



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

BIANCA DA COSTA MAIA LOPES

A DIVULGAÇÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS NA WEB: potencialidades da
perspectiva de *User Experience* aplicada ao Sistema de Informações do Arquivo Nacional

Rio de Janeiro

2017

BIANCA DA COSTA MAIA LOPES

A DIVULGAÇÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS NA WEB: potencialidades da perspectiva de *User Experience* aplicada ao Sistema de Informações do Arquivo Nacional

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola de Arquivologia, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Arquivologia.
Orientador: Eliezer da Silva Pires

Rio de Janeiro

2017

BIANCA DA COSTA MAIA LOPES

A DIVULGAÇÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS NA WEB: potencialidades da perspectiva de *User Experience* aplicada ao Sistema de Informações do Arquivo Nacional

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

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA

Orientador

Integrante da Banca Examinadora

Integrante da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Eliezer Pires da Silva, pela confiança e incentivo a seguir a carreira acadêmica, pela oportunidade de participar de seu projeto de iniciação científica, e por todo o apoio durante minha trajetória como graduanda em Arquivologia da UNIRIO e parcerias em publicações.

À Escola e ao Departamento de Arquivologia da UNIRIO, incluindo todos os professores com quem tive o prazer de estar em salas de aula, corredores e eventos: sinto-me extremamente grata a todos por contribuírem nesse longo e infinito percurso de aprendizado. Em especial, a João Marcus Figueiredo Assis, uma inspiração intelectual e pessoal, a Brenda Couto de Brito Rocco, pelas várias conversas, caronas e risadas, e a Anna Carla Almeida Mariz, por toda a atenção e ajuda dispensada sempre que preciso.

Ao Arquivo Nacional, por contribuir com a divulgação dessa pesquisa. Em especial, à servidora Silvia Ninita, que me recebeu presencialmente e manteve contato virtualmente, sempre prestativa e responsável por fornecer dados relevantes para este trabalho.

Aos colegas de sala de aula, de corredor e de confraternizações, de forma geral, sem correr o risco de esquecer nomes. A Claudia Guimarães, pela amizade e parceria em trabalhos sofridos desde o primeiro período do curso.

Aos amigos do Rioprevidência, que mesmo achando tudo isto uma enorme loucura me apoiaram na loucura mesmo, em especial, a Juliana Rodrigues, a Analú Dias e a Carlos Bruno Vinhais.

Às amigas da primeira graduação Bruna Formichella e Luciana Velloso, que acompanharam essa aventura da pesada de uma segunda graduação dez anos após a outra.

À minha família, pelo carinho, amor e por ser a minha base: ao meu pai, Cesar Lopes, por sempre torcer por mim e me achar capaz de conquistar o mundo, à madrasta doida que tanto me perturba e apoia incondicionalmente, Patricia Diniz, e à querida avó Maria da Conceição, a vó Maria, minha segunda mãe.

Por fim, a Marcela Duarte, pelo amor, amizade, companheirismo, paciência e compreensão em cada momento presente e ausente, por me fazer sorrir mesmo nos dias mais difíceis e, principalmente, por me lembrar sempre de respirar.

If you have knowledge, let others light their candles in it.

Margaret Fuller

RESUMO

LOPES, Bianca da Costa Maia. **A divulgação de acervos arquivísticos na web: potencialidades da perspectiva de *User Experience* aplicada ao Sistema de Informações do Arquivo Nacional.** 2017. 61 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Arquivologia). Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro.

Ante o despontar das tecnologias digitais, a disponibilidade dos recursos informacionais da rede mundial de computadores suscitou novas possibilidades de comunicar os acervos arquivísticos ao seu público. Nesse cenário, a potencialidade de tais recursos ampliou os horizontes de busca e recuperação da informação dos arquivos, produzindo efeitos sobre a difusão de seus acervos. O presente trabalho aborda o fenômeno de uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência, a partir do caso do Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN), principal instrumento de referência disponibilizado pelo Arquivo Nacional, sob a ótica de *User Experience* (UX) Design. Parte-se de revisão bibliográfica e, em seguida, promove-se a coleta e análise de dados segundo uma adaptação de métodos empíricos com normas de usabilidade. A partir dos resultados obtidos, buscou-se compreender a percepção dos usuários acerca dessa ferramenta e identificar seus recursos e funcionalidades passíveis de alterações, a fim de facilitar e otimizar a experiência dos usuários. Os resultados indicam uma insuficiência dos instrumentos de referência *online* das instituições arquivísticas para atingir seu amplo público, em que pesem os critérios de inteligibilidade, operacionalidade e satisfação dos usuários.

Palavras-Chave: Nova geração de instrumentos de referência. *User Experience*. Difusão em arquivos. Descrição arquivística.

ABSTRACT

In the face of the emergence of digital technologies, the availability of the informational resources in the world wide web has given rise to new possibilities of communicating archival collections to its public. In this context, the potentiality of such resources broadened the horizons of information search and retrieval of the archives, producing effects on the diffusion of its collections. The present work broaches the phenomenon of the so-called next generation of finding aids, based on the National Archives Information System (NAIS), the main reference instrument available by the National Archives of Brazil, undertaking an investigation through the perspective of User Experience (UX) Design. Starting from a literature review, it promotes a data collection and analysis according to the adaptation of empirical methods and usability norms. From the results obtained, the main goal was to understand the users' perception of the tool and to identify its changeable resources and features, in order to facilitate and optimize the users' experience. The results point to an insufficiency of the online reference instruments of the archival institutions to reach a wider public, considering the criteria of intelligibility, operability and user satisfaction.

Keywords: Next generation finding aids. User Experience. Diffusion of archives. Archival description.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AN – Arquivo Nacional

AI – Arquitetura de Informação

CIA – Conselho Internacional de Arquivos

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

COTIN – Coordenação de Tecnologia da Informação

DACS – *Describing archives: a content standard*

DIBRATE – Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística

EGAD – *Expert Group on Archival Description*

ISAAR(CPF) – *International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families*

ISAD(G) – *General International Standard Archival Description*

ISDF – *International Standard for Describing Functions*

ISDIAH – *International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings*

MAD – *Manual of Archival Description*

NOBRADE – Norma Brasileira de Descrição Arquivística

RAD – *Rules for Archival Description*

RAMP – Records and Archives Management Programme

RiC – *Records in Context*

SIAN – Sistema de Informações do Arquivo Nacional

SUS – *System Usability Scale*

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

UX – *User Experience*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Captura de tela de apresentação da interface anterior do SIAN	43
Figura 2 –	Captura de tela de apresentação da atual interface do SIAN	44
Figura 3 –	Captura de tela de pesquisa livre em Fundos/Coleções do SIAN	45
Figura 4 –	Captura de tela de pesquisa avançada em Fundos/Coleções do SIAN	46
Figura 5 –	Captura de tela de pesquisa multinível em Fundos/Coleções do SIAN	46

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Quesitos de análise de acordo com o método selecionado	16
Quadro 2 –	Resumo do percurso metodológico	18
Quadro 3 –	Definições para o termo “archival description” na base “Multilingual Archival Terminology”	19
Quadro 4 –	Pesquisa do termo “difusão” ao “outreach program” no “Multilingual Archival Terminology”	24
Quadro 5 –	Relação entre as perguntas fechadas do questionário e a metodologia utilizada	48
Quadro 6 –	Respostas selecionadas para análise qualitativa sobre a pergunta aberta do questionário	50

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	JUSTIFICATIVA	13
1.2	OBJETIVOS	14
1.2.1	Objetivo geral	14
1.2.2	Objetivos específicos	14
1.3	PERCURSO METODOLÓGICO	14
2	DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA: PROCESSO OU PRODUTO?	19
3	DIFUSÃO ARQUIVÍSTICA: DO CONCEITO À AÇÃO	24
4	WEB 2.0 E UX DESIGN: VISLUMBRES INTERDISCIPLINARES DA DIFUSÃO ARQUIVÍSTICA	32
5	CAMPO EMPÍRICO	38
5.1	O ARQUIVO NACIONAL DO BRASIL	38
5.2	O SIAN	39
5.2.1	Acesso	40
5.2.2	Interface	43
5.2.3	Modalidades de pesquisa	44
6	ANÁLISE EMPÍRICA	47
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
	REFERÊNCIAS	53
	ANEXOS	57
	APÊNDICES	58

1 INTRODUÇÃO

Em que pese seu caráter científico, o *Leitmotiv* da Arquivologia não é outro senão a disponibilização dos arquivos à sociedade, consubstanciada pela comunicação do conteúdo informacional dos documentos de arquivo. Por essa perspectiva, difundir os arquivos implica fortalecer, de modo pragmático, o direito de aceder à informação e, por conseguinte, à cultura e à memória.

Ainda que o sentido precípua dos arquivos seja evidenciado na especificidade do caráter probatório e testemunhal de seus documentos, seu contorno científico extrapassa as relações fronteiriças com a administração, o direito, a cidadania e a historiografia (BELLOTTO, 2008). Os usos multiformes das informações que disponibilizam são experimentados pela sociedade por meio de tecnologias digitais cada vez mais ubíquas e, potencialmente, empoderadoras.

Em sociedades democráticas, o acesso à informação é condição *sine qua non* para que a população dela se aproprie. Contudo, sua plena apropriação extrapola o mero provimento de acesso físico ou virtual aos documentos de arquivo, contemplando, também, o entendimento da informação pelo chamado cidadão comum, aquele que é leigo ou não especialista no campo arquivístico.

Dessa forma, a inteligibilidade figura como atributo capital para que a informação contida nos arquivos confira a estes uma conotação crítica e social, presumindo-se a compreensão esclarecida de seu conteúdo. Para tanto, dentre as finalidades mediatas da área, a difusão arquivística subentende predicados que perpassam a etapa de descrição arquivística, comportando tanto seu processo como seu produto. No âmbito dessa etapa, destaca-se que a formulação de instrumentos arquivísticos de referência visa a abarcar a reconstrução do contexto arquivístico, a fim de representar e disponibilizar as informações sobre os acervos custodiados ao público dos arquivos (OLIVEIRA, 2010).

Contemporaneamente, a emergência de uma nova geração de instrumentos de referência *online* envolve aspectos de ordem tanto tecnológica quanto comunicacional, suscitando uma potencial ampliação do uso social dos acervos de instituições arquivísticas. Além disso, essa geração de instrumentos de referência reverbera a emergência do paradigma tecnológico qualificado pelas chamadas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), no escopo de uma nova ordem informacional marcada pela reconfiguração das dinâmicas de produção, fluxo, disseminação e acesso à informação. Somada à desterritorialização dos

saberes, a virtualidade da rede mundial de computadores acentua a interatividade e a velocidade exponencial do fluxo informacional, afetando o fenômeno arquivístico.

