Arquivologia** sobre Estudos de Usuário de Arquivos e para isso, realizamos a busca em algumas fontes gerais e outras especializadas para a pesquisa, em bases de dados como Portal de Periódicos da Capes, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), e na Biblioteca Maria Beatriz do Nascimento, custodiada pelo Arquivo Nacional. Quanto aos periódicos, mapeamos a produção nos periódicos Perspectivas em Ciência da Informação, Ciência da Informação, Informação Arquivística, Arquivo & Administração, e Acervo.

Por fim, a última fonte de informação e pesquisa foi a **análise dos Projetos Pedagógicos** dos Cursos de Arquivologia, com o objetivo de quantificar a presença o objeto de pesquisa no currículo dessa formação. Compreendemos a fragilidade e a necessidade em analisar se os EU existem nas principais instituições arquivísticas do país, entretanto, devido a limitações de tempo em relação a execução dessa pesquisa, propomos realizar essa análise posteriormente a esse trabalho.

Para melhor compreender a motivação para esse trabalho, trazemos na seção 3, a justificativa que fundamenta nosso interesse pela temática. Já na seção quatro (4), apresentaremos os procedimentos metodológicos utilizados para a coleta. Em nossa quinta (5) seção, apresentamos os métodos de quali-quantificação de Estudos de Usuário, bem como a literatura que alicerça esse campo de estudo e logo em seguida os resultados das pesquisas realizadas. Por fim, traremos algumas inquietações e considerações acerca desse estudo.

2 JUSTIFICATIVA

Com a expansão dos canais de comunicação, produção, veiculação e estocagem de informação e documentos, vimos mudanças no fazer profissional de profissionais não somente ligados à Comunicação, mas também à Ciência da Informação, como a Arquivologia. Consubstanciada por esta expansão, a teoria arquivística ampliou a discussão sobre diversas facetas da área, mesmo que, no tocante aos Estudos de Usuário, as pesquisas ainda estejam um tanto quanto incipientes. Pretendemos, nesse estudo, ampliar a discussão, já presente na Ciência da Informação e especificamente na Biblioteconomia, ao âmbito arquivístico.

Iniciamos nossas motivações com os princípios que alicerçaram o desenvolvimento das áreas da Biblioteconomia e da Arquivologia ao longo dos últimos séculos. Vale ressaltar que não pretendemos avaliar a pertinência e relevância destes nos dias de hoje, todavia, despertar algo que nos inquietou nesse percurso. Para Bellotto (2002, p.20-21) os princípios arquivísticos são apresentados em abordagens distintas que se correlacionam entre si, conforme apresentado abaixo.

1. **Princípio da proveniência:** fixa a identidade do documento, relativamente ao seu produtor. Por este princípio, os arquivos devem ser organizados em obediência à competência e às atividades da instituição ou pessoa legitimamente responsável pela produção, acumulação ou guarda dos documentos. Arquivos originários de uma instituição ou de uma pessoa devem manter a respectiva individualidade, dentro de seu contexto orgânico de produção, não devendo ser mesclados a outros de origem distinta.
2. **Princípio da organicidade:** as relações administrativas orgânicas se refletem nos conjuntos documentais. A organicidade é a qualidade segundo a qual os arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas.
3. **Princípio da unicidade:** não obstante forma, gênero, tipo ou suporte, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos.
4. **Princípio da indivisibilidade ou integridade arquivística:** os fundos de arquivos devem ser preservados em dispersão, mutilação, alienação, destruição não autorizada ou adição indevida. Este princípio é derivado do princípio da proveniência.
5. **Princípio da cumulatividade:** o arquivo é uma formação a (sedimentação de Lodolini) programa, natural e orgânica.

O primeiro princípio arquivístico remontado na literatura da área é o *Respect des Fonds*, ou em português Respeito aos Fundos. Esse princípio foi proposto pelo arquivista-historiador Natalis de Wailly, no ano de 1841, anos após a criação do primeiro arquivo de custódia nacional, o Arquivo Nacional Francês. Com o aumento da acumulação de documentos públicos, em proporções alarmantes, surgiu a necessidade de se organizar a massa já acumulada e ainda, definir o recolhimento de outros fundos. Ficou assim conhecido, como princípio de respeito aos

fundos arquivísticos, ou princípio da proveniência, visto que fora necessário identificar e separar quais conjuntos documentais pertenciam a quais produtores.

Para Rondinelli (2005), a criação do Arquivo Nacional da França simboliza o primeiro marco histórico do surgimento da Arquivologia. Inicialmente criado em 1789 como Arquivo da Assembleia Nacional, tornou-se cinco anos depois, em 1794, o depósito central de arquivos do Estado. Para a autora, ao criar o Arquivo Nacional “o Estado francês assumia seu papel de guarda de documentos arquivísticos por ele acumulados. O passo seguinte foi o de reconhecimento do direito público de acesso aos arquivos” (DECRETO MESSIDOR, art. 37 apud RONDINELLI 2005, p.40).

Nota-se, assim, a emergente preocupação, desde o surgimento da área arquivística, com questões relacionadas à difusão e ao acesso aos documentos e às informações. Contudo, ao voltarmos nossos olhares aos princípios arquivísticos aqui apresentados por Heloísa Bellotto (2002), destacamos a ausência de quaisquer relações com as atividades correlacionadas com essas questões, ou mesmo com o usuário.

Ao realizarmos os levantamentos bibliográficos, identificamos uma peculiaridade nos princípios que nortearam o desenvolvimento do campo da Biblioteconomia, a saber:

1 - **Os livros são para o uso** - Neste princípio está implícito o desejo da sabedoria, o conceito da universalidade da informação e, conseqüentemente, a obrigatoriedade do bibliotecário de levar a informação a todas as camadas sociais e de não se trancar na torre de marfim de sua biblioteca, mas de ser o missionário da informação para todos os tipos de usuários possíveis, do pesquisador ao analfabeto. Um outro conceito inserido neste princípio é que a biblioteca deve ser o reduto da cultura e da liberdade; deve ter um horário de funcionamento que facilite a sua utilização pelo usuário e não limitar o acesso à informação, dentro da biblioteca, com normas restritivas e burocráticas.

2 - **Para cada leitor o seu livro** - Está inclusa, neste princípio, a necessidade de dar a informação correta, de utilizar a disseminação seletiva da informação; a necessidade de o bibliotecário ter uma sólida cultura geral, para saber dar, a cada tipo de usuário, a informação que ele deseja, e atender a todos igualmente e com imparcialidade, com o respeito que a pessoa humana merece [...].

3 - **Para cada livro o seu leitor** - Neste princípio está contida a única restrição ao princípio anterior, que nem tudo é para todos. Ressalvados os direitos de todo o ser humano à liberdade, à vida e à informação, o bibliotecário deve funcionar como um filtro entre a informação e o usuário. [...] Deve-se respeitar também os diferentes tipos de usuários; diferenças de idade e diferenças culturais, psicológicas, educacionais, etc. [...].

4 - **Poupe o tempo do leitor** - Este princípio é típico de um pesquisador como Ranganathan. [...] É necessário desburocratizar a biblioteca, torná-la eficiente, eficaz e realmente democrática, pois as bibliotecas são os redutos de liberdade de pensamento, num país de censura, e os seus usuários devem ser o centro das preocupações de seus funcionários.

5 - **A biblioteca é um organismo em crescimento** - Este último princípio dá à Biblioteconomia o seu caráter científico, pois se a ciência é a soma de tudo, a acumulação do conhecimento, o avançar metodicamente do caminho do saber; e se a biblioteca, entendida no seu sentido mais geral, é algo que cresce, progride, algo dinâmico, então temos aqui a primeira lei da Biblioteconomia, a qual, por ser geral, é

também aplicável a qualquer ciência. Está implícito também, neste último princípio, a necessidade de controlar a informação em face da explosão informacional, que é, "ao mesmo tempo, causa e efeito do progresso das ciências, das letras e das artes", como afirma Fonseca (3). (FONSECA, 1973, p.12 apud SOUZA, 1986, p.193-194)

Percebemos a disparidade entre os princípios fundadores dos dois campos, apresentados acima, quando se trata do campo dos Estudos de Usuário (EU). No campo biblioteconômico, dos cinco princípios, quatro citam os termos **usuário** ou **acesso**. Assim, motivou-nos compreender qual o status do campo dos EU na Arquivologia, visto que ambas áreas nasceram com vistas ao acesso e à difusão de documentos e informações, mas que não possuem similaridades em seus pontos norteadores.

Outro fator que despertou nosso interesse para a realização deste trabalho, foi o local ocupado pelo nosso objeto de análise na prática profissional. Atualmente, o fazer do profissional arquivista quanto à temática dos Estudos de Usuário, encontra-se ainda muito calcado nos arquivos permanentes ou de terceira idade em sua grande maioria, refletindo, assim, atividades meramente funcionalistas de descrição e levantamentos métricos quantitativos. Esta afirmação parte das normas de descrição arquivística como a Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística - ISAD (G), Norma Internacional de Registo de Autoridade Arquivística para Pessoas Colectivas, Pessoas Singulares e Famílias - ISAAR (CPF), Norma Internacional para a Descrição de Funções - ISDF, Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico - ISDIAH, Norma Brasileira de Descrição Arquivística - NOBRADE e ao Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - E-arq Brasil.

Por fim, buscamos, alinhados aos objetivos dessa pesquisa, compreender como se dá a formação dos profissionais Arquivistas, por meio da análise das matrizes curriculares e ementários, dos dezesseis (16) cursos de Arquivologia no país. A partir de seu PARECER CNE/CES 0492 (2001), o Conselho Nacional de Educação/Câmara Superior de Educação, publica as Diretrizes Curriculares para os Cursos de Arquivologia, diz que seus egressos deverão apresentar as seguintes competências e habilidades:

A) Gerais: identificar as fronteiras que demarcam o respectivo campo de conhecimento; gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los; formular e executar políticas institucionais; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos; desenvolver e utilizar novas tecnologias; **traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades** nas respectivas áreas de atuação; desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres; **responder a demandas de informação** produzidas pelas transformações que caracterizam o mundo contemporâneo.

B) Específicas: compreender o estatuto probatório dos documentos de arquivo; identificar o contexto de produção de documentos no âmbito de instituições públicas e privadas; planejar e **elaborar instrumentos de gestão** de documentos de arquivo **que permitam sua** organização, avaliação e **utilização**; realizar operações de arranjo, descrição e **difusão** (MEC, 2001)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método tem como objetivo responder, com maior eficiência, aos questionamentos e facilitar a busca por soluções aos problemas para os quais as técnicas convencionais pouco contribuem e estruturar as etapas da pesquisa para garantir sua cientificidade. A composição da estrutura metodológica deste trabalho divide-se em três momentos. O primeiro deu-se pela pesquisa bibliográfica na BDTD, SCIELO, PORTAL CAPES, GOOGLE ACADÊMICO e em periódicos especializados da área da Ciência da Informação como Perspectivas em Ciência da Informação, Ciência da Informação e outros. Acreditamos que a escolha das fontes de informação não está apenas inserida na primeira etapa da avaliação metodológica: compartilhamos uma abordagem que entende que a escolha e a pesquisa das fontes de informação abrangem o trabalho em toda sua completude, desde seu início até os apêndices.

O uso de metodologias é uma etapa vital para o desenvolvimento de pesquisas científicas. Apresentaremos, ao longo do trabalho, desde o conceito, sua caracterização, diferentes correntes teóricas e a estratégia metodológica assim como suas aplicações, até uma pesquisa prática sobre o uso de diferentes métodos no campo dos Estudos de Usuários.

Assim, para esse trabalho, por conta da limitação temporal para a produção desse estudo, optamos por não realizar o levantamento sobre a temática que circunda nosso objeto de análise em periódicos e sites de arquivos públicos municipais e estaduais. A topografia desse nosso levantamento teórico foi apenas a literatura publicada em meios de comunicação científica nacional.

O segundo momento compreende efetuar o levantamento das disciplinas lecionadas pelas Escolas de Arquivologia (Apêndice B) e confrontar as possíveis disparidades terminológicas e conceituais. Optamos por analisar apenas as disciplinas obrigatórias, tendo em vista que durante toda a graduação algumas disciplinas optativas podem não ser ministradas e também, que estamos analisando a formação que as IES têm disponibilizado aos graduandos. Após o levantamento disciplinar, mapeamos também as ementas de cada disciplina, bem como sua carga horária. Nossa fonte de pesquisa para essa etapa, foram as matrizes curriculares, planos de curso e Projetos Pedagógicos disponíveis nos sites das Escolas de Arquivologia.

O terceiro momento trata da realização de mapeamento da produção científica nacional nos periódicos arquivísticos: Acervo; Agora; Arquivo & Administração, Archeion Online e Informação Arquivística. Pesquisamos ainda em três bases de dados a fim de aumentar o corpus a nossa pesquisa, sendo elas a Biblioteca Maria Beatriz do Nascimento, custodiada pelo Arquivo Nacional, a BDTD e o Portal de Periódicos CAPES. Nos periódicos acima arrolados,

efetuamos a busca em três etapas, em sua maioria, utilizando os termos “Estudo de usuário” e “Estudo de Usuários em Arquivo” nos campos Todos, Qualquer, Título e Assunto.

3.1 Revista Acervo

Tendo como objetivo “divulgar estudos e fontes nas áreas de ciências humanas e sociais aplicadas, especialmente história e arquivologia” e sendo composta pelas seções Entrevista, Dossiê Temático, Artigos Livres, Documento e Resenha” (ACERVO, 2017), a revista surgiu, no ano de 1986, com a proposta de lançar publicações semestrais. Hoje a revista Acervo possui amplo acesso através de base de dados onde se encontram todos seus volumes, já digitalizados e indexados. Assim, realizamos a busca em três momentos, com o termo “Estudo de usuário”, nos campos TODOS, TÍTULO e RESUMO.

3.2 Revista Ágora

Publicada desde 1985, semestralmente, a revista Ágora abrange a área de Arquivologia. É editada pelo Curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Catarina e publica artigos e resenhas de livros nas áreas de “Arquivologia, Administração de Arquivos, Arquivos digitais, Tecnologia da informação aplicada aos arquivos, Ciência da Informação, Documentação, Paleografia, Diplomática, História e Sociologia aplicada aos arquivos (AGORA, 2017). Nesse periódico, realizamos a busca em dois momentos, onde pesquisamos os termos “Estudo de Usuário” e “Estudos de usuário em arquivo” nos campos TODOS e também em TÍTULO.

3.3 Arquivo & Administração

Integrando uma das coleções da biblioteca do Arquivo Nacional, o fundo da Associação dos Arquivistas Brasileiros, fechado no ano de 2014 é composto pela revista Arquivo & Administração. Editada entre 1972 a 2014, com algumas interrupções, constituiu-se em um dos mais importantes periódicos científicos brasileiros na área de Arquivologia. Em seu *cardex*, notamos a interrupção entre os anos de 1982 a 1985, 1987, 1993 e 1995 a 1997. A revista contou, em seus quarenta e dois anos de atividade, com 51 edições publicadas. Devido à recente disponibilização do periódico pelo Arquivo Nacional, acreditamos que ainda não foi possível indexar os artigos na base da biblioteca. Assim, realizamos a busca percorrendo todos os sumários de cada uma das edições, buscando no título os termos “Estudo de Usuário”, “Uso da Informação” e “Estudos de usuário em arquivo”.

3.4 Archeion Online

Criada em 2015, com o objetivo de “estimular e publicizar artigos produzidos pelos discentes, docentes e pesquisadores em geral da área de Arquivologia e/ou áreas afins”, a revista possui periodicidade semestral “publicando artigos originados da pesquisa de iniciação científica, da prática nos estágios, da extensão universitária, dos Trabalhos de Conclusão de Curso, Teses e Dissertações”. Atualmente encontra-se indexada nos Sumários de Revistas Brasileira, LATINDEX, DOAJ, no Portal de Periódicos da UFPB e na BRAPCI. Também realizamos a busca pelos termos “Estudo de Usuário” e “Estudos de usuário em arquivo” nos campos TODOS e também em TÍTULO.

3.5 Informação Arquivística

Editada pela Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro (AAERJ), a revista Informação Arquivística é um periódico científico eletrônico, de periodicidade semestral, existente desde 2012, que “contempla a publicação e a divulgação de trabalhos e pesquisas relacionadas ao campo da Arquivologia e suas relações interdisciplinares, no âmbito nacional e internacional”. Tem, ainda, como objetivo “ser um canal para o livre diálogo entre pesquisadores e profissionais do campo, contribuindo, dessa forma, para ampliação de debates críticos relacionados às questões epistemológicas ou da pragmática problematizada” (AAERJ, 2017). Semelhante à revista Arquivo & Administração, devido à ausência de campos de busca no site, percorremos todos os sumários das edições já publicadas até a presente data. Procuramos pelos seguintes termos: “Estudo de Usuário”, “Estudos de usuário em arquivo” e “Uso da Informação”.

3.6 Biblioteca Maria Beatriz do Nascimento

A Biblioteca do Arquivo Nacional, Maria Beatriz do Nascimento, foi criada “pelo regulamento do Arquivo do Império (anexo ao decreto nº 6.164, de 24 de março de 1876) para reunir, além da coleção impressa de legislação brasileira, obras de direito público, administração, história e geografia do Brasil”. Seu acervo conta com livros, folhetos, periódicos, teses, dissertações, CDs e DVDs, em mais de vinte idiomas diferentes, os quais totalizam cerca de 111 mil exemplares.

Para essa base de dados, realizamos inicialmente a busca na coleção de periódicos a fim de levantar as revistas digitalizadas. Analisamos todos os títulos e utilizamos apenas os que se

encontram digitalizados. Foram localizados no total 38 periódicos e de acordo com a base, somente um encontra-se digitalizado: Arquivo & Administração. Após mapear os periódicos indexados na base, partimos à busca no metabuscador pelo termo “Estudo de Usuário” nos campos TODOS, TÍTULO e ASSUNTO.

3.7 Portal de Periódicos da CAPES

Criado em 11 de novembro de 2000 com o objetivo de fortalecer a pós graduação no Brasil, o Portal de Periódicos da Capes oferece acesso a textos completos, “referências e resumos de trabalhos acadêmicos e científicos até normas técnicas, patentes, teses e dissertações dentre outros tipos de materiais, cobrindo todas as áreas do conhecimento” (CAPES, 2017). Seu acervo na área de Ciências Sociais Aplicadas, onde se insere a Arquivologia, possui 72 coleções de trabalhos científicos. Aqui realizamos a busca no campo QUALQUER pelo termo “Estudo de Usuário” e, no campo TÍTULO pelo termo “Estudo de Usuário em Arquivos”. Realizamos a terceira busca também pelo termo “Estudo de Usuário em Arquivos”, entretanto dessa vez, no campo QUALQUER. Por fim, utilizamos a busca booleana pelos termos “Estudo de Usuário em Arquivos” AND “Arquivo” no campo QUALQUER e com a aplicação do filtro de idioma PORTUGUÊS.

3.8 Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)

Mantida pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), desde 2002, data de seu lançamento, a BDTD “integra e dissemina, em um só portal de busca, os textos completos das teses e dissertações defendidas nas instituições brasileiras de ensino e pesquisa. O acesso a essa produção científica é livre de quaisquer custos” (IBICT, 2017). A base atualmente conta com 552.239 trabalhos acadêmicos indexados. Nossa busca ocorreu em três etapas onde buscamos no campo TÍTULO, o termo “Estudo de Usuário”. Após essa primeira busca, inserimos o termo “Arquivo no campo ASSUNTO e por fim, em nossa terceira busca, inserimos os termos “Estudo de Usuário” + “Arquivo” no campo RESUMO EM PORTUGUÊS, somado ao termo “Arquivologia” ao campo ASSUNTO.

4 ESTUDOS DE USUÁRIOS: um campo de estudo

Com a premissa de analisar o uso dos documentos custodiados nas bibliotecas ainda no século XVII, surgem em 1697 as primeiras preocupações com o uso. Esta data marca a publicação da obra “Ensaio para promover todos conhecimentos necessários e úteis, tanto divinos como humanos, em todas as partes do domínio de sua Majestade”, por Thomas Bray (MURISON, 1988 apud ARAÚJO, 2013). Na qualidade de conceito, os Estudos de Usuários (EU), são mais recentes, aparecendo apenas no século XX. Contudo, ainda não existe um consenso sobre o período exato do seu surgimento. Alguns autores localizam temporalmente nas décadas de 40, outros na década de 50 e temos aqueles que consideram que a temática surge apenas na década de 60 em diante.

Podemos sinalizar que, de fato, existe ao menos um consenso sobre o lugar de surgimento do campo de EU: as bibliotecas e centros de documentação. Entretanto, acreditamos que, nos dias de hoje, torna-se complexa a vinculação dos Estudos de Usuário a apenas uma área científica, visto que, ao longo de seu desenvolvimento no campo biblioteconômico, foram utilizados aspectos, métodos, técnicas e fazeres de outras áreas do saber. Os EU foram inicialmente estruturados sob a égide dos elementos disciplinares da Administração, Informática e Estatística e tinham como objetivo estudos mais funcionalistas. Esta abordagem modificou-se após a década de 60 graças a fatores sócio-tecnopolíticos e aos conhecimentos compartilhados com a Sociologia, Psicologia, História e demais áreas científicas, como veremos a seguir.

Assim, a partir da revisão de literatura realizada nas áreas científicas da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Ciência da Informação no Brasil, podemos compreender os EU a partir de dois tipos, um com enfoque no serviço e outro no usuário. Três diferentes perspectivas sobre a terminologia desses tipos, são apresentadas a partir da seguinte compreensão dos autores trazidos em nosso referencial teórico.

Dias e Pires (2004) compreendem e caracterizam os tipos de EU a partir das abordagens **tradicionais** e **alternativas**, as quais denominam de **serviço de informação orientado aos usuários** com enfoque no **uso** e nos **usuários**. Já Figueiredo (1994) caracteriza pelos tipos de **estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual** e **estudos orientados ao usuário**.