Com efeito, as tecnologias digitais produzem significativas mudanças na cadeia de transferência de informação, em especial, no âmbito da difusão dos acervos arquivísticos, alterando padrões e comportamentos daqueles que os utilizam. Uma gama de recursos técnicos disponibilizados pela internet amplia os meios de busca e acesso às informações, ao passo que estremece a tradicional relação entre a instituição arquivística e seu público.

Situar os arquivos neste contexto tecnológico – que não se furta também de ser econômico, tecnopolítico e social – pressupõe, portanto, reconhecer certo alargamento das perspectivas contemporâneas do pensamento arquivístico, permeadas por múltiplos e fecundos campos do saber. Nesse horizonte, sustenta-se que a interlocução entre a Arquivologia e as áreas afetas ao *User Experience* (UX) Design oportuniza contribuições tanto teóricas quanto práticas ao campo dos arquivos, em especial, à descrição e difusão arquivísticas.

Nessa direção, a presente pesquisa realça como questão compreender de que forma a navegabilidade de instrumentos de referência *online* afeta o propósito de difusão dos acervos arquivísticos, considerando-se a usabilidade e a inteligibilidade desses instrumentos na rede. Nesse sentido, investiga-se a experiência de uso do Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN), principal base de dados do Arquivo Nacional brasileiro, tendo em vista a importância da interface usuário-sistema para a difusão arquivística do acervo custodiado por esta instituição.

Especificamente, busca-se qualificar o comportamento do usuário na utilização dessa ferramenta, explorando-se o design da interação virtual entre ambos, além de verificar se o referido instrumento fornece ao usuário o apoio necessário para ampará-lo durante a sua experiência de consulta aos acervos arquivísticos.

Além desta introdução, o presente trabalho apresenta seis capítulos. Com base em revisão de literatura, o segundo capítulo busca suscitar uma reflexão acerca da descrição arquivística, pensada tanto como processo e produto. Em seguida, também partindo da literatura revista são levantados conceitos e propósitos da difusão dos arquivos. Já no capítulo quarto propõe-se alguns vislumbres interdisciplinares entre a Arquivologia e áreas afetas às tecnologias digitais, apresentando-se a abordagem de UX Design. O quinto capítulo ambienta o leitor ao campo empírico da pesquisa, sendo seguido pelo capítulo que mostra a análise dos resultados da pesquisa. Por fim, o último capítulo traz algumas reflexões finais acerca da investigação empreendida.

1.1 JUSTIFICATIVA

É indiscutível que os arquivos só fazem sentido quando comunicados para o amplo público que os utiliza. Se um determinado acervo recebe tratamento arquivístico adequado e permanece na condição de “tesouro ignorado” (DUCHEIN, 1983), o sentido primeiro dos arquivos é cumprido, porém, não há eficácia em seu processo comunicacional. Por essa razão, a difusão consiste em um recurso fundamental para o “desentesouramento” dos arquivos à sociedade.

Por meio de diversos tipos de ações de difusão, as instituições arquivísticas devem atrair a atenção para o conteúdo de seu acervo, a fim de dar publicidade ao que já é público, em termos legais, porém, desconhecido pela sociedade. Sobretudo, o valor desse patrimônio é necessariamente construído por meio de seu conhecimento. Desse modo, entende-se que o ato de dar a conhecer o universo documental com uma linguagem que o público final compreende carrega em si o desafio de tornar tais instituições mais populares, a fim de que mais pessoas possam se apropriar do conhecimento que armazenam, compondo uma sociedade gradativamente mais crítica.

Sobretudo, do ponto de vista da prática social, a presente proposta se justifica em sua ligação direta à democracia, alicerce imprescindível das sociedades contemporâneas, além da crescente preocupação em relacionar a difusão do conhecimento científico à dimensão da cidadania. Essa premissa alimenta a ideia de que um cidadão pleno é aquele que consegue articular as informações necessárias para atuar na *polis* moderna: uma democracia composta por cidadãos conscientes e responsáveis por suas decisões. Nesse sentimento profuso, a difusão dos arquivos insinua um viés politizante e almeja a uma sociedade mais transparente, plural, e informada, cujo projeto seria o acesso e compreensão de todos ao conhecimento que, atualmente, poucos partilham.

Nesse sentido, a relevância desta proposta de investigação encontra amparo na perspectiva de popularização do conhecimento científico, considerando-se a Arquivologia uma ciência em construção (SCHMIDT, 2012, p. 25), bem como na ampliação dos usos sociais dos arquivos, permeada por aspectos culturais, políticos, econômicos, pedagógicos e tecnológicos.

À vista disso, sublinha-se que esta pesquisa pretende estimular contribuições interdisciplinares que favoreçam e ampliem, no âmbito da Arquivologia, o diálogo entre as instituições arquivísticas e o chamado cidadão comum, representante do público leigo ou não especialista neste campo, articulando elementos tecnológicos da rede mundial de

computadores que concorram para a potencialização da comunicação dos arquivos à sociedade.

Assim, admite-se que o potencial comunicacional dos arquivos abarcado pela difusão pode ser dilatado a partir da convergência teórica entre a Arquivologia, a Comunicação e as diversas áreas afetas às tecnologias digitais, a exemplo da Arquitetura da Informação e do Design de Interação. Em especial, o aporte da perspectiva de UX sobre os instrumentos arquivísticos de referência de nova geração deve ser reconhecido e explorado, a fim de reforçar os elos interdisciplinares entremeados à ciência dos arquivos.

1.2 OBJETIVOS

Com o propósito de cumprir a investigação almejada foram definidos alguns objetivos, divididos em geral e específicos:

1.2.1 **Objetivo geral**

Analisar a interação entre usuários e o Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN) com base em parâmetros de navegabilidade e usabilidade, a fim de verificar se este instrumento de referência atende à difusão de acervos arquivísticos à sociedade, efetivamente, contemplando sua compreensão esclarecida como um elemento vital para o acesso.

1.2.2 **Objetivos específicos**

- Identificar aspectos do SIAN relacionados à sua acessibilidade, interface e modalidades de pesquisa;
- Compreender a percepção dos usuários acerca do SIAN, sob a ótica de UX Design;
- Apontar aspectos do SIAN passíveis de alterações, com vistas a facilitar e otimizar a experiência de pesquisa dos usuários.

1.3 PERCURSO METODOLÓGICO

Quanto à sua natureza, a pesquisa é aplicada, estando mais voltada para a aplicação de suas contribuições em uma realidade circunstancial, do que para o desenvolvimento de teorias universais (GIL, 2008, p. 27), visando à produção de contribuições para o campo arquivístico.

De acordo com a forma de abordagem, trata-se de uma pesquisa qualitativa, predominantemente, uma vez que busca responder questões particulares de uma realidade não quantificável. A ponte entre os mundos objetivo e subjetivo é sensível à interpretação de seus fenômenos, que nem sempre podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Segundo Minayo et al. (1994), os códigos das ciências são incapazes de abarcar a riqueza da realidade, uma vez que são referidos e recortados. Afirma:

As Ciências Sociais, no entanto, possuem instrumentos e teorias capazes de fazer uma aproximação da suntuosidade que é a vida dos seres humanos em sociedades, ainda que de forma incompleta, imperfeita e insatisfatória. Para isso, ela aborda o conjunto de expressões humanas constantes nas estruturas, nos processos, nos sujeitos, nos significados e nas representações (MINAYO et al., 1994, p. 15).

Contudo, a autora exclui quaisquer tentativas de dicotomia em relação aos dados quantitativos e qualitativos, uma vez que descrevem uma relação de complementaridade Minayo et al. (1994, p. 22). Ainda que a dinâmica de suas interações seja distinta entre si, a realidade que abrangem é apenas uma. Dessa maneira, aponta-se que a presente investigação também se apropria de métodos quantitativos para complementar a análise empreendida.

A combinação entre ambas as abordagens decorre da potencialidade da obtenção de resultados mais detalhados, flexíveis e sensíveis, ao passo que também embasados por dados numéricos, capazes de descrever tendências e opiniões de uma determinada população. Deste modo, torna-se possível relacionar dados quantitativos e qualitativos coletados, no intuito de apreender as percepções dos usuários do instrumento de referência pesquisado com maior acurácia, plasmando-se a realidade experimentada por tais usuários.

Do ponto de vista de seus objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, pois pretende explorar um determinado campo para proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito. Segundo Gil (2008, p. 27), “as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

Quanto aos seus procedimentos técnicos, a pesquisa é considerada tanto bibliográfica quanto documental. Parte do levantamento de referências bibliográficas já publicadas para angariar um volume de informações, de modo a constituir um arcabouço teórico de conhecimentos sobre o problema colocado. Em paralelo, também abrange materiais que ainda não receberam tratamento analítico, como os aspectos específicos do instrumento de referência que figura como campo empírico.

A fim de lograr os objetivos desta pesquisa, partiu-se da revisão bibliográfica sobre a descrição e a difusão arquivística, a evolução da web e estudos sobre UX Design e usabilidade, recorrendo-se a diversos autores das respectivas áreas. Após a delimitação e contextualização do campo empírico, procedeu-se à coleta de dados, promovendo-se uma verificação empírica da percepção dos usuários selecionados sobre o SIAN conforme suas experiências de uso.

Como técnica utilizada para a coleta de dados da pesquisa optou-se por utilizar um questionário do tipo *web-survey*, desenvolvido através da plataforma *online Google Forms*, prezando-se pelo anonimato dos respondentes. Este questionário é composto por uma parte introdutória, cuja intenção consiste em apresentar brevemente o propósito da investigação, a fim de contextualizar o usuário respondente quanto à pesquisa empreendida, além de duas outras partes. Na primeira delas, quatro perguntas fechadas abrangem informações sobre o usuário, como o seu perfil, idade, formação e interesse. Em seguida, a segunda parte do questionário envolve 11 perguntas fechadas e uma aberta, com foco direto sobre as percepções dos respondentes quanto ao uso do SIAN. Dessa forma, em sua totalidade, o questionário contém 16 perguntas (vide Apêndice 1).

Em relação à segunda parte do questionário, algumas das perguntas fechadas contemplaram opções binárias de resposta (sim ou não), na medida em que outras obedeceram à escala Likert¹, permitindo melhor aferir o grau de conformidade do respondente com as afirmações propostas.

Como caminho de investigação para verificar as dificuldades de interação dos usuários com o SIAN propôs-se uma adaptação do método empírico de avaliação de usabilidade *System Usability Scale (SUS)*, combinado a duas normas e mais outro método de usabilidade, conforme o Quadro 1. Essa adaptação encontra respaldo na ideia de que tanto normas como métodos de usabilidade denotam uma relação de complementaridade para a análise do sistema elegido como objeto de pesquisa.