É importante ao nosso ver, ressaltar que tanto Dias e Pires (2004), quanto Figueiredo (1994), apresentam suas perspectivas a partir do campo biblioteconômico. Já Araújo (2007, 2008, 2010) traz em suas pesquisas, uma abordagem mais ampla acerca dos EU, vistos a partir da CI. Entretanto esse autor, não apresenta a Arquivologia e a Biblioteconomia, como ciências auxiliares à CI. Por fim, Jardim e Fonseca (2004) analisam esse campo de estudos sob a luz da teoria e do universo arquivístico.

Segundo Araújo (2010), inserido como um campo de pesquisa da Biblioteconomia, os EU, assim como sua área, acompanharam o desenvolvimento paradigmático da Ciência da Informação (CI). Eles percorram a abordagem fisicalista, proposta por Shannon e Weaver, passaram pela cognitivista, apresentada por Brookes, Ingwersen e Vakkari e, culminaram no terceiro e atual paradigma, o social, explorado por autores como Frohmann, Hjørland, Albrechten e Brier.

Inicialmente as atividades de EU foram relacionadas à aplicação de técnicas das Ciências Sociais, com vistas à observação e ao mapeamento das necessidades dos usuários e, de suas percepções sobre o planejamento, serviços e produtos das bibliotecas (FIGUEIREDO, 1992). Desta forma, as técnicas utilizadas nesse primeiro momento tinham como foco estudos funcionalistas e métricos, em uma perspectiva ainda voltada ao uso objetivo dos serviços e produtos ligados ao campo biblioteconômico.

Para Dias e Pires (2004), essa primeira prática, denominada **abordagem tradicional**, versava sobre a melhoria dos sistemas e produtos informacionais, não se importando, nesse momento, com os fatores externos que motivariam o uso desses serviços. Jardim e Fonseca (2004, p.2) corroboram esta visão e acreditam que esse primeiro momento foi baseado nos usos da informação, voltados para “a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação”. Assim,

os primeiros estudos de usuários da informação buscavam, então, estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos “não-usuários”), mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnóstico, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários (ARAÚJO, 2010, p.7).

Estruturada sobre o reconhecimento da importância das necessidades dos usuários, a *Royal Society Scientific Information Conference*, foi realizada entre os dias 21 de junho a 2 de julho de 1948, em Londres. A Conferência foi dividida em quatro seções as quais tiveram como

temas: a publicação e distribuição de documentos que relatam o trabalho original; serviço de resumos científicos; indexação e outros serviços de biblioteca; e revisões e relatórios anuais como publicações.

A Conferência dedicou-se a considerar os serviços de informação do ponto de vista do usuário científico e, foi organizada em quatro seções com membros do comitê organizador agindo como editores-chefes das seções. Abrangeu todos os assuntos científicos, incluindo as ciências agrícolas, ciências da engenharia e ciências médicas, mas não ciências sociais (**tradução nossa**, MCNINCH, 1948, p.136).¹

Ao término dos dez dias de trabalho da Conferência, foram apresentadas algumas considerações, dentre as quais uma nos chama atenção para esse estudo, a saber:

a Royal Society foi convidada a considerar a constituição de um comitê permanente sobre serviços de informação científica e também a considerar o início de novas pesquisas sobre os usos científicos literatura e outros tópicos que a Conferência indicou para investigação” (**tradução nossa** MCNINCH, 1948, p.139)².

Compreendido então o surgimento das reflexões acerca do tema, nos cabe definir o que seriam os EU. Segundo Figueiredo (1994, p.7), os estudos de usuário “são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades estão sendo satisfeitas de maneira adequada”. A autora apresenta, ainda, um breve histórico sobre o tema, o qual se divide em dois períodos: de 1948 a 1970 e após 1970.

No primeiro período, com os estudos ainda orientados ao uso, os principais objetivos dos EU eram: (a) determinar os documentos requeridos pelos usuários; (b) descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras da busca; (c) estudar a aceitação das microformas; (d) estudar o uso feito dos documentos; (e) estudar as maneiras de obtenção de acesso aos documentos e, (f) determinar as demoras toleráveis (FIGUEIREDO, 1994).

¹ “The Conference was dedicated to considering information services from the point of view of the scientific user and was organized in four sections with members of the organizing committee acting as editors-in-chief of the sections. It embraced all scientific subjects including agricultural sciences, engineering sciences, and medical sciences, but not social sciences”.

² “[...] the Royal Society was invited to consider the constitution of a standing committee on scientific information services and also to consider the initiation of further research into the uses of scientific literature and other topics which the Conference referred for investigation”.

A ideia era, através destes estudos, poder-se chegar a planejar serviços adequados de informação para atender as necessidades da maioria dos usuários. Mas os resultados foram contraditórios: a complexidade, a amplitude, as diversidades das necessidades dos usuários foram mais numerosas que se esperava [...]. (FIGUEIREDO, 1994, p.9)

Apesar de autores como Araújo (2007, 2008, 2010) e Rozados e Piffer (2012) considerarem que as preocupações com as necessidades dos usuários surgiram após a década de 70, vimos nos trechos acima o interesse em considerar os serviços de informação a partir do ponto de vista do usuário ainda na década de 40, como já pontuou Figueiredo (1994).

Nasce (ou desenvolve-se, dependendo do ponto de vista) uma outra abordagem para fundamentar a prática e os EU, a partir de uma mudança atitudinal: o usuário passa a ocupar um importante local no desenvolvimento dos serviços de informação e nos produtos que serão a eles disponibilizados. Para Cunha (1982, apud BAPTISTA; CUNHA 2007),

[...] é possível observar estudos relacionados a essa área desde a década de 60, quando as pesquisas estavam voltadas especificamente mais à investigação de técnicas e organização bibliográfica do que ao usuário. Com o passar do tempo, os estudos mudaram o seu enfoque e adotou-se um direcionamento mais voltado ao usuário, o que permitiu analisar e avaliar o comportamento dos usuários perante uma necessidade específica.

Esses estudos, chamados de **abordagem alternativa** (DIAS; PIRES, 2010), surgiram após a década de 70, momento em que Figueiredo (1994) destaca o enfoque dos EU no usuário. Eles tinham como objetivo empregar o uso de técnicas qualitativas para compreender as necessidades comportamentais e informacionais dos usuários, a partir da sua ótica. Essa abordagem teve como seus principais autores apresentados por Figueiredo (1994), em seu trabalho Dervin (1977); Wilson (1981, 1997, 2000); Taylor (1984); Ellis, Cox e Hall (1993); Kuhlthau (1994) e Choo (2003). Assim, a partir do surgimento desses estudos,

começou-se a adquirir um conhecimento mais profundo de como a informação é obtida e usada. Por outro lado, estes conhecimentos tiveram pequeno efeito no planejamento dos sistemas, pois que nesta época os planejadores estavam mais preocupados em entender e se ajustarem aos novos modelos de computadores disponíveis, e o interesse maior era com as capacidades técnicas do sistema a ser implantado, não com as necessidades dos possíveis usuários. (FIGUEIREDO, 1994, p.9)

Assim, os EU, visando atender a essas necessidades dos usuários (reais) e dos não-usuários (potenciais), tem como objetivo levantar quais os tipos de fontes de informação são consultados nas unidades de informação, com bibliotecas e arquivos; compreender as necessidades e as demandas informacionais de seus usuários, bem como seus comportamentos de uso; avaliar o grau qualidade e satisfação dos serviços e produtos; e auxiliar na tomada de decisão. Podemos destacar, também, que os EU acabam por fornecer insumos e assim, servir como instrumentos políticos de gestão das unidades de informação arquivísticas e biblioteconômicas, visto que, a partir da pesquisa realizada, torna-se possível mensurar, pela ótica dos usuários, as questões que impactam negativamente no desenvolvimento das atividades, como a escassez de recursos humanos, problemas orçamentários ou ainda relacionados à infra-estrutura.

Visando tornar exequíveis esses Estudos, Dias e Pires (2004) apresentam os seguintes passos:

- Definição dos propósitos e limites do EU;
- Elaboração do esboço do Relatório Final;
- Delimitação dos tipos de dados e métodos de coleta que serão utilizados;
- Preparação de tabelas e formulários para coleta e tabulação dos dados;

Coleta de dados;

- Preparação do Relatório;
- Revisão crítica para finalização do Relatório Final.

Com objetivo de viabilizar os passos acima apresentados, muitos instrumentos de coleta de dados e métodos foram propostos ao longo do desenvolvimento das áreas científicas da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Podemos abaixo analisar (de forma não exaustiva), alguns tipos, autores e definições que foram encontrados durante essa pesquisa.

QUADRO 1 – Métodos e Técnicas de coleta de dados em EU

Instrumento	Autores	Definição
DELPHI	Kairalla (1984) apud Dias; Pires (2004)	Trata-se de uma técnica com uso de questionário para obter um consenso de opiniões sobre determinado assunto sendo sua principal área de aplicação a de previsão tecnológica.

Sense-Making Approach	Ferreira (1995) apud Dias; Pires (2004)	Consiste em pontuações de premissas teóricas e conceituais e outras metodologias relacionadas, para avaliar como audiências, usuários, clientes e cidadãos percebem, compreendem e sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e como usam a informação e outros recursos nesse processo.
Questionário	Cunha (1982)	Consiste numa lista de questões formuladas pelo pesquisador a serem respondidas pelos sujeitos pesquisados. A ausência do pesquisador no momento do preenchimento das questões implica um maior cuidado na formulação dessas questões.
Entrevista	Bingham Moore (1941) Apud Cunha (1982)	Uma conversação séria, cujas finalidades são: recolher dados, informar e motivar. É um método importante e de grande potencialidade pois, segundo Nogueira, "a situação social em que se desenvolve a entrevista é, em si mesma, uma situação social em que entrevistador e entrevistado interagem, isto é, influenciam-se um ao outro, não apenas pelas palavras que pronunciam, mas também pela inflexão da voz, gestos, expressões fisionômicas, modo de olhar, aparência e demais atrações pessoais e manifestações de comportamento.
Observação Direta	Figueiredo (1994)	Não apresenta
Análise Documentária	Cunha (1982)	O método de análise documentária é aquele que coleta os dados sobre estudos de usuários sem interrogá-los ou observá-los de uma forma direta. Nesse método os dados são coletados por meio de documentos já existentes, tais como: estatísticas de bibliotecas, referência de obras citadas, anotações, textos, etc. Esse método é muito pouco utilizado em estudo de usuários.
Diário	Cunha (1982)	O método diário consiste no registro, pelos usuários, da quantidade e tipo de canais de informação que utilizam num determinado período.
Análise de Citações	Cunha (1982)	A análise de citações tem sido utilizada há muitos anos para a coleta de dados sobre padrões de citações, autores e títulos mais citados, autores que escreveram sobre um mesmo assunto, trabalhos altamente relevantes sobre um tópico, etc.

Análise de Conteúdo	Berelson (1971) apud Cunha (1982)	A análise de conteúdo é usada, desde os primórdios do século XX, para determinar a ênfase relativa ou a frequência de vários fenômenos da comunicação. Ela busca uma situação já definida <i>a priori</i> , utiliza um texto para demonstrar a existência do embasamento teórico da situação analisada. Na coleta de dados, a sua fase inicial é quantitativa, com ênfase na tabulação das frequências dos termos contidos no texto. Em seguida, ela torna-se menos rígida, sendo possível a interpretação qualitativa dos dados.
Incidente Crítico	- Figueiredo (1994); - Dias; Pires (2004)	Consiste em indagar-se do indivíduo questionado uma lembrança de alguma experiência (ou acontecimento) recente relevante e fazê-lo relatá-la em detalhes. Outra definição desse Método é: Pesquisa empírica das necessidades e usos da informação de cientistas e tecnólogos e consiste em um conjunto de procedimentos determinados a coleta dos dados em estudos de pesquisa, para compreender a atividade humana, dados de incidentes do mundo real.
Controle de Interação usuário x sistema	Figueiredo (1994)	Usado para obter-se uma avaliação e realimentação contínuas, é uma maneira personalizada e flexível de avaliação de serviço. É possível entender o comportamento e os problemas do usuário, bem como a atuação do sistema.
Grupo Focal	Baptista; Cunha (2007)	O grupo focal é um método de coleta de dados considerado por alguns autores como uma espécie de entrevista. Para a aplicação da técnica, reúne-se um grupo relacionado com o problema a ser explorado e um moderador para assegurar que o assunto será discutido sem distorções. As vantagens da técnica consistem na obtenção de um maior número de informações com riqueza de detalhes.
Levantamento de Opiniões	Dias; Pires (2004)	Busca determinar o grau de atendimento das necessidades dos usuários por intermédio da coleção do serviço de informação, procurando obter respostas a questões específicas, de forma qualitativa e quantitativa.
Survey	Babbie (2001) apud Dias; Pires (2004)	Obtenção de dados e informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população alvo.
Uso de dados quantitativos	Figueiredo (1994)	Não apresenta

Análise de Tarefas e Resoluções de Problemas	Figueiredo (1994)	Este método consiste na reunião de especialistas numa área determinada, que preparam problemas específicos para serem aplicados ao grupo testado, logicamente pertencente àquela mesma área de conhecimento.
Estudos de Comunidades Científicas	Dias; Pires (2004)	Levantam a hipótese da existência de uma relação entre as informações e a geração ou descoberta de novas ideias e da participação de estruturas formais e informais na natureza do processo de comunicação.

Fonte: **Elaboração própria**, baseado em Cunha (1982); Figueiredo (1994) Dias; Pires (2004) e Baptista; Cunha (2007).

Notamos ao longo desse levantamento, além das pluralidades de métodos e instrumentos, algumas complexidades no entendimento dos autores do que seriam técnicas puramente instrumentais, ou o que seriam métodos. Cunha (1982), por exemplo, divide os instrumentos de coleta em três, sendo: a) perguntas (que inclui o questionário, a entrevista e a técnica Delfos); b) observação (sendo participante ou não) e c) análise documentária (método composto pelo diário, análise de conteúdo, análise de citação e documentos de biblioteca).

Para evitar iniciar um debate metodológico, que foge ao escopo deste trabalho, optamos por apresentar os resultados de forma tabulada, sem nenhuma subdivisão, para que o leitor possa, a partir das referências sinalizadas, conhecer um pouco mais sobre cada uma destas opções e como são apresentadas pelos teóricos.

Acreditamos também, que a ausência dos EU pode impactar diretamente a gestão e o funcionamento das unidades arquivísticas. Ignorar esses estudos pode acarretar: custos excessivos com aquisição e duplicação de material; ausência de dados sobre os serviços prestados; dificuldade na descrição e recuperação documental nos sistemas eletrônicos; ruídos e falhas na difusão do acervo; erro na escolha do público alvo; retrabalho; incompatibilidade entre o planejamento e as necessidades de uso dos usuários, entre outros.

4.1 Estudos de usuários na Arquivologia

Com seu surgimento no século XX, os EU na Arquivologia foram marcados pelo desenvolvimento e impacto das TICs no fazer do campo. Podemos dizer que as transformações ocasionadas pela inserção dos sistemas tecnológicos e das redes na rotina administrativa das instituições públicas no pós-guerra, gerou um aumento exponencial na produção de documentos administrativos. Assim, os arquivos, que até então estavam a serviço da burocracia, onde os produtores dos documentos representavam também o maior quantitativo dentre os usuários dos

serviços arquivísticos, passaram a atuar de forma mais ampla e democrática, devido ao aporte legal de instrumentos governamentais que visavam dar acesso às informações. Contudo, para Jardim e Fonseca (2004), os EU ainda se apresentam de forma muito incipiente na literatura do campo da Arquivologia, principalmente no Brasil. Para os autores,

a ausência do tema se reproduz também nos principais manuais da área, ao contrário do que ocorre em obras deste mesmo teor na área de Documentação e Biblioteconomia, nas quais verifica-se frequentemente um capítulo voltado para as necessidades informacionais e estudos de usuários (JARDIM; FONSECA, 2004, p.4)

Dentre os muitos marcos históricos que podem fundamentar o surgimento dos EU no campo arquivístico, optamos, para esse estudo, por abordar os principais eventos que tiveram como enfoque o usuário e seu acesso à informação; o surgimento das tecnologias e seus impactos no fazer arquivísticos; e ainda, as legislações, bem como diretrizes que alicerçam o direito ao acesso aos documentos e informações. Ao longo da seção de Resultados, complementaremos a discussão aqui iniciada, apresentando as pesquisas que realizamos sobre a temática nas principais fontes de informação científica da área no Brasil e ainda, a presença da temática nos currículos das escolas de Arquivologia no Brasil.

Nosso percurso histórico sobre os principais eventos inicia-se no ano de 1966, aos nove (9) dias do mês de maio, na cidade de Washington, nos Estados Unidos com o Congresso Extraordinário de Arquivos. Convocado pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA), o Congresso teve como objetivo discutir, analisar e propor discussões relacionadas com o acesso aos documentos arquivísticos. Ao término dos cinco dias de congresso, algumas recomendações foram apresentadas, a fim de assegurar o desenvolvimento das atividades ligadas ao acesso, dentre elas destacamos:

1. Reafirma que um dos principais objectivos do Conselho Internacional dos Arquivos é facilitar uma utilização mais frequente dos arquivos e o estudo eficaz e imparcial dos documentos que eles conservam, melhor dando a conhecer o seu conteúdo e esforçando-se por tornar o acesso aos arquivos mais cómodo, como se diz no artigo 2.º dos Estatutos do CIA.

2. O Congresso emite o voto de que aos investigadores, sem distinção de nacionalidade, sejam concedidas em toda a parte facilidades iguais e sem embaraços no acesso aos arquivos e que todos os meios sejam utilizados para tornar efectivo este princípio. O Congresso pede que a Comissão Executiva do CIA estude a possibilidade de criar um cartão internacional de leitor, que sirva de recomendação junto dos arquivos de países estrangeiros, e que ela submeta para este efeito um relatório à próxima sessão da Assembleia Geral, que se realizará em 1968.

[...]

4- Sendo a ordenação arquivística e a redacção de instrumentos de trabalho uma das missões essenciais dos arquivistas, o Congresso emite o voto de que estes trabalhos sejam acelerados e que sejam publicados guias de conjunto de fontes documentais. Emite muito particularmente o voto de que aos depósitos de arquivos seja atribuído pessoal qualificado em número suficiente para realizar o mais rapidamente possível

as operações que permitam o acesso aos arquivos contemporâneos, cada vez mais volumosos. (DIAS, 1967, p.35)

Outras edições do Congresso Internacional de Arquivos, também abordaram, de forma objetiva ou ainda pontual, o acesso e os usuários de arquivos, como a X Conferência da *Table Ronde*, em 1967, o Congresso Internacional de Arquivos dos anos 1967, 1968, 1972, 1974, 19976 e ainda a XX Conferência Internacional da Mesa Redonda de Arquivos, em 1981 (SILVA et al, 1998 apud ARAÚJO, 2013); (JARDIM; FONSECA, 2004).

Ao analisarmos os relatórios desses eventos, vemos a latente preocupação com a importância da difusão e uso de documentos com o surgimento das microformas. Acreditamos que o advento das máquinas nas atividades de disponibilização de documentos, desempenharam um grande papel no desenvolvimento dos EU, bem como representaram grandes desafios aos profissionais da área, após a década de 1960. Para Oliveira (2006, p.13),

os arquivos e seus profissionais, até os anos 90, ficaram restritos, em linhas gerais, à produção do conhecimento sobre guarda, organização, avaliação, e preservação de documentos, produzindo instrumentos de recuperação da informação para serem consumidos por seus pares ou pesquisadores altamente qualificados.

Cabe aqui ressaltar que, com os avanços tecnológicos trazidos pela necessidade de acesso rápido às informações após as guerras mundiais, muitas áreas que tinham como objeto o documento ou a informação foram desafiadas a inserirem aparatos eletrônicos em suas unidades de informação. Assim, iniciou-se uma era onde compreender aspectos disciplinares da área de informática, comunicação, matemática e estatísticas, eram mais que necessários para a implementação dessas novas tecnologias.

A interdisciplinaridade, desde então, não só circunda os mais diversos campos do saber, como norteia o fazer de muitas deles. Quais seriam então, as áreas que corroboraram o desenvolvimento da Arquivologia e os desdobramentos das funções arquivísticas nos EU?

Para compreender a relação interdisciplinar entre CI e a Arquivologia³, precisamos nos esforçar para novamente compreender a difusão dos documentos arquivísticos a partir do enfoque dos usuários. Porém, não basta somente ter a informação como um elemento norteador das práticas profissionais a partir do surgimento das tecnologias, pois, no campo arquivístico, ainda não é consenso a mudança de status do objeto científico da arquivologia, de documento para informação arquivística. Nessa perspectiva, se aceitarmos que houve esse deslocamento

³ Sugerimos para maior compreensão sobre essa temática a leitura dos trabalhos de Jardim (1999); Jardim e Fonseca (1992, 2004); Silva (2009).

na compreensão do objeto, podemos estabelecer as relações que hoje se dão entre a Arquivologia e a CI no Brasil. Fonseca (2002, p.103) entende que há um

crescente interesse dos pesquisadores em Ciência da Informação, interesse que vem se desenvolvendo numa relação de reciprocidade, da qual pode ser considerado emblemático prêmio recebido por José Maria Jardim com uma tese cujo objeto é a informação arquivística.

É perceptível localizar, na literatura nacional, a estreita relação – para muitos autores - que a CI tem com a Arquivologia. Contudo, em seu estudo, Saracevic (1992) não apontou a Arquivologia como uma área que estabelece relações interdisciplinares com a CI. Já para Silva (2009, p. 15)

A Arquivologia e a Ciência da Informação possuem relações de contigüidade, uma vez que em determinados momentos se justapõem; relações de fronteira, tendo em vista que há zonas de recobrimento entre ambas e que correspondem a uma fronteira comum; relações de dependência e de interdependência, uma vez que, em determinadas situações, o que se produz no campo de uma converte-se em causa no que se produz no campo da outra; relações de transespecificidade, tendo em vista a quantidade de conceitos, em diversos graus, com funções similares no interior de ambos os campos do conhecimento; e relações de transcausalidade, tendo em vista que alguns fenômenos que são produzidos no cerne de ambos os campos, algumas vezes dependem de uma mesma causa que lhes é exterior.