Quadro 1 – Quesitos de análise de acordo com o método selecionado

Método selecionado	Quesitos analisados
SUS (BROOKES, 1986)	10 perguntas relacionadas à efetividade, eficiência e satisfação
NBR ISO/IEC 9126-1 (2003) ²	<u>Inteligibilidade</u> : facilidade do usuário em reconhecer a lógica de funcionamento do produto e sua aplicação
	<u>Atratividade</u> : evidencia a satisfação subjetiva do usuário durante o uso
	<u>Apreensibilidade</u> : medida da facilidade de utilização do software pelo

¹ Escala psicométrica de cinco pontos desenvolvida pelo psicólogo norte-americano Rensis Likert, permitindo a mensuração de interesses e atitudes dos respondentes.

² A norma brasileira NBR ISO/IEC 9126-1 corresponde à norma internacional ISO/IEC 9126, criada em 1991.

	usuário
	<u>Operacionalidade</u> : medida da facilidade de operação do sistema
NBR ISO 9241-11 (1998)	<u>Eficácia</u> : recursos gastos em relação à acurácia e abrangência
	<u>Satisfação</u> : ausência do desconforto e presença de atitudes positivas para com o uso de um produto
Avaliação heurística da usabilidade (NIELSEN, 1995)	<u>Ajuda e documentação</u> : o sistema deve fornecer mecanismos de ajuda e documentação concretos e breves, apresentando a informação de modo que seja facilmente encontrada e focada nas tarefas do usuário
	<u>Controle do usuário</u> : utilização da linguagem do usuário, com conceitos que lhes são familiares ao invés de termos especializados do sistema

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Criado em 1986 por Brooke (2013)³, trata-se de uma metodologia de grande repercussão pelo mundo, apresentando um questionário com dez questões capazes de abranger uma visão global do usuário sobre do sistema, em que o respondente assinala a sua resposta de acordo com uma escala Likert.

A partir da adaptação proposta, as respostas obtidas que escapavam aos critérios de avaliação do SUS foram, complementarmente, analisadas sob o prisma de duas normas técnicas relacionadas à usabilidade, a saber, NBR ISO/IEC 9126-1 e NBR ISO 9241-11, e da avaliação heurística de usabilidade proposta pelo cientista da computação Jakob Nielsen (1995).

Segundo Boucinha e Tarouco (2013, p. 3), a NBR ISO/IEC 9126-1 trata da primeira norma internacional que aborda o conceito de usabilidade, definindo para esta cinco subcaracterísticas: inteligibilidade, apreensibilidade, operacionalidade, atratividade e conformidade. Já a norma NBR ISO 9241-11 apresenta a definição de novos termos para a compreensão do conceito de usabilidade, como eficácia, eficiência, satisfação, contexto de uso e sistema de trabalho.

Quanto à metodologia de avaliação heurística de usabilidade de Nielsen (1995)⁴, consiste em uma técnica preditiva para a avaliação sistemática da interface do usuário no tocante à sua usabilidade, tratando-se de um método tradicional:

[...] consiste da inspeção sistemática da interface do usuário com relação à sua usabilidade [...]. Seu procedimento básico é o seguinte: um avaliador interage com a interface e julga a sua adequação comparando-a com princípios de usabilidade reconhecidos, as heurísticas (WINCKLER; PIMENTA, 2002, p. 29).

³ Como parte de um programa de engenharia de usabilidade, John Brooke desenvolveu este questionário para que pudesse ser utilizado para mensurar de modo rápido como as pessoas percebiam a usabilidade de sistemas computacionais nos quais trabalhavam (Brooke, 2013, p. 29).

⁴ Baseado em 294 tipos de erros de usabilidade, o dinamarquês Jakob Nielsen propôs como parâmetro para a avaliação da usabilidade de *websites* dez itens de análise, as heurísticas.

Nesse sentido, o método proposto pelo autor para a avaliação de interfaces envolve dez heurísticas. Contudo, a análise empreendida abarcou apenas duas delas: controle do usuário e ajuda e documentação. Assim, o resumo do percurso metodológico trilhado é apresentado através do Quadro 2.

Quadro 2 – Resumo do percurso metodológico

Etapa	Como	Finalidade
Revisão bibliográfica	Análise de literatura especializada da Arquivologia e de áreas afetas ao UX Design	Consolidar o marco teórico com o corpo de conhecimento da pesquisa
Delimitação do campo empírico	Seleção do instrumento arquivístico de referência cujas percepções de usuários serão analisadas	Circunscrever o lócus da pesquisa
Coleta dos dados	Aplicação de questionário do tipo <i>web-survey</i>	Levantar dados de pesquisa para a análise
Análise dos resultados	Combinação do método <i>System Usability Scale</i> (SUS) com as normas NBR ISO/IEC 9126-1 e NBR ISO 9241-11 e o método de avaliação heurística de Nielsen (2005)	Buscar responder ao problema da pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A partir dessas quatro etapas definidas, busca-se cumprir os objetivos propostos para esta investigação.

2 DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA: PROCESSO OU PRODUTO?

Em meio a diversos sentidos atribuídos à descrição arquivística, destaca-se a sua manifestação como uma atividade intelectual que visa a refletir a utilização de processos e métodos do campo, a fim de representar as informações contidas nos acervos arquivísticos, evidenciando seu conteúdo e contexto. Nesta acepção, a descrição é também compreendida como uma forma de representação dos arquivos, tal qual pensada pela norte-americana Elizabeth Yakel:

O termo "representação arquivística" capta, mais precisamente, os papéis do arquivista em reordenar, interpretar, criar substitutos e desenhar arquiteturas para sistemas de representação que contenham esses substitutos para suprir ou representar os próprios materiais arquivísticos (YAKEL, 2003, p. 2, tradução da autora).

Em consulta à base de dados *online* “Multilingual Archival Terminology”⁵ pelo termo “descrição” não se encontraram definições, apenas uma remissão ao termo “archival description”⁶, este apresentando quatro definições, conforme o Quadro 3. Dentre as ocorrências retornadas por esta base de dados, observa-se que a primeira e segunda são oriundas de um dicionário e um glossário de terminologia arquivística, respectivamente, enquanto as outras duas encontram respaldo no próprio conteúdo das normas internacionais de descrição arquivística.

Quadro 3 – Definições para o termo “archival description” na base “Multilingual Archival Terminology”

Definição	Fonte
1) O processo de captura, análise, organização e registro da informação que serve para identificar, gerenciar, localizar, e explicar os acervos de arquivos e repositórios de manuscritos e os contextos e sistemas de documento que os produziram; 2) Os produtos do processo acima.	International Council on Archives, "Dictionary of Archival Terminology" (Draft Third Edition/DAT III, 1999). Disponível em: < http://www.staff.uni-marburg.de/~mennehar/datiii/engterm.html >. Acesso em: 14 set. 2017.
1) O processo de análise, organização e registro de detalhes sobre os elementos formais de um documento ou conjunto de documentos, como criador, título, datas, extensão e conteúdos, para facilitar o trabalho de identificação, gerenciamento e compreensão; 2) O produto de tal processo.	PEARCE-MOSES, Richard. A Glossary of Archival and Records Terminology. Chicago: Society of American Archivists, 2005. Disponível em: < https://www2.archivists.org/glossary >. Acesso em: 14 set. 2017.
A criação de uma representação precisa de uma	International Council on Archives. ISAAR (CPF):

⁵ Criada e disponibilizada pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA), pretende-se, com essa base de dados, facilitar a comunicação e compreensão dos conceitos relacionados aos documentos em diversos idiomas, culturas e tradições da prática arquivística. Disponível em: <<http://www.ica.org/en/online-resource-centre/multilingual-archival-terminology>>. Acesso em 20 jun. 2017.

⁶ Originalmente, buscou-se o termo “description”, que apontou para o termo “archival description”.

<p>unidade de descrição e suas partes componentes, se for o caso, capturando, analisando, organizando e registrando informações que sirvam para identificar, gerenciar, localizar e explicar os materiais de arquivo e o contexto e sistemas de documento que os produziram. Sinônimo: descrição.</p>	<p>International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families. 2nd ed. Paris: ICA, 2004. Disponível em: <http://www.ica.org/sites/default/files/ISAAR2EN.pdf>. Acesso em: 14 set. 2017.</p>
<p>A criação de uma representação precisa de uma unidade de descrição e suas partes componentes, se for o caso, capturando, analisando, organizando e registrando informações que sirvam para identificar, gerenciar, localizar e explicar os materiais de arquivo e o contexto e sistemas de documento que os produziram. Esse termo também descreve os produtos do processo.</p>	<p>International Council on Archives – Committee on Descriptive Standards, “Glossary of Terms Associated with the General Rules,” General International Standard Archival Description ISAD(G) (Ottawa: International Council on Archives, Second Edition, 1999). Disponível em: <http://www.icacds.org.uk/eng/ISAD(G).pdf>. Acesso em: 14 set. 2017.</p>

Fonte: “Multilingual Archival Terminology”, traduzido pela autora (2017).

Recorrendo à definição do Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística⁷, o termo descrição consiste no “conjunto de procedimentos que leva em conta os elementos formais e de conteúdo dos documentos para elaboração de instrumentos de pesquisa” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 67). Embora pertinente, tal definição acomoda um aspecto redutor no tocante à associação da descrição arquivística apenas à produção dos instrumentos de pesquisa, recorrentemente, assimilados em sobreposição, preterindo-se outros produtos também derivados do processo descritivo (OLIVEIRA, 2010, p.45).

Dessa maneira, Oliveira (2010) situa os instrumentos de pesquisa como produtos correspondentes apenas a uma parte desse processo, salientando que não contemplariam todo o conhecimento produzido pelo arquivista sobre o acervo. Uma dissociação entre ambos os conceitos também é percebida por Llanes Padrón (2016), similarmente, no âmbito da emergência de novas tecnologias na contemporaneidade:

A evolução tecnológica alcançada nas últimas décadas do século XX permitiu dissociar o conceito de descrição do conceito de instrumento de pesquisa. A descrição consiste em elaborar uma representação (atividade) que pode ter diferentes formas de manifestação (instrumentos de consulta); a partir de uma base de dados descritiva é possível obter diferentes formatos de saída (várias formas de exibição na tela ou diferentes tipos de impressos) (LLANES PADRÓN, 2016, p. 27, tradução da autora).

⁷ Criado em 2005, o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (DIBRATE) trata de uma publicação editada e publicada pelo Arquivo Nacional em versão física e digital. Sua elaboração resultou de um grupo de trabalho da própria instituição em conjunto com o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) (BALMANT, 2016, p. 71).

Digno de nota é que, de maneira geral, a ausência de consenso quanto a essa questão decorre da forma por que a descrição é considerada pela literatura da área: para alguns autores, um produto; para outros, um processo.

Sob a ótica de Geoffrey Yeo⁸ (2016, p. 135), os debates acerca da descrição arquivística apontam para a sua compreensão tanto como um processo quanto um produto. Sob esse prisma, relata que as percepções da comunidade arquivística sobre a descrição diferem quanto à ênfase atribuída a seus papéis e funções: visões distintas tendem a reforçar aspectos como o controle, o acesso, a autenticidade ou o contexto. Cabe ressaltar que não se trata de perspectivas incompatíveis, necessariamente; porém, complementares.

Para Oliveira (2010, p. 43), em sua tese de doutorado, apesar da literatura da área identificar como finalidades da descrição, tradicionalmente, o controle e o acesso do acervo, diversos elementos compõem camadas de compreensão para a representação do contexto arquivístico, reforçando a cientificidade da descrição dos arquivos e sua abordagem como uma função de pesquisa.

Já no intuito de recompor os aspectos históricos da descrição arquivística, Andrade e Silva (2008, p. 17) realçam a importância da relação entre o conhecimento do contexto e o resultado dessa atividade, indicando a necessidade desse processo abarcar tanto elementos sobre o contexto de criação, assim como outros retirados do próprio conjunto documental descrito. O trabalho do arquivista, dessa forma, contemplaria a descrição do conteúdo, da estrutura e do contexto dos documentos, preservando a imparcialidade e a autenticidade do documento de arquivo.

Luciana Duranti, por sua vez, sublinha a relação entre a descrição arquivística e a autenticidade, tratando a primeira como uma comprovação da autenticidade de documentos de um fundo e de todas as suas inter-relações: “o único papel importante que os arquivistas têm em relação à autenticidade é descrever os documentos sob sua custódia em contexto, tornando explícita, estabilizando e perpetuando seus relacionamentos com seus criadores e entre eles [...]” (DURANTI, 2011, p. 78, tradução da autora). A italiana corrobora, assim, o ponto de vista de Yeo (2016), pelo qual afirma que os autores que enfatizam o contexto ou a autenticidade da descrição demonstram privilegiar um enfoque sobre a presunção de prova dos documentos e as ações que os produzem.

⁸ Geoffrey Yeo é pesquisador honorário na University College London (UCL), apontando como um de seus interesses de pesquisa a contextualização e descrição de documentos. Disponível em: <<http://www.ucl.ac.uk/dis/people/geoffreyyeo>>. Acesso em 23 jun. 2017.

Depreende-se que cumpriria ao arquivista, ao operacionalizar o processo descritivo, compreender o contexto dos documentos de arquivo descritos, bem como a interação entre a unidade de informação arquivística e os seus usuários. Para tanto, ressalta-se a criação e aplicação de normas específicas.

A partir de um levantamento bibliográfico, Oliveira (2010) aponta as normas de descrição arquivística de maior relevância para a área e destaca, respectivamente: o Manual de Arranjo e Descrição de Arquivos (vulgo Manual dos Arquivistas Holandeses), em 1898; *Manual of Archival Description* (MAD), em 1986, 1989 e 2000; *Rules for Archival Description* (RAD), em 2008; ISAD(G): Norma geral internacional de descrição arquivística, 2003; e *Describing archives: a content standard* (DACs), em 2008. No Brasil, o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) foi o responsável pelo desenvolvimento da Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE), a partir da ISAD(G), publicada pelo Arquivo Nacional brasileiro em 2006.

Cabe ressaltar que, em 2012, o Conselho Internacional de Arquivos (CIA) constituiu um grupo de trabalho⁹ com 21 especialistas em descrição arquivística, oriundos de 13 países distintos, visando à promoção de melhores práticas nesta temática. Entre 2012 e 2016, o grupo buscou desenvolver um padrão descritivo para conciliar, integrar e construir um modelo a partir das quatro normas de descrição – ISAD(G), ISAAR(CPF), ISDF e ISDIAH –, intitulado “Records in Context” (RiC). Ainda em 2016, na forma de rascunho, o modelo conceitual proposto foi submetido à comunidade arquivística para consulta pública, tendo recebido contundentes críticas pelo InterPARES Trust¹⁰.

Em que pese a variedade das críticas que lhe foram endereçadas, importa aqui apresentar uma delas, referente ao foco sobre o papel dos usuários na proposição dessa modelagem:

O papel dos usuários tem sido cada vez mais um tópico de investigação na literatura científica desses últimos anos. Novas tecnologias oferecem novas e inimagináveis possibilidades de interação com instrumentos de pesquisa, sugerindo, por um lado, a necessidade de reconsiderar e redefinir o papel de instrumentos de pesquisa e, por outro; o papel dos usuários. Os usuários devem ser uma preocupação primária de qualquer projeto que trate de descrição. Este foco nos usuários deve ser preliminar para qualquer definição de elementos de descrição. Sem uma análise minuciosa e compreensão do público-alvo – isto é, a natureza e as características do público – o

⁹ “Expert Group on Archival Description” (EGAD). Disponível em: <<http://www.ica.org/en/about-egad>>. Acesso em: 27 jun. 2017.

¹⁰ Os comentários tecidos pelo InterPARES Trust à proposta preliminar do modelo “Records in Context” encontram-se disponíveis em: <https://interparestrustblog.files.wordpress.com/2016/12/interparestrust_comments_on_ric_final2.pdf>. Acesso em 27 jun.2017.

modelo seria, inevitavelmente, impreciso, se não completamente errado (InterPARES Trust, 2016, p. 7, tradução da autora).

Na medida em que os usuários dos arquivos se relacionam com os acervos descritos na etapa de difusão, julga-se imperativo incluir sua perspectiva em debates sobre a descrição arquivística e suas normas. Do mesmo modo, é oportuno compreender a conjuntura tecnológica que perpassa as relações entre esses usuários ao aceder às informações contidas nos acervos arquivísticos.

Sobretudo, é essencial não perder de vista os limites discursivos de construção dos modelos para a descrição arquivística. Como sinaliza MacNeil (2005), a representação arquivística é seletiva e incapaz de envolver a totalidade do objeto que pretende descrever. Ou, ainda, segundo Foucault (2010, p.148), “é óbvio que o arquivo de uma sociedade, de uma cultura, ou de uma civilização não pode ser descrito de maneira exaustiva [...] O arquivo não pode ser descrito em sua totalidade”. Nesse sentido, reitera-se que o processo modelizador dessa atividade não deve olvidar as mudanças tecnológicas e os seus impactos na produção de instrumentos de referência, tampouco o peso da atuação do usuário nessa interação.

Retomando a definição mencionada inicialmente por Yakel (2003), a autora aponta que “o próprio ato de representação arquivística, projetado para solicitar e fornecer acesso a acervos através de instrumentos de pesquisa, também pode criar barreiras para o uso” (YAKEL, 2003, p. 2, tradução da autora). Nesse sentido, consiste em condição essencial que os pesquisadores conheçam e compreendam os esquemas, códigos e linguagens que envolvem os sistemas implícitos de privilegiar, classificar e selecionar: ainda que regidos por normas, remetem a um reconhecido grau de subjetividade. Segundo Yeo (2016),

[...] os arquivistas estão cada vez mais convencidos de que a representação nunca é perfeita, de que concessões precisam ser feitas, de que as normas não são universais, mas produtos localizados de sociedades específicas [...]. Mas já que o trabalho descritivo é necessariamente seletivo, os arquivistas também tomam decisões conscientes sobre o que incluir em suas descrições, o que enfatizar e o que ignorar, e essas decisões inevitavelmente privilegiam alguns aspectos em detrimento de outros (YEO, 2016, p. 149).

No escopo desta investigação, destaca-se a relevância do papel da descrição dos arquivos com ênfase sobre o acesso, uma vez que essa função se entrelaça com a participação dos usuários e suas demandas por informações, sendo fundamental para a difusão do conhecimento sobre os arquivos. Sem embargo, entende-se que a descrição arquivística comporta um processo e também os seus respectivos produtos, dentre os quais se incluem os instrumentos de referência.

3 DIFUSÃO ARQUIVÍSTICA: DO CONCEITO À AÇÃO

Concebida como uma das funções arquivísticas (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 265), a difusão dos arquivos representa uma estratégia fundamental para a projeção deste ante a sociedade, a partir do desenvolvimento de atividades que encurtem o distanciamento entre as instituições arquivísticas e seu público em geral. Digno de nota é que Rousseau e Couture (1998) não chegam a definir o que se entende por essa função. Afinal, do que fala a Arquivologia quando fala em difusão?

Ao investigar a base de dados *online* “Multilingual Archival Terminology”¹¹, disponibilizada pelo CIA, averigua-se que a definição constante para o termo “difusão” é proveniente de Portugal, remetendo às “Normas Portuguesas de Documentação e Informação CT7”. A partir de tal definição, depreende-se a “função do serviço de arquivo que visa promover o conhecimento do respectivo acervo documental”. Curiosamente, o termo não fora definido pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (DIBRATE), embora apareça na definição do termo “disseminação da informação”. É no mínimo sintomático que uma das funções arquivísticas não apresente uma definição dicionarizada.

Como termo relacionado à “difusão”, em português, essa base de dados aponta “divulgação”. Ao buscá-lo, encontra-se a definição do DIBRATE, correspondendo ao “conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferência”. Em seguida, navegando-se pelo termo relacionado à “divulgação”, em língua inglesa, encontra-se “outreach program”. É a partir desse termo, definido pelo próprio CIA como “organized activities of archives intended to acquaint potential users with their holdings and their research and reference value”, que se destacam outros termos relacionados multilíngues, conforme o Quadro 4:

Quadro 4 – Pesquisa do termo “difusão” ao “outreach program” no “Multilingual Archival Terminology”

Difusão > divulgação > “outreach program”	
Língua	Termo(s) relacionado(s)
Árabe	الثقافة في الأنشطة / الثقافة في التقارب / رنامج
Bielorusso	навукова-інфармацыйная дзейнасць архіва
Chinês	推介项目

¹¹ Liderado na University of British Columbia por Luciana Duranti, em 2010, o projeto foi fundado pelo CIA e InterPARES. Consiste em uma base de dados de uso da terminologia arquivística em 16 idiomas, utilizada como ferramenta de referência para arquivistas e pesquisadores. Disponível em: <http://www.ica.org/en/about-multilingual-archival-terminology>. Acesso em: 02 jun. 2017

Croata	program otvaranja arhiva
Holandês	archieffeducatie
Farsi	ت و سدعه ب زمانه
Francês	action culturelle; activités culturelles
Alemão	Archivpädagogik; Öffentlichkeitsarbeit
Grego	Πολιτιστική δράση
Italiano	programma di diffusione al pubblico
Japonês	アウトリーチ事業
Panjabi	□□□□□□ □□□□□□□□□□
Português	difusão; divulgação
Russo	информационно-просветительская программа; научно-информационная деятельность архива; публикационная деятельность
Espanhol	programa de difusión

Fonte: Elaboração própria (2017), a partir do “Multilingual Archival Terminology”.

Conforme as variações de cada língua nota-se aspectos distintos da difusão, como a conotação cultural (francesa), pedagógica (alemã) e educacional (holandesa). Nessa direção, vai-se ao encontro das reflexões da historiadora e bibliotecária Heloísa Bellotto, notável pensadora do campo dos arquivos. Para a autora, cabem aos arquivos públicos três formas de difusão; editorial, cultural e educativa, papel este que delinea seus contornos sociais e os projetam na comunidade.