Desta forma, a Ciência da Informação, após a Conferência de Tampere em 1961 no *Georgia Institute of Technology*, teve um importante papel na reestruturação das formas de classificar, indexar, avaliar, identificar e ainda difundir os documentos arquivísticos, corroborando assim o desenvolvimento interdisciplinar de áreas como a Arquivologia, a Biblioteconomia, A Museologia e a Comunicação, dentre outras.

Podemos notar essa evolução na perspectiva da práxis profissional (deslocamento do enfoque no serviço e no acervo para o usuário juntamente às novas tecnologias), a partir de pesquisas apresentadas por autores como Taylor (1984), Dowler (1988), Dearstyne (1987), Pugh (1982) e Cox (1992) e ainda, Wilson (1995) (JARDIM; FONSECA, 2004).

Com objetivo de atender ao Programa e Gestão de Documentos e Arquivos da Divisão do Programa Geral de Informação da Unesco, Taylor (1984), em seu estudo intitulado *Los servicios de archivos y el concepto de usuario*, buscou “auxiliar arquivistas e especialistas de informação a criar, desenvolver e avaliar os sistemas e serviços de arquivos modernos, em particular a relação com o conceito de usuário e a função deste em tais sistemas e serviços (UNESCO por TAYLOR, 1984, p.1). Esse trabalho representa um marco nos EU do campo arquivístico internacional (JARDIM; FONSECA, 2004).

Podemos dizer, a partir desses estudos, que os EU em arquivos estão diretamente relacionados com o desenvolvimento das funções arquivísticas de Criação/produção, Classificação, Avaliação, Descrição, Aquisição, Difusão e Preservação (ROSSEAU; COUTURE, 1998), visto que, após a Constituição Federal de 1988, as funções arquivísticas têm como mote nortear as atividades dos arquivos, visando permitir amplo acesso ao uso dos documentos. A gestão passa, a partir de então, a ser o foco das instituições arquivísticas.

Algumas legislações asseguram o direito de acesso ao cidadão e aos usuários no Brasil, como a Lei 6.546, de 1978 que “dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo”; A Constituição Federal Brasileira de 1988, a Lei 8.159, de 1991 que dispõe “sobre a política nacional de arquivos públicos e privados” e por fim a Lei de Acesso a Informação (12.527/11). Veremos um pouco mais sobre esses instrumentos na seção abaixo.

4.2 Uso e Usuários em Arquivos

Conhecer as necessidades informacionais dos usuários de uma instituição arquivística, sob sua ótica, possibilita atender aos princípios democráticos do acesso aos documentos e informações arquivísticas, bem como desenvolver os serviços prestados por essas instituições. Entretanto, diferentemente do campo biblioteconômico, notamos certa dificuldade em definir, de forma generalista, os usuários e quais os usos que estes podem fazer dos arquivos.

Em um cenário onde a tecnologia permeia e integra a maioria das atividades profissionais nos arquivos, bibliotecas e centros de documentação, os usuários de unidades de informação hoje possuem demandas distintas de antes. Divididos em dois grupos, para Dias e Pires (2004) existem os **usuários reais**, ou seja, são aqueles que já utilizam os serviços e o acervo da instituição, e os **usuários potenciais ou não-usuários**, que seriam aqueles que, por algum motivo, optaram por não utilizar seus produtos e serviços, ou ainda não tiveram conhecimento da existência do arquivo. Assim, corroborando as propostas de Vergueiro (1989), podemos dizer que a **comunidade** de um arquivo, assim como a das bibliotecas, seria a intersecção dos usuários reais com os potenciais. Desta forma, o usuário de arquivo é

todo indivíduo, independente de cor, sexo, religião, nível de renda, escolaridade, profissão etc., habituado ou não a frequentar instituições arquivísticas ou consultar documentos, que apresente uma necessidade vital de uma certa informação que se encontra sob a guarda de um arquivo (GUIMARÃES; SILVA, 1996, p.3)

Podemos apresentar, então, os usuários de arquivos a partir de dois outros tipos: o interno e o externo. O usuário interno está relacionado à função arquivística de

criação/produção de documentos e pode ser encontrado, na maioria das vezes, nos arquivos correntes e intermediários. Já o usuário externo, pode ser encontrado em ambas as fases de custódia, devido a suas diferentes necessidades de uso do acervo, seja pela solicitação de documentos pessoais pela Lei de Acesso à Informação (LAI) em arquivos correntes e intermediários, ou com qualquer outra finalidade de pesquisa em arquivos permanentes. Para Flores (2017) mesmo após a LAI encontramos dificuldades em relação ao acesso, como a ausência de transparência ativa, Gestores e Instituições Arquivísticas que ainda não dão acesso pleno às informações e documentos públicos e ausência de Ambientes Arquivísticos de Preservação e Acesso nos portais institucionais.

Segundo Jardim e Fonseca (2004, p.5) o usuário de arquivo “é um indivíduo que busca a informação, e portanto, a comunicação arquivo-usuário só se manifesta quando esse último, por alguma razão, provoca esse processo”. Essa passividade relacionada às atividades de acesso é, em parte, fruto da ausência de ações de marketing das instituições arquivísticas, ou seja, o acervo só será em medida acessado, se algum pesquisador for até ele. Contudo, isso nos causa estranheza visto que existe uma grande preocupação das instituições arquivísticas com o acesso e a difusão das informações em sua guarda.

Assim, no campo arquivístico 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 pesquisa, normalização, etc” (*ibidem*, p.3). Bellotto (2014, p. 179) acredita que os arquivos servem como

instrumentos, como ferramentas da administração, da cidadania, do direito e da historiografia, sendo também instrumentos indispensáveis da ciência, da tecnologia, do dia a dia das pessoas. Arquivos são instrumentos nos quais a informação orgânica esta registrada, para que dela se faça uso das mais variadas formas.

Mariz (2012, p.44) nos alerta que a

internet amplia possibilidades de difusão das instituições arquivísticas, de seus serviços e acervos. Atualmente, com a Web 2.0 há ainda mais recursos a serem explorados - por meio da interatividade pode-se contar com a colaboração e o diálogo com o usuário. O emprego cuidadoso de fundamentos de marketing pode diminuir o distanciamento existente entre os arquivos e o público.

Percebemos a complexidade na definição do conceito de usuário no universo da Arquivologia, devido ao próprio tipo e natureza dos arquivos. O conceito de usuário está relacionado diretamente com a fase ou idade do arquivo que se tem como objeto de análise, sejam os arquivos correntes, intermediários, ou ainda, permanentes.

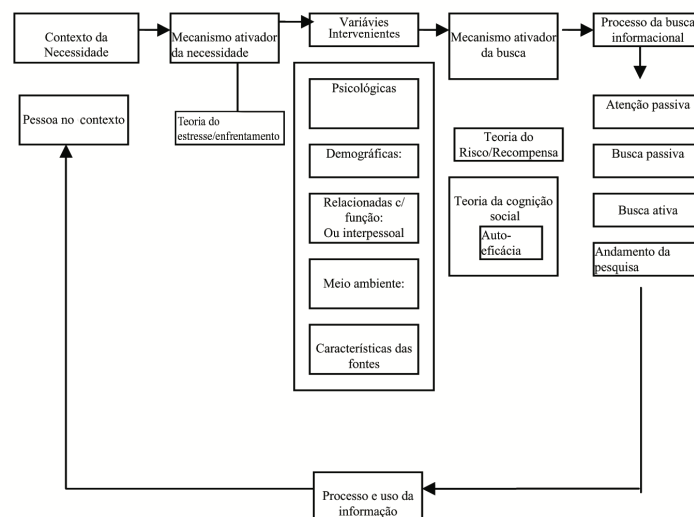
Com algumas peculiaridades relacionadas às características de cada arquivo, Schellenberg (2006), destaca que, para que possamos compreendê-las, devemos atentar aos elementos concretos e abstratos que compõem os arquivos. Para o autor (*ibidem*), os elementos concretos são a forma, fonte de origem e o local de conservação dos documentos. Já os elementos abstratos relacionam-se com a razão pela qual os documentos foram produzidos e acumulados, aos valores que levam a sua preservação e por último, a custódia.

Independente da fase arquivística, o uso de arquivos pode ser acadêmico-científico; administrativo; popular; histórico ou ainda patrimonial (ARAÚJO, 2013). Contudo, cabe ressaltar que o que vai definir qual o uso que os usuários terão, serão suas necessidades informacionais.

No Brasil, o direito ao acesso à informações e a documentos, bem como o uso dos arquivos está pautado a partir de marcos legais como o Art. 5 da Constituição Federal de 1988, a Lei 6.546 de 1978 que regulamenta a profissão de Arquivista, A Lei dos Arquivos (8.159/91) e, mais recentemente, a Lei 12.527 de 2011 que versa sobre o acesso à informação (VAZ; ARAÚJO, 2015).

As necessidades informacionais dos usuários são, para Le Coadic (1996), divididas em função de: seu conhecimento, da ação, da própria necessidade humana, dos desejos, das demandas e ainda do uso. Cada necessidade, convertida em busca, podem ser, ainda, de cunho pessoal; emocional; educacional; demográfica; social ou interpessoal; de meio ambiente; econômica; e, por fim, relativa às fontes (acesso, credibilidade, canais de comunicação) (WILSON; WALSH, 1996 apud MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007), conforme figura abaixo.

FIGURA 1: Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson



Fonte: Martínez-Silveira; Oddone (2007, p.125)

Essas necessidades informacionais só poderão ser atendidas se compreendidas as competências em informação que cada usuário desenvolve para acessar os serviços e os produtos. Entende-se por Competência em Informação,

o conjunto de habilidades integradas que compreende a descoberta reflexiva da informação, o entendimento da maneira com que a informação é produzida e valorizada e o uso da informação para a criação de novos conhecimentos e para a participação ética em comunidades de aprendizagem (ACRL, 2015, p. 3, tradução BEZERRA; DOYLE, 2017)

Assim, é de suma importância compreendermos e mapearmos fatores como: o nível de formação e de capacitação funcional; o conhecimento dos serviços disponíveis e o acesso a eles; condições de trabalho e tempo de que dispõe para a pesquisa; o conhecimento prévio do usuário e seu idioma; dentre outros (DIAS; PIRES, 2004). Para viabilizarmos os EU em arquivos e acessarmos esses fatores que determinam o sucesso da busca pela informação desejada, temos a Entrevista de Referência, um importante instrumento do Serviço de Referência de Informação (SRI). Surgidos no final do século XIX, nas bibliotecas públicas norte-americanas, o SRI

abrange todo mecanismo organizacional e técnico que facilite o acesso à informação ou sua gestão. Isso pode ser levado a cabo mediante o fornecimento de um produto que é difundido como uma unidade inteira [...], como um produto compartilhado e atualizado de forma contínua [...] ou um serviço imaterial (um empréstimo, uma pergunta, um conselho...) (CHAUMIER; SUTTER, 2007 apud ACCART, 2012, p.13).