O arquivo é a “consciência histórica” da administração. Também pode sê-lo relativamente à comunidade, **se souber captar as potencialidades** que, nesse sentido, lhe oferece seu acervo. A par da cultura tradicional, os arquivos podem enveredar pelo caminho da **divulgação verdadeiramente popular**, sem se esquecer do constante reaquecimento de suas relações com seus usuários correntes: os pesquisadores – os cidadãos comuns ou historiadores (BELLOTTO, 2006, p. 228, grifos nossos).

É oportuno destacar três aspectos da visão da autora. Em primeiro lugar, o dimensionamento social dos arquivos, em paralelo às suas funções precípuas de custódia, preservação, tratamento e organização dos fundos arquivísticos, atreladas ao apoio às atividades da administração pública. Em seguida, a potencialidade mencionada dos arquivos em relação à comunidade, isto é, o que podem vir a ser, o que podem representar, incluindo, também, a potencialidade dos arquivos comunicarem seus acervos. Por último, quando Bellotto (2006) destaca que os arquivos podem se embrenhar no caminho de uma “divulgação verdadeiramente popular”, nota-se que, no âmbito da difusão arquivística, há espaço para uma perspectiva que relaciona o ato de divulgar ao caráter popular. O uso do advérbio “verdadeiramente” ratifica que há um caminho de divulgação, contudo, que esse trajeto pode se intensificar ainda mais a partir de atividades de cunho popular.

Para Bellotto (2006), a difusão educativa compreende um serviço educativo da própria instituição arquivística, por meio de visitas escolares e ações que visem a dar conhecimento aos acervos custodiados, imbuído por uma qualidade didática.

Quanto à difusão cultural, contemplaria eventos não apenas sobre o fenômeno arquivístico, mas também sobre outras temáticas culturais, com inspiração no conteúdo do acervo institucional. A organização de exposições é um exemplo de como a ideia dos arquivos pode ser difundida, embora a autora utilize o substantivo disseminação: “a repercussão de uma exposição na imprensa escrita e falada é fator de **disseminação** da ideia de arquivo: seu alcance é muito grande” (BELLOTTO, 2006, p. 229, grifo nosso). Segundo BERCHE (*apud* CRUCES BLANCO, 2007), deve-se reconhecer que “nossa época não descobriu o papel da difusão cultural, esta remonta a segunda metade do século XIX para encontrar os primeiros indícios de abertura dos arquivos para um público não erudito” (CRUCES BLANCO, 2007, p. 15).

Já a difusão editorial consiste nas publicações, consideradas canais de comunicação com o exterior (da Arquivologia), uma vez que informam outros meios, como a comunidade, a administração e a academia sobre o acervo documental. Ponto importante é que a autora considera os instrumentos de pesquisa como um gênero de publicação, uma vez que propiciam o acesso do pesquisador ao documento primário. Nessa acepção, Bellotto (2006) considera o historiador, o administrador e o cidadão e afirma:

Ora, a nenhum deles será possibilitado o acesso à informação requerida se não lhes for possível conhecer o conteúdo dos documentos do arquivo, sua tipologia, o órgão que os produziu e as inter-relações existentes entre eles. Isso só se realiza por meio da publicação de instrumentos de pesquisa, que são o elo entre os documentos procurados e o usuário (BELLOTTO, 2006, p. 230).

Em sua tese de doutorado, Oliveira (2010) aborda a difusão dos arquivos ao abranger a atividade de descrição:

Como atividade científica, a descrição arquivística deve abarcar todas as etapas de pesquisa e análise, bem como **prever o registro e divulgação do conhecimento produzido em todas essas etapas**. A documentação sobre todo o processo é essencial para que o acesso à informação e aos documentos ocorra **assegurando a difusão do conhecimento sobre os arquivos** e oferecendo autonomia ao usuário (OLIVEIRA, 2010, p. 54, grifos nossos).

Para a autora, a formulação de instrumentos de pesquisa deve abranger a reconstrução do contexto arquivístico para representar e disponibilizar as informações sobre os acervos ao público dos arquivos, mediante a etapa de descrição arquivística. Ao compreendê-la como

uma sorte de projeto de pesquisa para a produção de conhecimento sobre esses acervos, os instrumentos de pesquisa figuram como produtos científicos que são meio de divulgação e acesso aos acervos arquivísticos.

Portanto, entende que esses instrumentos comunicam sobre os arquivos, contribuindo para o desempenho da função de difusão, apesar de não se inserirem no escopo de uma comunicação formal dos arquivos: os instrumentos de pesquisa não são validados pelos pares da comunidade arquivística, servem diretamente ao usuário dos arquivos.

Por sua vez, no quinto capítulo do livro “Archivística general: teoría y práctica”, a espanhola Herrera (1991) aborda as funções de “transmitir, difundir e servir” das ciências da documentação. Ainda que a obra esteja voltada aos documentalistas, em razão da tradição da abordagem espanhola, a autora inclui os arquivos em sua visão. Chama atenção para a dinamização da difusão como uma característica obrigatória aos documentalistas, bibliotecários e arquivistas, enfatizando o papel indispensável dos meios informáticos, diante do volume de informação de que tratam.

A difusão não tem outro objetivo senão o serviço aos usuários através da **comunicação da informação dos documentos**. O mais importante no momento de distinguir a maneira de difundir em uns e outros está na rapidez, no imediatismo exigido dos documentalistas. O desenvolvimento histórico não carece desse imediatismo, tampouco a leitura. Isso não impede que a informação nos arquivos e bibliotecas seja fornecida para qualquer demandante seu (HERRERA, 1991, p. 161, tradução e grifo da autora).

Cruces Blanco (2007) ressalta que o termo difusão é encontrado do “Diccionario de Terminología Archivística”, sendo compreendida como:

Função arquivística fundamental cuja finalidade é, por um lado, promover e generalizar a utilização dos fundos documentais dos arquivos e, por outro, participar a sociedade do papel que os arquivos desempenham nela. Ele supõe que desde os arquivos deve-se trabalhar para colocar à disposição do público, em geral, meios materiais e intelectuais suficientes e ágeis, que permitam o conhecimento sobre o que é um arquivo, o que se faz nessa instituição e como podem ser empregados os documentos ali conservados (CRUCES BLANCO, 2007, p. 4, tradução da autora).

Já para Ramírez (2009), ao situar a difusão dos arquivos como importante ferramenta de projeção social ante a sociedade, traz uma dimensão bem aproximada da visão adotada para esta pesquisa:

Difundir os arquivos consiste em desenvolver, de maneira prática, o direito que têm os cidadãos de aceder à cultura (Martínez, 1999). Nessa direção, a difusão persegue como objetivo central atrair ao cidadão, **seja especialista ou não**, sobre o conteúdo

desses centros arquivísticos: seus fundos documentais, as instituições produtoras de documentos, a evolução histórico-geográfica e a identidade que descansa na informação contida nos documentos (RAMÍREZ, 2009, p. 188, tradução e grifo da autora).

Dessa maneira, a abordagem de Duff (2016, p. 190) é sintomática quando afirma que “utilizar arquivos requer inteligência arquivística, o que inclui conhecimento de teoria de arquivos, práticas e procedimentos, estratégias de redução de certezas e ambiguidades e habilidades inteligíveis”.

Na direção de dinamizar a difusão, ao apontar estratégias para a ampliação do uso social dos arquivos, Alberch i Fugueras (2000, p. 6) indaga se é possível tornar inteligível a um amplo público a informação sistematizada por instrumentos de descrição arquivística, bem como o que deveria mudar para facilitar a compreensão e utilização dos instrumentos que, apesar de refletirem uma organização de arquivos exemplar do ponto de vista profissional, demonstram-se opacos para a maioria do público não especializado. Por esse prisma, nota-se que o autor acredita que instrumentos de pesquisa, tal qual são concebidos, não atendem à multiplicidade de demandas de seus usuários.

Alberch i Fugueras (*apud* ROCKEMBACH, 2015, p. 104) atribui a função cultural dos arquivos como um eixo norteador para a realização da difusão, remontando às ações pioneiras realizadas pelo Arquivo Nacional da França, a partir de exposições de sigilografia e paelografia de seu acervo, na segunda metade do século XX, assim como os serviços educativos desta instituição.

Nesse sentido, Bellotto (2006, p. 234) também destaca o êxito da criação de serviços educativos envolvendo os arquivos e a sociedade, ideia esta concebida logo após a Segunda Guerra Mundial. Dentre as atividades desenvolvidas pelo serviço educativo dos arquivos franceses, menciona: visitas; aula de história no arquivo; atendimento de aluno isoladamente ou em grupos; “Concurso Jovem Historiador”; divulgação de reproduções de documentos e publicações; exposição de originais no recinto do arquivo e atividades diversas.

Resultado de um estudo do programa RAMP¹², o francês Michel Duchein apresenta, em 1983, considerações sobre os obstáculos que se opõem ao acesso, à utilização e à transferência da informação custodiada nos arquivos. Destaca a origem e evolução da noção de acesso aos arquivos; o direito à acessibilidade dos arquivos, pelo viés jurídico; tendências de investigação histórica; e o público em geral e o acesso aos arquivos. No terceiro capítulo,

¹² No escopo do projeto “Records and Archives Management Programme” (RAMP), estabelecido em 1979, a UNESCO publica regularmente estudos e diretrizes sobre a gestão de documentos, em especial. Disponível em: http://www.unesco.org/archives/new2010/en/ramp_studies.html. Acesso em: 02 jun. 2017.

ao expor barreiras que dificultam a acessibilidade aos arquivos, atenta para a publicidade do conhecimento do conteúdo dos arquivos: “de nada serviriam leis e regulamentos que garantam a liberdade de acesso aos arquivos se a existência e o conteúdo de seus documentos permanecem ignorados pelo público” (DUCHEIN, 1983, p. 39, tradução da autora).

Na medida em que os arquivos não alcançam o amplo público, perdem seu sentido precípuo. Duchein (1983) ilustra, pontualmente, o cenário problemático de sua época, não muito distante da atualidade:

Em geral, salvo raras exceções, os arquivos são pouco conhecidos pelo público; apenas os historiadores e os administradores sabem o que contêm e como acessar o material que conservam. Os programas de televisão e os artigos jornalísticos têm pouco efeito e somente esbarram superficialmente a atenção do público. As exposições de documentos, sobretudo, as reuniões de explicação destinadas aos estudantes e alunos, logram resultados mais profundos, porém só alcançam a um público restrito. Pode-se afirmar que, em quase todas as partes, os arquivos constituem um tesouro ignorado (DUCHEIN, 1983, p. 39, tradução da autora).

Assim, são apontadas iniciativas que surgem para remediar esse quadro sintomático, muitas destas por iniciativa do CIA e da UNESCO. Eventos, exposições, publicações e programas televisivos, organizados no âmbito das “semanas sobre os arquivos”, obtinham níveis de resultados diferenciados, a depender dos países em que eram desenvolvidos.

Nesse bojo, Duchein (1983) atenta para o fato de que as instituições arquivísticas¹³ mais relevantes e antigas dos países costumam contar com um serviço de relações públicas, responsável pela difusão de informações sobre os arquivos, seu conteúdo e seu acesso. Constata, ainda, o fato de que muitos pesquisadores dos arquivos ignoram quais são os documentos em que podem encontrar o que buscam, necessitando da ajuda especializada dos arquivistas. A utilização de instrumentos de pesquisa é apresentada pelo francês como ferramenta para o acesso aos arquivos: “pode-se, então, afirmar que o acesso aos arquivos depende tanto das leis e regulamentações pertinentes como do número e da qualidade dos instrumentos de pesquisa” (DUCHEIN, 1983, p. 40, tradução da autora). Assim, no campo dos arquivos, o autor destaca como esforços principais da segunda metade do século XX a elaboração, publicação e automatização de diferentes instrumentos de referência, tais quais guias, repertórios e índices.

¹³ Em aula ministrada no Curso de Graduação em Arquivologia da UNIRIO, em maio de 2017, José Maria Jardim ressalta que instituições arquivísticas se diferem de serviços arquivísticos. Uma instituição arquivística é uma organização cuja atividade-fim é a gestão, preservação e acesso à informação arquivística, entre outras atribuições. Já um serviço arquivístico, em uma empresa, representa uma atividade-meio, oferecendo suporte às atividades-fim da organização, seja esta um banco, um hospital ou uma escola.

Mais de três décadas após a publicação do autor, observa-se que há, no cenário brasileiro, o aumento da preocupação dessas instituições quanto à difusão dos arquivos. Segundo Rockembach (2015, p. 105), a complexidade que uma perspectiva arquivística emergente acarreta requer novos olhares e estudos sobre a difusão, atentando-se para três elementos na difusão: o usuário da informação, o conteúdo a ser difundido e o uso das tecnologias de e informação e comunicação.

Oliveira (2010) também salienta o uso crescente da web como plataforma para a divulgação dos acervos e a mudança de perfil dos usuários, nos últimos anos, como pontos a serem incorporados pelas discussões da área. Nesse contexto, afirma a autora:

Se antes a divulgação dos instrumentos de pesquisa, resultado da descrição arquivística, era realizada por meio da publicação dos inventários e catálogos, com o advento da tecnologia *web* cada vez mais as instituições arquivísticas fazem uso desse território virtual para assegurar a visibilidade institucional e de seus acervos (OLIVEIRA, 2010, p. 54).

Nesse sentido, o caminho proposto por Rockembach (2015) expõe elementos que caminham ao encontro da presente investigação:

A difusão em arquivos consiste na busca de estratégias que visem à acessibilidade (facilitar o acesso, procurar vencer as barreiras tecnológicas e linguísticas), transparência (tornar público), atingir determinado público (através do marketing e demais ferramentas auxiliares), entender qual é o público (estudo de usuários e comportamento informacional), estudar as competências informacionais do público (literacia informacional / educação informacional, distinguindo-a da educação patrimonial), realizar a mediação (selecionar, filtrar, acrescentar qualidade informacional na recuperação de conteúdos), procurando uma maior proximidade dos usuários à informação contida nos acervos, por meio de vários canais de comunicação ou aqueles considerados mais adequados, considerando três vértices principais: os usuários, o conteúdo e a tecnologia (ROCKEMBACH, 2015, p. 113).

Por fim, destaca-se a perspectiva crítica de Chaves (2017), ao indagar em seu artigo o que deve efetivamente ser difundido pelos arquivos. Para o autor, a difusão de arquivo apresenta como “princípio incontornável divulgar, ou disseminar: **a instituição** em toda sua complexidade; todos **os trabalhos técnicos** voltados para as suas atividades finalísticas; **os conhecimentos produzidos** que requerem disseminação; e **o acervo** sob sua custódia” (CHAVES, 2017, p. 10, grifos nossos).

Quanto à prática de difusão do acervo, em especial, Chaves (2017) relaciona a elaboração de instrumentos de referência à amplitude do público usuário dos arquivos:

A melhor e mais eficiente prática de difusão do acervo é o desenvolvimento dos instrumentos de pesquisa (catálogos, guias e inventários). Quanto mais desenvolvidos e minuciosos esses instrumentos, mais amplo será o público usuário dos arquivos. Quanto menos complexos esses instrumentos, aumenta-se a dependência (arriscada) a funcionários com conhecimentos técnico e empírico que deverão auxiliar as demandas dos pesquisadores (CHAVES, 2017, p. 11).

Em especial, o autor também destaca que os serviços de difusão realizados pelas instituições arquivísticas devem ter, como compromisso principal, a disseminação de conhecimentos específicos produzidos na instituição, isto é, focar suas ações sobre as atividades finalísticas institucionais.

4 WEB 2.0 E UX DESIGN: CAMINHOS PARA A DIFUSÃO DOS ACERVOS ARQUIVÍSTICOS

Nas últimas décadas, o advento da tecnologia da informação, no bojo de um novo paradigma, é concebido como a “transferência de uma tecnologia baseada principalmente em insumos baratos de energia para outra que se baseia, predominantemente, em insumos baratos de informação, derivados do avanço da tecnologia em microeletrônica e telecomunicações” (FREEMAN, 1988, p. 10, tradução da autora)¹⁴. Ao passo que as transformações tecnológicas interagem com a economia e a sociedade, demarcam mudanças sociais que arquitetam a chamada sociedade da informação. Nesse sentido, para além de uma sociedade informacional, o paradigma da tecnologia da informação provocou uma transformação social através de seu uso conformando uma sociedade em rede.

No contexto arquivístico, a disponibilidade de novos recursos informacionais ampliou os horizontes de busca e recuperação da informação e estremeceu a tradicional relação entre usuário e informação. Os usuários dos arquivos, antes agentes passivos na comunicação com as instituições arquivísticas, adquirem outro tipo de postura, figurando tanto como produtores quanto receptores da informação, conforme as suas necessidades específicas.

Nessa direção, a arquivista norte-americana Kate Theimer (2011b) propõe o termo “Arquivos 2.0” para se referir a uma abordagem da prática arquivística que estimula a promoção de abertura e flexibilidade, descartando a mera associação dos arquivos à geração específica da Web 2.0 ou como uma perspectiva puramente tecnológica, futurista. A partir desta abordagem, argumenta-se que “os arquivistas devem ser centrados no usuário e abraçar oportunidades para usar a tecnologia para compartilhar conjuntos documentais, interagir com os usuários e melhorar a eficiência interna” (2011b, p. 60, tradução da autora). Depreende-se, assim, a influência da tecnologia aplicada ao campo dos arquivos como característica de uma cultura do compartilhamento da informação no ambiente digital *online*.

Os efeitos da rede mundial de computadores atravessam o comportamento desses usuários ao propiciarem, também, maior visibilidade institucional aos arquivos, revestindo as instituições arquivísticas de maior quantidade de usuários (MARIZ, 2012). Considerando que, além do aspecto quantitativo, a qualidade da relação entre esses atores é vital para o êxito da difusão dos acervos arquivísticos, duas direções de discussão convergem para os propósitos

¹⁴ Também citado por Manuel Castells (2003, p. 107).

desta investigação: a potencialidade do uso de recursos interativos oferecidos pela Web 2.0 e o aporte teórico da *User Experience Design*¹⁵ no cenário arquivístico.

Nessa direção, é oportuno expor alguns aspectos relacionados à evolução tecnológica da web que, da década de 1990 à atualidade, acompanhou as transformações de diferentes formas de disponibilização da informação para o público conectado.

Concebido por Berners-Lee (1996) cerca de meio século após os trabalhos de Vannevar Bush sobre o hipertexto, o projeto da *World Wide Web* mesclou técnicas de recuperação de informação com o hipertexto para dimensionar a criação de um sistema de informação em nível global¹⁶. A web tradicional ou Web 1.0 consistiu em uma plataforma estática, uma espécie de vitrine informacional. Já na década de 2000, a segunda geração da web popularizou-se como Web 2.0, agregando novos recursos que destacam seu papel como plataforma interativa e sua arquitetura de participação: blogs, redes sociais, wikis, compartilhamento de vídeos *online*, computação na nuvem, dentre outros (O'REILLY, 2005). Robredo (2010) atenta para o caráter de interoperabilidade dessa geração da web:

A Web 2.0 é vista por alguns como uma segunda geração do desenho e da evolução da Web, que facilita a comunicação e o compartilhamento da informação, a interoperabilidade e a colaboração, com a subsequente proliferação de redes comunitárias e sociais, hospedagem de serviços e aplicações, compartilhamento de vídeos, wikis, blogs e folksonomias (ROBREDO, 2010, p.16).

Theimer (2011a, p. 126) pontua as mais significativas mudanças entre a primeira e a segunda geração da web: manifestação da rede como plataforma, possibilitando o acesso de dados desde qualquer local provido de conexão à internet; processo de abertura de interfaces técnicas e padrões; websites voltados para a experiência de cada usuário; ampliação do sentido de interatividade, criação de conteúdo pelos usuários e integração da conexão entre estes. Compreendidas em conjunto, essas transformações alteraram a maneira como as pessoas acessam e interagem com a informação disponibilizada na rede.

Em seguida, a geração da web semântica como uma proposta de extensão da atual (BERNERS-LEE et al., 2001) permite a interação entre computadores e pessoas através de novas tecnologias e linguagens, a partir da representação do conhecimento e da criação de ontologias, apontando para ainda maiores desafios tecnológicos.

Atualmente, parte dos sítios eletrônicos das instituições arquivísticas busca se adaptar ao formato da Web 2.0, enquanto outra ainda está aprisionada à mentalidade da Web 1.0

¹⁵ Também conhecida como Design de Experiência de Usuário, porém, o uso do termo em inglês é predominante.

¹⁶ *World Wide Web Summary*. Disponível em: <<https://www.w3.org/Summary.html>>. Acesso em 01 jul. 2017.

(THEIMER, 2009). O cenário brasileiro não é diferente: como apontado por Mariz (2012), tais instituições brasileiras gerenciam tecnologias atuais com base em parâmetros utilizados por tecnologias anteriores.

No início, a maior parte das informações disponíveis na rede era semelhante aos documentos impressos, textuais. Com o tempo e a adaptação aos novos ambientes, os sites foram se tornando mais complexos. Porém, com poucas exceções, os sites de instituições arquivísticas brasileiras ainda não saíram daquele estágio inicial (MARIZ, 2012, p.147).