Com intuito de fornecer um acesso rápido e seguro à informação (GROGAN, 1995), o arquivo tem como substância a informação e não determinado artefato físico. Segundo o autor (*ibidem*), o processo de referência envolve oito etapas decisórias: (a) problema; (b) necessidade de informação; (c) questão inicial; (d) questão negociada; (e) estratégia de busca; (f) processo de busca; (g) resposta; e (h) solução. Hoje, o SRI pode ser ampliado devido ao surgimento das TICs.

Corroborando as etapas acima apresentadas, Pugh (1982) apresenta também como etapas para a realização do processo de referência: o registro do usuário, sua identificação, orientação, a entrevista de referência, a interação durante o processo e a aplicação de entrevista após a pesquisa ser realizada pelo usuário, a fim de avaliar o atendimento às necessidades do usuário. Visando então tornar exequível as ações do SRI, a entrevista de referência

como instrumento para medir o nível de aceitação inicial do serviço de referência, o planejamento das pesquisas de opinião sobre o papel do serviço de informação e referência de arquivos, constitui uma ferramenta de utilidade a qual disponibiliza dados sensíveis sobre o usuário, a percepção que tem do arquivo e as expectativas ao acessar os documentos (BONILLA, 2001, p. 185, **tradução nossa**⁴).

Durante a realização da entrevista de referência nos arquivos, deve-se observar as peculiaridades que distinguem as bibliotecas dos arquivos, como o grau de sigilo dos documentos. Na Biblioteconomia, a entrevista de referência tem como objetivo compreender as necessidades e demandas do usuário. Já na Arquivologia, conforme apresentado abaixo, conhecer o usuário torna-se ainda mais determinante no sucesso de atendimento.

As entrevistas de referência são realizadas de forma a confirmar a identidade do pesquisador, como medida de segurança; determinar os objetivos do pesquisador e suas demandas por informações; guiar o pesquisador sobre os procedimentos básicos e sobre as limitações impostas ao acesso, ao manuseio dos documentos e à reprodução; por fim, quando a pesquisa estiver concluída, avaliar o sucesso da visita e a eficácia do serviço de referência oferecido ([n.d.] apud DUFF, 2016, p.176).

Como os EU, o SRI e os instrumentos utilizados para sua exequibilidade, também são dificilmente encontrados na literatura arquivística, principalmente no Brasil. Essa ausência de estudos sobre a temática na Arquivologia deve-se ao fato de “ainda acreditarmos que a referência é algo que simplesmente acontece: os arquivistas processam os documentos e as pessoas utilizam-nos [...]” (O’TOOLE, 1997 apud DUFF, 2016, p.172). Encontramos na literatura internacional algumas análises e conceituações inseridas no campo da Arquivologia. Segundo Bonilla (2001, p. 192,)⁵ o SRI em arquivos, visa

tornar acessível a documentação guardada no arquivo, orientar o usuário sobre os serviços oferecidos e servir como um link entre riqueza e complexidade documental e as preocupações derivadas e surgidas no decurso de uma investigação com documentos arquivísticos. A sequência de passos dados por todo pesquisador que tem acesso pela primeira vez a um arquivo pode ilustrar esse processo.

Esses Serviços de Referência arquivísticos são então concebidos a partir da premissa do direito ao amplo acesso, podendo oferecer informações sobre: o arquivo; o acervo; produtores; fontes correlatas ao objeto ou assunto pesquisado; outras instituições arquivísticas; leis e ética

⁴ “Como instrumento para medir el nivel de aceptación inicial del servicio de referencia, el diseño de encuestas de opinión sobre el papel del servicio de información y referencia de archivos constituye una herramienta de utilidad de la que se desprenden datos sensibles sobre el usuario, la percepción que tiene del archivo y las expectativas al acceder a los documentos”.

⁵ “Se trata de hacer accesible la documentación custodiada en el archivo, orientar al usuario sobre los servicios ofertados y servir como nexo de unión entre la riqueza y complejidad documental y las inquietudes derivadas y surgidas en el transcurso de una investigación con fuentes de archivo. La secuencia de pasos dados por todo investigador que accede por vez primera al archivo puede ilustrar este proceso”.

sobre o uso da informação; instruções sobre o uso; orientação sobre o processo de pesquisa; e acesso físico ao acervo (DUFF, 2016).

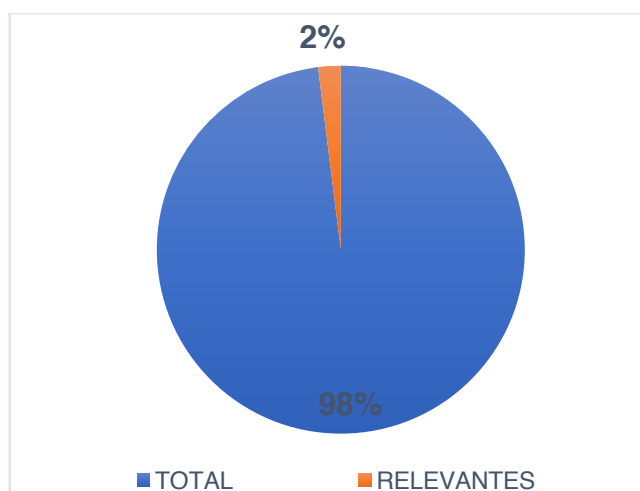
Por fim, identificamos que o arquivista possui, nesse contexto, um importante papel na mediação das informações demandadas pelos mais diferentes tipos de usuários, auxiliando na identificação das fontes de informação, identificando, avaliando e sintetizando as informações relevantes. Tais ações acontecem a partir dos documentos, instrumentos de pesquisa, ferramentas de referência ou até mesmo de seus conhecimentos próprios (DUFF, 2016).

5 RESULTADOS

Com objetivo de mapear a presença dos Estudos de Usuários na literatura científica do campo arquivístico e também nos currículos das Escolas de Arquivologia no Brasil, apresentaremos aqui os resultados das pesquisas descritas na seção 3 desse trabalho.

No primeiro momento de nossa pesquisa, realizamos a busca nos periódicos Acervo; Agora; Arquivo & Administração, Archeion Online e Informação Arquivística. Pesquisamos ainda em três bases de dados a fim de fornecer maior corpus a nossa pesquisa, sendo a Biblioteca Maria Beatriz do Nascimento, custodiada pelo Arquivo Nacional, na BDTD e no portal de Periódico CAPES. Como resultado dessa pesquisa, tivemos 1.883 artigos no total, sendo que apenas 31 destes apresentam relevância para o campo dos EU.

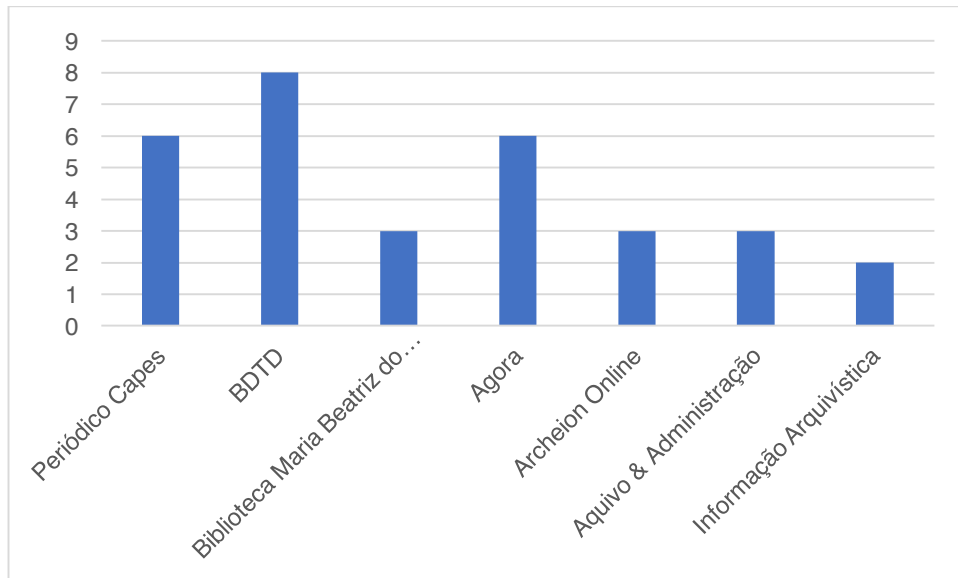
GRÁFICO 1: Artigos relevantes sobre Estudo de usuário



Fonte: Elaboração própria

Esses trinta e um (31) artigos relevantes no total recuperado, representam apenas 2% no universo de nossa pesquisa, nesse primeiro momento. Dentre os artigos relevantes, podemos ver abaixo o quantitativo recuperado em cada fonte de informação, sendo seis (6) no Portal de Periódico da Capes, oito (8) na BDTD, três (3) na Biblioteca Maria Beatriz do Nascimento, seis (6) na revista *Ágora*, três (3) na Archeion online e também na *Arquivo & Administração* e dois (2) na *Informação Arquivística*. Maiores detalhes sobre os métodos de busca e os resultados detalhados, podem encontrados em nosso Apêndice B.

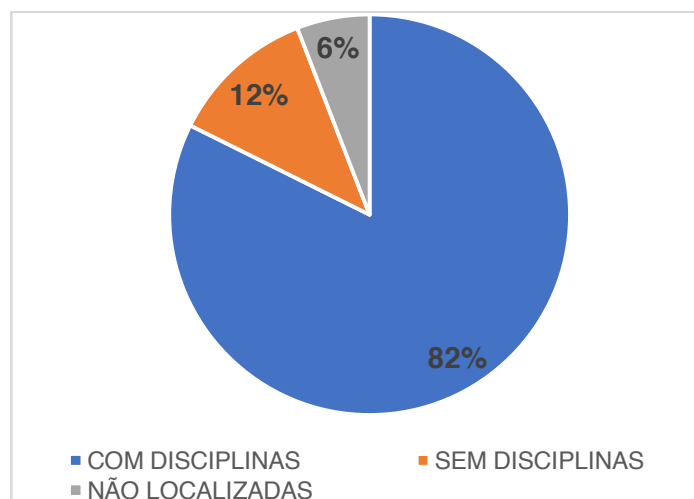
GRÁFICO 2: Artigos relevantes sobre Estudo de Usuário por fonte de informação



Fonte: Elaboração própria

No segundo momento de nosso mapeamento sobre a temática na área, realizamos a análise das matrizes curriculares, dos planos de curso de também dos projetos pedagógicos das dezesseis (16) Escolas de Arquivologia do Brasil. Logo que compilado os resultados, podemos perceber que do universo das Escolas de Arquivologia do país, quatorze (14) possuem disciplinas obrigatórias que versam sobre os EU em suas matrizes.