A partir de levantamento realizado por Jardim (1999), observou-se que a porcentagem de *websites* de instituições arquivísticas públicas brasileiras que apresentavam, à época, instrumento de pesquisa *online* em base de dados era muito baixa, correspondendo a apenas 15% do total de sítios institucionais. Desde então, o autor destaca a necessidade de ampliação das informações contidas nos arquivos através dos instrumentos de pesquisa, incentivando mecanismos que proporcionem maior interatividade.

No ano subsequente, a elaboração pelo CONARQ de diretrizes recomendando a parametrização de informações dispostas nos websites das instituições arquivísticas brasileiras norteou, em um primeiro momento, a disposição e disseminação da informação sobre os arquivos na rede. Nessa direção, “a maioria dos arquivos percebeu o valor de usar a web para publicar informação sobre si e seus acervos – geralmente, na forma de colocar online instrumentos de pesquisa” (THEIMER, 2011a, p. 123, tradução da autora).

O advento da Web 2.0, o entrelaçamento virtual e célere do fluxo informacional, o surgimento da ISAD(G) e da NOBRADE, a ampliação das políticas de acesso à informação e a tendência de transparência e *accountability*¹⁷ na governança pública são fatores que acarretam o encurtamento da distância virtual entre o usuário e as instituições arquivísticas. Neste cenário, destaca-se um processo de transição dos instrumentos de pesquisa tradicionais, como o guia e o inventário impressos, por exemplo, para uma nova geração de instrumentos de pesquisa ou de referência¹⁸ *online*. Em suma, as recentes tecnologias simplificaram a disseminação da informação descritiva (YEO, 2016), no entanto, será que essa informação se tornou mais simples para o seu usuário?

¹⁷ Contextualiza-se que o termo anglófono *accountability*, comumente traduzido para a Língua Portuguesa como prestação de contas ou responsabilização social, carrega um sentido ainda mais amplo. Além do ato de prestar contas, consistiria na obrigação em si da Administração Pública de prestar contas.

¹⁸ Segundo Andrade e Silva (2009), prioriza-se a terminologia instrumentos arquivísticos de referência ao invés de instrumentos de pesquisa, uma vez que tais ferramentas não comportariam em si mesmas as pesquisas, porém, artefatos referenciais. Por essa razão, opta-se pelo uso do primeiro termo neste artigo, em detrimento do segundo.

Nessa direção, este autor aponta uma lacuna quanto a iniciativas para identificar boas práticas em métodos de apresentação e recuperação da informação descrita, desconhecendo-se como a tecnologia afeta, com efeito, as possibilidades de uso das descrições: “na ausência de normas estabelecidas, os usuários, ao consultarem uma gama de recursos on-line, frequentemente precisam aprender uma nova interface e sintaxe de recuperação para cada site que visitam” (YEO, 2016, p. 152).

Gilliland-Swetland (2001) pontua que a inconsistência na forma de apresentação dos instrumentos de referência os torna incompreensíveis ao usuário leigo:

Em geral, tanto os arquivistas como seus usuários utilizam a mesma versão do instrumento de pesquisa e versões simplificadas ou visualizações alternativas raramente são preparadas para o uso público. Embora a eficácia desta forma em facilitar o uso de materiais de arquivo nunca tenha sido sistematicamente examinada, todas as indicações são de que o instrumento de pesquisa como atualmente concebido desempenha um trabalho bastante fraco em direcionar as necessidades, práticas e comportamentos do usuário não acadêmico (GILLILAND-SWETLAND, 2001, p. 200, tradução da autora).

Nesse sentido, ao apontar estratégias para a ampliação do uso social dos arquivos, Alberch i Fugueras (2000, p. 6) indaga se é possível tornar inteligível a um amplo público a informação sistematizada por instrumentos de descrição arquivística, bem como o que deveria mudar para facilitar a compreensão e utilização dos instrumentos que, apesar de refletirem uma organização de arquivos exemplar do ponto de vista profissional, demonstram-se opacos para a maioria do público não especializado. Por esse prisma, resta claro que a construção de instrumentos de referência deve atender aos seus usuários em múltiplos sentidos.

A aposta nas tecnologias é certamente a única opção válida, já que a ampliação do uso social dos arquivos envolve, necessariamente, promover a sua utilização, e considerar o conceito de ciberespaço como um incentivo que joga a favor das instituições que, como os arquivos, contam com um grande capital informativo (ALBERCH I FUGUERAS, 2000, p. 10, tradução da autora).

Destarte, a multiplicidade de demandas dos usuários dos arquivos enseja uma abordagem mais dinâmica e flexível, enfatizando-se uma renovação da maneira pela qual os usuários interagem com as instituições arquivísticas.

Desse modo, a multiplicidade de demandas dos usuários dos arquivos enseja uma abordagem mais dinâmica e flexível, salientando uma renovação da maneira pela qual esses interagem com as instituições arquivísticas.

Nesse diapasão, a área de UX caminha ao encontro dessa necessidade, ao passo que é considerada uma recente área do Design e apresenta metodologias específicas para projetos de produtos digitais, com ênfase no design centrado no usuário¹⁹. De acordo com a definição dada pela norma internacional ISO 9241-210 (*Human-centred design for interactive systems*), o termo *user experience* corresponde às percepções e respostas dos usuários resultantes do uso e/ou antecipação do uso de um produto, sistema ou serviço.

Essa norma ainda complementa que a UX é consequência, dentre alguns fatores: da performance do sistema; do comportamento interativo; da capacidade assistiva do sistema interativo; além do estado físico e psicológico do usuário, a partir de suas experiências anteriores, preferências, percepções, habilidades e contexto de uso. Diante disso, fica evidente que a área se relaciona com várias disciplinas para se desenvolver.

Conforme o modelo elaborado por Saffer (2009), as relações interdisciplinares da área de UX são apresentadas em um diagrama²⁰, circunscrevendo a navegação, por exemplo, às disciplinas de Arquitetura da Informação, Design Visual e Design de Interação (vide Anexo 1). Yeo (2016) admite que haja potencial para que a navegação se torne mais sofisticada em ambientes digitais por meio de “técnicas desconhecidas do mundo do papel”. Contudo, reconhece que “os arquivistas ainda não sabem a melhor forma de tornar os instrumentos de pesquisa on-line navegáveis (browsable/navigable)” (YEO, 2016, p. 153).

Em especial, a Arquitetura de Informação (AI) trata de disciplina nuclear do UX Design, oferecendo aportes teóricos relevantes para o campo dos arquivos. Segundo Zwies (2000, p. 11, tradução da autora), é definida como “a arte e a ciência de organizar a informação para ajudar as pessoas a satisfazer suas necessidades de informação de forma efetiva [...] o que implica organizar, navegar, marcar e buscar mecanismos nos sistemas de informação”. Nessa acepção, a AI relaciona-se mais com a estruturação física das informações, de modo a otimizar a navegação dos usuários pelos sistemas, do que propriamente com o conjunto de elementos que compõem as relações de interação dos usuários, pelo viés da UX.

Em estudo sobre a distinção dos conceitos de *user experience* e usabilidade, Padovani; Schlemmer; Scariot (2012) realizam ampla revisão de literatura sobre a questão e inferem que, com a evolução do conceito tradicional de usabilidade, este fora encampado pelo termo *user experience*. Dessa forma, ressaltam que os “métodos de avaliação com envolvimento

¹⁹ Apesar da norma ISO 9241-210 sinalizar a preferência pelo termo *human-centred design*, na prática, considera-o como sinônimo ao termo *user-centred design*.

²⁰ Disponível em: <<http://www.kickerstudio.com/2008/12/the-disciplines-of-user-experience/>>. Acesso em: 09 jun. 2017.

participativo dos usuários também podem ser utilizados para analisar a *user experience*” (PADOVANI; SCHLEMMER; SCARIOT, 2012, p. 8).

A partir do pressuposto de que o UX Design visa tornar a relação usuário-sistema a mais espontânea e fluida possível, buscando evitar que o sistema se torne um obstáculo ao usuário, percebe-se que esta área pode oferecer diversas contribuições à Arquivologia. Assim, destaca-se o potencial da UX no tocante à elaboração de instrumentos arquivísticos de referência *online* que possam ser intuitivos, inteligíveis e agradáveis ao usuário. Para além de prover acesso, a difusão dos acervos arquivísticos através desses instrumentos deve evitar um produto ensimesmado, isto é: concebido de e para especialistas da área arquivística e/ou afins.

5 CAMPO EMPÍRICO

A escolha do campo empírico da investigação se justificou diante da relevância tanto da instituição arquivística como da ferramenta analisada em si, respectivamente, o Arquivo Nacional do Brasil e o Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

5.1 O ARQUIVO NACIONAL DO BRASIL

Fundado em 1838, ainda sob a denominação de Arquivo Público do Império, o Arquivo Nacional do Brasil (AN) foi organizado, em sua concepção, em três seções: Legislativa, Administrativa e Histórica (ESTEVÃO; FONSECA, 2011). Retrata-se à época de sua criação:

Nos primeiros anos do Arquivo Público, e certamente nas décadas seguintes, o termo público, que tanto destaque teve na França, tinha um efeito mais subliminar do que concreto junto à população, a tomar pelo art. 10 do regulamento n. 2, segundo o qual os documentos não podiam ser franqueados a ninguém “sem licença do ministro e secretário de Estado dos Negócios do Império”. Até mesmo a concessão de certidões (art. 11) supunha a aprovação da autoridade ministerial (ESTEVÃO; FONSECA, 2011, p. 84)

Adotando como parâmetro a instituição arquivística francesa, que já contava com meio século de existência quando criado, o AN desempenhou um papel relevante para a história da técnica e da disciplina dos arquivos no Brasil. Destaca-se, principalmente, a atuação de José Honório Rodrigues, diretor da instituição a partir de 1958, momento em que promoveu uma gestão marcada pela qualificação e aprimoramento de pessoal, assistência técnica, intercâmbio de profissionais e divulgação do conhecimento.

Atualmente, o AN vincula-se hierarquicamente ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, sendo responsável pela custódia do acervo permanente da esfera executiva da Administração Pública Federal. Segundo o seu relatório de gestão de 2015²¹, conserva mais de 55 quilômetros lineares de acervo documental.

Conforme seu sítio eletrônico²², tem por finalidade implementar e acompanhar a política nacional de arquivos definida pelo CONARQ, através da gestão, do recolhimento, do tratamento técnico, da preservação e da divulgação do patrimônio documental do país,

²¹ Disponível em: <https://tinyurl.com/relatarqnac15>. Acesso em: 08 jun. 2017.

²² Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/index.php/institucional/historico.html>. Acesso em 03 jun. 2017.

garantindo pleno acesso à informação, com vistas a apoiar as decisões governamentais de caráter político-administrativo, o cidadão na defesa de seus direitos e de incentivar a produção de conhecimento científico e cultural.

Em termos editoriais, conta com a publicação da Revista Acervo, publicada desde 1986, semestralmente. Apresenta como objetivo a divulgação de estudos e fontes nas áreas de ciências humanas e sociais aplicadas, em especial, História e Arquivologia.