GRÁFICO 3: Percentual de Cursos x Disciplinas

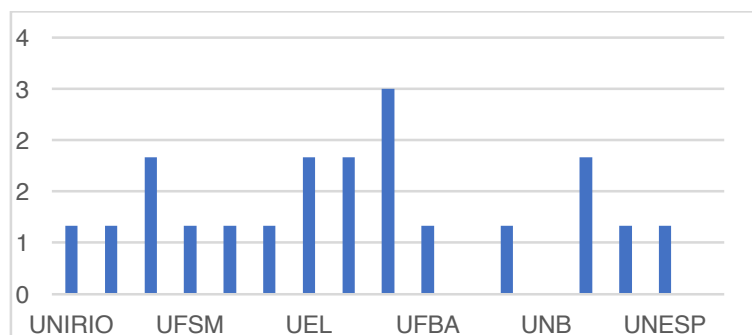


Fonte: Elaboração própria

Representando 12%, a UNB e a UNIFAI, não apresentam em seu currículo nenhuma disciplina de EU em sua grade obrigatória e a UFPA não pode ser analisada devido a

indisponibilidade da página eletrônica. Abaixo podemos ver o quantitativo de disciplina por universidade pesquisada. Cabe aqui ressaltar que em nossa pesquisa, também tabulamos as ementas das disciplinas analisadas, que podem ser vistas no Apêndice A.

GRÁFICO 4: Quantitativo de disciplinas por universidade



Fonte: Elaboração própria

A partir do gráfico acima, podemos dizer que a UFPA é o curso que mais contempla os assuntos relacionados aos EU com três (3) disciplinas, seguida pela UFF, UEL, UEPB e UFSM com duas (2) disciplinas. As outras universidades excetuando a UNB, UNIFAI e a UFPA, possuem apenas uma disciplina obrigatória sobre o tema em sua matriz.

6 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

O desenvolvimento deste trabalho evidencia a importância dos Estudos de Usuário para o campo arquivístico. Vimos, a partir dos resultados apresentados, a pouca ou nenhuma expressividade da temática na literatura da área no Brasil. Entretanto, notamos que essa preocupação é latente na formação profissional, visto que quatorze (14) dos dezesseis (16) cursos possuem ao menos uma disciplina obrigatória.

Um fator que nos inquietou foi o pequeno número de trabalhos, arrolados nas bibliografias obrigatórias dessas disciplinas e que, devido ao tempo de execução para esse estudo, não puderam ser analisadas de forma objetiva. Talvez um dos fatores que ocasionam a baixa oferta de trabalhos dessa temática no Brasil, o que reflete nas bibliografias dos cursos, seja o idioma, pois apesar de não representar um quantitativo expressivo, localizamos algumas obras e autores interessados na pesquisa, principalmente nas línguas inglesa e espanhola.

Durante as etapas de desenvolvimento deste trabalho, no primeiro momento a revisão de literatura que permitiu levantar todos os dados necessários para o desenvolvimento e conclusão deste estudo. Contudo, como toda pesquisa, algumas fontes de informação encontravam-se deficitárias, tornando moroso, muitas vezes, o trabalho de levantamento de conceitos e dados necessários. No segundo momento, realizamos o levantamento disciplinas das Escolas de Arquivologia que se enquadravam no recorte delimitado. Cabe informar que a não observância da atualização dos projetos pedagógicos e matrizes curriculares disponibilizadas nos sites pode ser um fator que tenha alterado o resultado obtido.

Uma outra dificuldade da pesquisa foi a despadronização dos sites e também dos campos de busca nos portais e bases de dados pesquisados. Em bases como a BDTD e a CAPES notamos também inúmeros equívocos de indexação, o que acabou por recuperar muitos trabalhos que não tinham nenhuma relevância para o assunto pesquisado.

Por fim, nos causa certo estranhamento encontrarmos tão poucas pesquisas na área de EU. Visto que, como demonstrado aqui, os arquivos têm o acesso como algo que transversaliza todas as suas práticas e funções, por que não desenvolve trabalhos na área? Percebemos, ainda, a ausência de detalhamento sobre os métodos e técnicas do serviço de referência, bem como dos EU, nos trabalhos nacionais. Estudos teóricos sobre a gênese da área são facilmente localizados, todavia, pouco ou nada se tem sobre a aplicação dos EU em arquivos ou sobre o levantamento do comportamento e das necessidades dos usuários, seja funcionalmente ou pela abordagem alternativa. Talvez a desnaturalização do acesso como algo “dado”, possa nos fazer

refletir sobre nossa prática profissional, nos permitindo um olhar mais amplo sobre os instrumentos de pesquisa, os normativos e os de gestão, que possuímos.

Não pretendemos por em cheque, ao término desse estudo, a serventia desses instrumentos, mas sinalizar a necessidade da compreensão de um novo enfoque sobre suas formas de utilização. Reconhecer as multifacetadas formas de acesso e de necessidades dos mais distintos usuários nos faz refletir se devemos abordar as funções arquivísticas, como a classificação, avaliação e difusão, sempre da mesma forma.

Esperamos que, futuramente, possamos dar prosseguimento a essa pesquisa, a fim de cobrir as lacunas aqui deixadas e contribuir para o desenvolvimento do campo dos Estudos de Usuários em arquivos no Brasil.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de Referência**: do presencial ao virtual. Tradução Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS**. In: REIS, A. S e CABRAL, A. M. R. (Org.). Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

_____. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008. São Paulo. Anais... Brasília: ANCIB, 2008. CD-ROM.

_____. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.

_____. A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **Em Questão**, v. 19, n.1 , p. 213 - 238 , jan./jun. 2013.

ARQUIVO NACIONAL. **Biblioteca Maria Beatriz do Nascimento**. Disponível em : <<http://biblioteca.an.gov.br/scripts/bnportal/bnportal.exe/index>>. Acesso em : 20 out. 2017.

BALDISSERA, Adelina. Pesquisa ação: uma metodologia do “conhecer” e do “agir” coletivo. **Sociedade em Debate**. Pelotas, v. 7, n. 2, p. 5-25, 2001.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspect. Ciência da Informação**. vol.12 no.2 Belo Horizonte May/Aug. 2007. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011. Acesso em: 2 dez. 2017.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivística**: objetos, princípios e rumos. São Paulo: AAESP, 2002.

_____. **Arquivo**: estudos e reflexões. Belo Horizonte: UFMG, 2014.

BEZERRA, Arthur, DOYLE, Andréa. **Competência crítica em informação e participação ética em comunidades de aprendizagem**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. Anais eletrônicos... Marília: UNESP, 2017. Disponível em:<
<http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/viewFile/487/879>>. Acesso em: 1 dez. 2017.

BONILLA, Diego Navarro. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. **Revista española de Documentación Científica**, Vol 24, No 2 (2001). Disponível em: <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/49>>. Acesso em: 22 nov. 2017.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

_____. Decreto-lei nº 7.724 de 16 de maio de 2012. **Regulamenta a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 que dispõe sobre o acesso a informações** previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

_____. Lei nº 6.546, de 04 de julho de 1978. **Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo**, e dá outras providências. Brasília, 1978.

_____. Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 09 jan. 1991.

_____. Lei n.12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do & 3º do art. 37 e no & 2º do art.216 da Constituição Federal; altera a Lei n.8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a lei n.11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 19 nov. 2011.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR - CAPES. **Portal de Periódicos**. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/>>. Acesso em: 19 out. 2017.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação de Arquivistas Brasileiros, Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v.10, n.2, p. 5-20, jul./dez. 1982.

DERVIN, B. (1977). Useful theory for librarianship: communication, not information. **Drexel Library Quarterly**. v. 13, n. 3, p. 16-32.

DIAS, Rosa Mouta. Comentários e notícias. **Cadernos Bibl. Arq. Doe.**, Coimbra, 4 (1) Jan. 1967, p. 30-48. Disponível em: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/download/982/pdf>. Acesso em: 02 dez. 2017.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos).

DUFF, Wendy. **Mediação Arquivística**. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (org.s). *Correntes do pensamento arquivístico*. Belo Horizonte: UFMG, 2016.

FONSECA, E. N. da. **Biblioteconomia**. Brasília: UnB, 1973. 12 p. mimeog.

_____. *Ciência da informação: denominação de curso e diretrizes curriculares. Transinformação*. vol.14, no.1, jan./jun. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tinf/v14n1/12.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2017.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**. Brasília, 21 (3): 186-191, set/dez. 1992. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/430/430>. Acesso em: 19 nov. 2017.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FLORES, Daniel. **Documentos Arquivísticos Digitais**: gestão, preservação e acesso. Palestra. Porto Alegre - RS. 80 slides, color, Padrão Slides Google Drive/Docs 4x3. Material elaborado para Palestra na Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, no I Seminário de Preservação Digital. 07 de agosto de 2017. Disponível em: <http://www2.al.rs.gov.br/escola/LinkClick.aspx?fileticket=6qz7GezNMV%3D&tabid=6318>. Acesso em: 17 nov. 2017.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GUIMARÃES E SILVA, Júnia. **Socialização da informação arquivística**: a viabilidade de enfoque participativo na transferência da informação. Dissertação (Mestrado em ciência da informação)–IBICT, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. As relações entre a Arquivística e a Ciência da Informação. Lisboa, **Cadernos BAD**, v. 2, 1992.

_____. **Ciência da informação e Interdisciplinariedade**. Monografia apresentada ao final da disciplina de Metodologia da Pesquisa. Curso de Mestrado em Ciência da Informação. UFRJ/IBICT. 1992.

_____. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, v. 5, n. 5, p. A04, 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/2049>>. Acesso em: 02 Dez. 2017.

KATZ, William A. **Introduction to reference work**. v. II; reference services and reference processes. New York, McGraw Hill Book Company, (cl. 1974). 2 ed.

LE COADIC, Y.-F. **A Ciência da Informação**. Tradução de Maria Yeda F. S. de Figueiredo Gomes. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MARIZ, A. C. A. Internet e arquivologia: instituições arquivísticas, usuários e lei de acesso à informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 3, n. 2, 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/20542>>. Acesso em: 09 Dez. 2017.

MARTINEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**. [online]. 2007, vol.36, n.2, p. 118-127. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652007000200012&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 08 dez. 2017.

MCNINCH, J. H. **The Royal Society Scientific Information Conference**, London, June 21 - July 2, 1948. Londres: Royal Society of Great Britain, 1948. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC194801/pdf/mlab00244-0060.pdf>>. Acesso em: 23 de novembro de 2017.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC. **PARECER 0492 CNE/CES**. 2001. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2017.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal Fluminense, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2006.

_____; BARBATHO, Renata Regina Gouvea. Como os historiadores realizam suas pesquisas uma perspectiva contemporânea. **Revista Acervo**, v. 29, n. 1 jan-Jun (2016). Disponível em: <<http://www.revistaacervo.an.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/655/701>>. Acesso em 21 nov. 2017.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **Gênese da Ciência da Informação ou sinais anunciadores da nova área**. In: O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa, UFPB, 2002. P.61-86. Disponível em: <http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/17/1/LenaGeneseUFPB-2.pdf>. Acesso em: 04 dez. 2017.

PUGH, M. J. The Illusion of omniscience: subject access and the reference archivist. **American Archivist**, Chicago, v. 45, p. 33-44, 1982.

REVISTA ACERVO. Disponível em:<>. Acesso em 20 nov. 2017.

REVISTA ÁGORA. Disponível em: <<https://agora.emnuvens.com.br/ra/search/search?simpleQuery=Estudo+de+usu%C3%A1rio&searchField=query>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

REVISTA ARCHEION. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

REVISTA ARQUIVO & ADMINISTRAÇÃO. Disponível em:<>. Acesso em 20 nov. 2017.

REVISTA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA. Disponível em:
<<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/issue/archive>>. Acesso em:
26 nov. 2017.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento Arquivístico de Documentos Eletrônicos**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

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

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SILVA, Welder Antonio. **Zonas interdisciplinares entre a Arquivologia e a Ciência da Informação**: cartografia das práticas discursivas. Tese (mestrado) – Universidade Federal Fluminense, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2009.

SOUZA, S. O. Fundamentos filosóficos da biblioteconomia. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 2, p. 189-196, 1986. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/8281>>. Acesso em: 03 Dez. 2017.

UNESCO. **Los servicios de archivo y el concepto de usuário**: um estúdio del RAMP. [Elaborado por Hugh A. Taylor]. Paris: Unesco, 1984. Disponível em:
<<http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000600/060066so.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Catálogo de cursos**. Disponível em:
<<http://www.uel.br/prograd/catalogo-cursos/catalogo/Cursos/arq.htm>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA. **Currículo do curso de Arquivologia**. Disponível em: <<http://arquivologiauepb.com.br/curriculo/>>. Acesso em: 19 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Currículo do Curso de Arquivologia**. Disponível em: <<https://ecampus.ufam.edu.br/ecampus/gradesCurriculares/report>>. Acesso em: 20 out. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Matriz Curricular do Curso de Arquivologia**. Disponível em: <https://blog.ufba.br/ici/files/2013/01/Matriz_Curricular_Diurno_20101.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. **Grade curricular de Arquivologia**. Disponível em <<http://www.arquivologia.ufes.br/grade-curricular>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. **Grade curricular do curso de Arquivologia**. Disponível em: <http://iacs.sites.uff.br/wp-content/uploads/sites/226/delightful-downloads/2017/10/Arquivologia_Grade-2012.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Configuração curricular de Arquivologia**. 2015. Disponível em: <<http://colgradarquivo.eci.ufmg.br/documentos/configuracao-curricular-arquivologia-n-20151>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA. **Matriz Curricular do curso de Arquivologia**. Disponível em: <<http://www.ccsa.ufpb.br/arqv/contents/menu/matriz-curricular>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Projeto pedagógico do curso de Arquivologia**. 2015. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/fabico/documentos-graduacao-e-comgrads/PPCARQUIVOLOGIA.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Currículo do curso de Arquivologia**. Disponível em: <<http://arquivologia.ufsc.br/files/2017/06/Curr%C3%ADculo-do-Curso.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Currículo do Curso de Arquivologia**. Disponível em <<https://portal.ufsm.br/ementario/curso.html?curso=732>> acesso em 20 out. 2017.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Curso de Arquivologia**. Disponível em <<http://arquivologia.fci.unb.br/>> acesso em: 18 nov. 2017

VAZ; Gláucia Aparecida; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Aquivística**. Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez., 2015. Disponível em: <<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/117/60>>. Acesso em: 19 nov. 2017.

VERGUEIRO, W. de C. S. Estudos de uso e de usuários como instrumentos da diminuição da incerteza bibliográfica. **Revista da Escola de Biblioteconomia**, Belo Horizonte, v.17, n.1, 1988.

WILSON, T.D. On user studies and information needs. **Journal of documentation**. V.1, n.37, 1981.

APÊNDICE A – ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS CURRÍCULOS DAS ESCOLAS DE
ARQUIVOLOGIA NO BRASIL

Curso	Disciplina	Ementa	Carga Horária
UNIRIO	Usos e Usuários da Informação Arquivística	Módulo 1 - Apresentação da disciplina e metodologias - Revisão de conceitos arquivísticos e história dos arquivos - Arquivo, documento, informação e informação arquivística - Arquivos, bibliotecas, museus, imprensa, audiovisual, internet: lugares de informação - O arquivo como instrumento de pertencimento e cidadania: visões e reflexões - Informação e conhecimento Módulo 2 - Tecnologias da informação - Acesso, pesquisa, difusão e transferência da informação - Marketing nos arquivos - O usuário de arquivo - Arquivologia e pós-modernismo - Legislação arquivística: a questão do acesso, uso e reprodução	60
FURG	Difusão Arquivística	Fundamentos de Marketing. Conceito de produto, bem e serviço na área da informação. Comunicação, divulgação e difusão dos serviços e produtos de sistemas arquivísticos. Políticas de difusão. Estudos de usuários dos serviços de informação. Necessidades de informação diferenciadas de acordo com os públicos.	60
UFF	Serviços de Referência E Informação I	Estudo de Uso e Usuários da Informação; Disseminação da Informação; Avaliação dos Serviços de Referência, Marketing em Serviços de Informação.	60
	Gestão de Instituições e Serviços Arquivísticos (como pré requisitos não aparece a disciplina de Serviço de referência)	História das Instituições Arquivísticas. Objetivos. Funções e Atividades de Instituições e Serviços Arquivísticos. Tipologia de Instituições e Serviços Arquivísticos. Gestão e Organização de Instituições e Serviços Arquivísticos. Gestão de Orçamento e Projetos em Arquivos. Gestão de Qualidade, Metas e Indicadores em Arquivos. O Arquivo Nacional. O Conselho Nacional de Arquivo. Sistemas de Arquivos. Diretrizes, Normas e Legislação em Instituições e Serviços Arquivísticos. Políticas de Acesso e Serviços de Atendimento em Arquivos. Políticas de Acervo e Gestão de Arquivos Privados em Instituições Arquivísticas. Construção e Avaliação de Sítios Eletrônicos em Arquivos. Informatização e Digitação de Arquivos.	60

UFSM	Referência e Difusão em Arquivos	UNIDADE 1 - SERVIÇOS DE REFERÊNCIA 1.1 – Políticas de acesso à informação. 1.2 – Estudo dos usuários. 1.3 – Serviços de disponibilização (pesquisa presencial, pesquisa à distância). UNIDADE 2 - DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO 2.1 – Difusão editorial. 2.2 – Difusão cultural. 2.3 – Difusão educativa.	45
UFRGS	Difusão em Arquivos	Não localizada	60
UEL	Comunicação e Difusão em Arquivos	Comunicação, divulgação e difusão dos serviços e produtos de sistemas arquivísticos.	30
	Estudo de Uso e Usuário de Arquivos	Usuário e usos da informação. Fatores sócio-econômicos que interferem no uso da informação. Estudos de uso e de usuários como áreas de pesquisa e base para o desenvolvimento de serviços. Interface usuário/tecnologia.	60
UEPB	Usos e Usuários da Informação Arquivística	Estudo de usos e usuários da informação e sua aplicabilidade nos arquivos. Avaliação dos serviços de referência arquivísticos. “Marketing” em serviços de informação; orientação ao usuário, serviços de extensão cultural, serviços e produtos de referência e informação.	60
	Gestão de Serviços Arquivísticos	As funções arquivísticas como atividades - meio nas organizações. Modelos de serviços arquivísticos. Interface com outros serviços da organização. Metodologias de diagnóstico arquivístico. Planejamento e implantação de serviços arquivísticos, políticas arquivísticas e sistemas de arquivos. Recursos humanos, tecnológicos e orçamentários. Marketing do serviço de arquivos. Mecanismos e agentes da avaliação de serviços arquivísticos.	90
UFPB	Estudo de Usuário da Informação (pesquisa aplicada a CI, MTC e Estatística)	Não localizadas	60
	Marketing em Unidades de Informação		60
	Produtos e Serviços de		60

	Informação Arquivística		
UFBA	Serviço de Disseminação de Informação (localizado ao buscar uma a uma)	Conceituação, objetivos e funções. O Serviço de Referência em Arquivos: métodos e técnicas. Estudo de usos e usuários das informações arquivísticas. O acesso à informação arquivística nas diferentes idades da documentação.	68
UFPA	Pagina indisponível		
UFAM	Estudo do Usuário de Arquivo	Não localizada	60
UNB	Não possui		
UFMG	Estudo de Usuários de Arquivos	Estudos de usuários: histórico e principais tendências. Conceitos básicos da relação usuário documento/informação. Abordagens tradicional, alternativa e social nos estudos de usuários. Especificidades dos usuários em arquivos correntes, intermediários e em arquivos permanentes. Procedimentos metodológicos na elaboração de instrumentos de pesquisa de usuários. Avaliação de serviços arquivísticos sob a ótica do usuário	60
	Projeto e Planejamento de Instituições e Serviços Arquivísticos	Instituições arquivísticas: definições, características e aspectos necessários, funções e exemplos. Serviços arquivísticos: definições, características e aspectos necessários, funções e exemplos. Abordagem dos aspectos do planejamento e da gestão de projetos de instituições e serviços arquivísticos: diagnóstico, projetos e planos de trabalho (estruturação, implantação, acompanhamento e avaliação).	60
UFES	Usos e Usuários da Informação Arquivística	Usuários da informação arquivística: histórico e peculiaridades. Uso da informação arquivística. Metodologia de estudo de usuário.	60
UNESP	Serviços e Usuários da Informação em Arquivos	Discute o usuário da informação em arquivos. Apresenta os diferentes tipos de estudo, métodos e técnicas para identificar o perfil, uso e satisfação dos usuários.	30
UFSC	Interação Comunitária I	Inserção em ambientes públicos de acesso à informação. Organização, acesso e democratização dos serviços de informação. Atividades integradoras para acesso à informação pela sociedade.	18
UNIFAI	Não possui		

APENDICE B - ESTUDOS DE USUÁRIOS EM FONTES DE INFORMAÇÃO

Fonte de Informação	Termos de Busca	Campo de Busca	Resultados Totais	Resultados Relevantes
Informação Arquivística	Estudo de Usuário	Sumários	2	2
	Uso de Informação			
	Estudo de Usuário em Arquivos			
Periódico Capes	Estudo de Usuário	Qualquer	1.138	_*
	Estudo de Usuário	Título	31	1
	Estudo de Usuário em Arquivos	Qualquer	212	5
	Estudo de Usuário AND Arquivo	Qualquer + português	105	
BDTD (aplicado filtro por área do conhecimento – CI)	Estudo de Usuário	Título	234	8
	Estudo de Usuário + Arquivo	Título + Assunto	11	
	Estudo de Usuário + Arquivo + Arquivologia	Resumo em Português + Assunto	9	
Arquivo & Administração	Estudo de Usuário	Sumários	51	3
	Uso de Informação			
	Estudos de Usuário em Arquivos			
Biblioteca Maria Beatriz do Nascimento (AN)	Estudo de Usuário	Todos	10	3
		Título	4	
		Assunto	0	-
Agora	Estudo de Usuário	Todos	52	7
	Estudo de usuário em arquivo	Todos	2	6
	Estudo de usuários em arquivos	Todos	51	
	Estudo de Usuário	Título	0	-
Archeion Online	Estudo de Usuário	Todos	3	3
		Título		