Quanto à presença da instituição nas redes de comunicação eletrônica, o sítio eletrônico do AN expõe seis canais *online*: Facebook²³, Instagram²⁴, Pinterest²⁵, SoundCloud²⁶, Twitter²⁷ e YouTube²⁸.

Sua página da rede social Facebook apresenta 33.555 curtidas e é avaliada pelo seu público por 4,8 de cinco estrelas. Já sua página na rede social Instagram tem um público de cerca de 14.700 seguidores e um volume de conteúdo de 250 publicações. No Pinterest, o AN conta com 582 seguidores de suas 48 pastas, com 739 *pins*. Já no SoundCloud, verifica-se um pequeno público de 25 seguidores e um conteúdo de 23 faixas sonoras. A conta do AN no Twitter, criada em junho de 2011, indica um público de cerca de 11.200 mil seguidores, contendo 952 fotos ou vídeos em 4.887 *tweets*. Por último, seu canal no YouTube, criado desde janeiro de 2015, indica 447 inscritos, totalizando 13.916 visualizações de seu conteúdo, composto por 28 vídeos. Tais números reforçam a expressividade da instituição no espaço virtual.

Além disso, o AN também exibe 21 exposições virtuais em seu sítio eletrônico, incluindo galerias de imagens. Para os fins desta pesquisa, sobretudo, ressalta-se a disponibilização *online* da base de dados SIAN para a pesquisa no acervo arquivístico dessa instituição.

5.2 O SIAN

O Arquivo Nacional apresenta o SIAN como o principal meio de acesso às informações relacionadas ao acervo custodiado pela instituição, cuja disponibilização remete

²³ Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/>. Acesso em: 19 mai. 2017.

²⁴ Disponível em: <https://www.instagram.com/arquivonacionalbrasil/>. Acesso em: 19 mai. 2017.

²⁵ Disponível em: <https://br.pinterest.com/arquivonacional/>. Acesso em: 19 mai. 2017.

²⁶ Disponível em: <https://soundcloud.com/arquivo-nacional>. Acesso em: 19 mai. 2017.

²⁷ Disponível em: <https://twitter.com/arquivobrasil>. Acesso em: 19 mai. 2017.

²⁸ Disponível em: <https://www.youtube.com/channel/UCcB7XUfJLfmtXx5KRKWAwCg/>. Acesso em: 19 mai. 2017.

ao início dos anos 2000. Atualmente, é composto por 899 fundos, 511.344 dossiês e 120.491 itens documentais²⁹ e conta com versões nos idiomas inglês e espanhol, além do português.

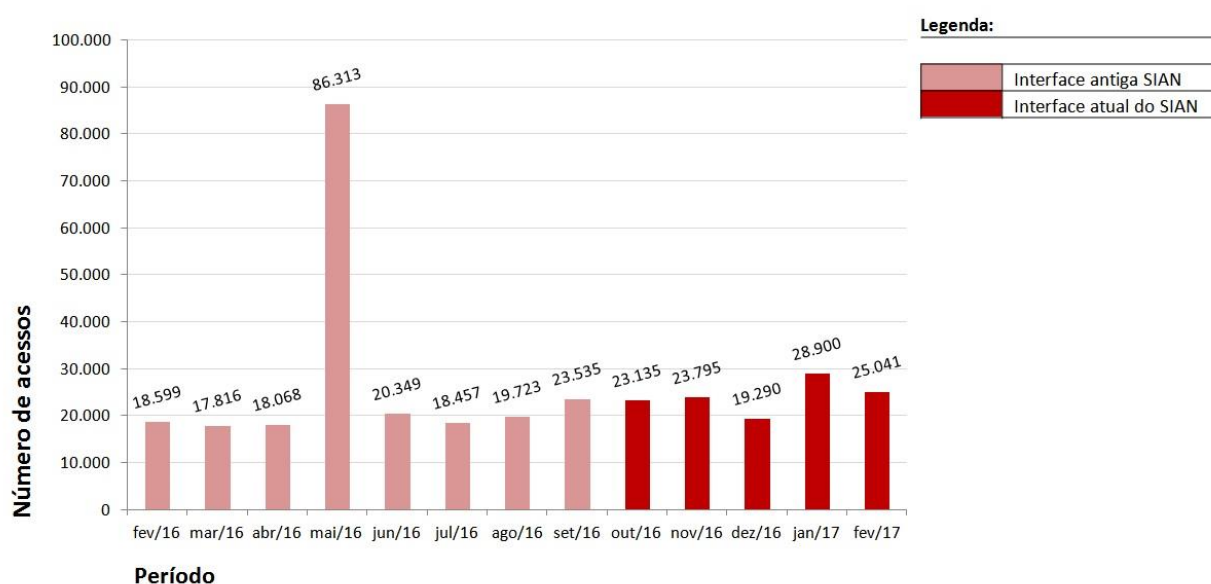
Com o intuito de contextualizar o SIAN são apresentados dados do sistema referentes ao seu acesso, sua interface e suas modalidades de pesquisa

5.2.1 Acesso

Para obter acesso ao sistema é necessário realizar um cadastro do usuário em seu próprio sítio eletrônico, fornecendo informações pessoais relacionadas à sua identificação, documentação e endereço.

O levantamento de dados sobre o acesso ao sistema compreendeu o intervalo entre os meses de fevereiro de 2016 a fevereiro de 2017, totalizando 343.021 acessos³⁰ ao SIAN. Neste período, é importante ressaltar que houve uma mudança de interface, conforme o Gráfico 1. A nova interface entrou “no ar” no dia 29 de agosto de 2016, a partir de então, sofrendo vários ajustes técnicos. Uma estabilização relativa no sistema quanto ao cadastramento de usuários, navegadores, recuperação de dados etc. foi alcançada em cerca de 45 dias.

Gráfico 1 – Total de acessos ao SIAN no período analisado



²⁹ Disponível em <http://sian.an.gov.br/sianex/log/estatistica.asp>. Acesso em: 08 jun. 2017.

³⁰ A compilação dos dados quantitativos de acessos foi realizada pelo administrador de rede da instituição, observando-se que este número refere-se a “visitas únicas”, que identifica o usuário e consolida as páginas acessadas.

Fonte: Elaborado pela autora (2017), a partir de informações fornecidas pela Coordenação de Tecnologia da Informação (COTIN/AN).

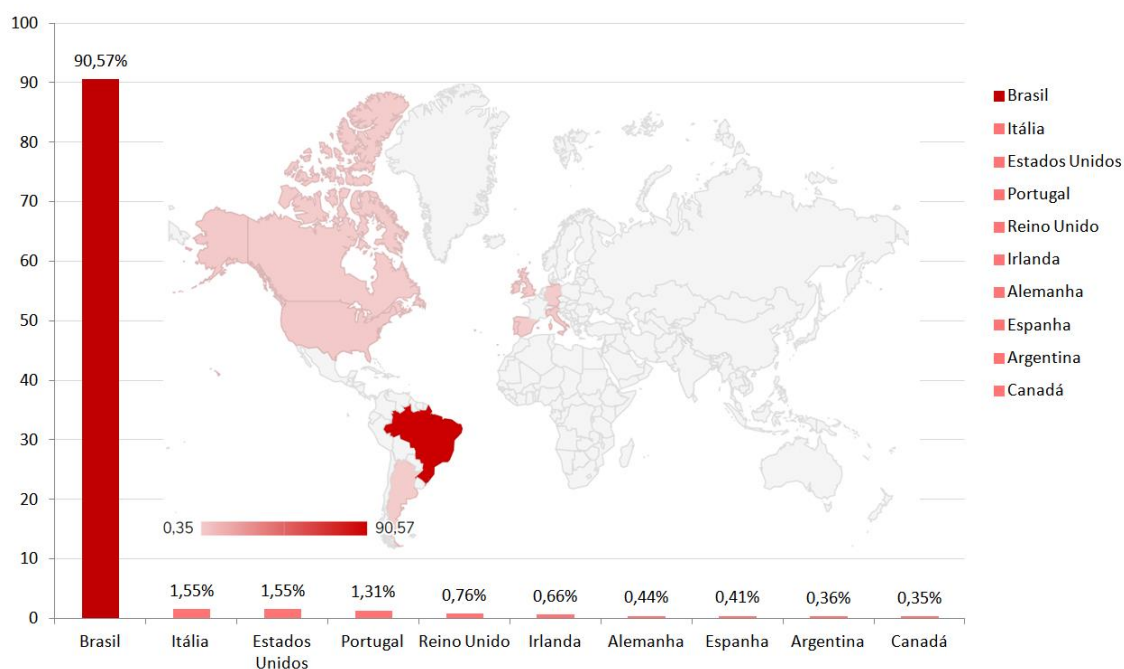
Fato interessante é que os acessos realizados ao SIAN ultrapassam os limites brasileiros. Muitos outros países utilizam essa ferramenta para busca de acervos arquivísticos brasileiros, conforme o Gráfico 2, que revela o volume de acessos ao sistema por continente. Após a América do Sul, com 91,34% do total de consultas o maior número de consultas provém da América do Norte e da Europa, em seguida. Destaca-se que não há registro de acessos pela América Central.

Gráfico 2 – Distribuição de acessos ao SIAN por continente no período analisado



Fonte: Elaborado pela autora (2017), a partir de informações fornecidas pela Coordenação de Tecnologia da Informação (COTIN/AN).

Quanto à distribuição do quantitativo de acessos por país, observa-se pelo Gráfico 3 que os três países que mais utilizaram o SIAN no período analisado foram, após o Brasil, respectivamente, Itália, Estados Unidos e Portugal.

Gráfico 3 – Distribuição de acessos ao SIAN por países no período analisado

Fonte: Elaborado pela autora (2017), a partir de informações fornecidas pela Coordenação de Tecnologia da Informação (COTIN/AN).

Em relação aos fundos e coleções mais consultados, estabeleceu-se como critério para a investigação os que superaram o quantitativo de 2.500 ocorrências durante o ano de 2016. Deste modo, foram compilados na Tabela 1 os dados sobre os 17 fundos e coleções mais acessados pelos usuários do SIAN em 2016:

Tabela 1 – Fundos/Coleções mais acessados em 2016 no SIAN

Fundo	Código de Referência	Quantidade de acessos realizados		
		01/01/2016 a 29/08/2016	01/09/2016 a 31/12/2016	TOTAL de acessos
Divisão de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras	BR RJANRIO OL	853.652	276.613	1.130.265
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - SP (Santos)	BR RJANRIO BS	30.708	110.528	141.236
Objeto Voador Não Identificado (OVNI)	BR DFANBSB ARX	87.250	7.468	94.718
Departamento Nacional do Povoamento	BR RJANRIO OB	19.943	26.709	46.652
Agência Nacional	BR RJANRIO EH	4.399	8.700	13.099
Comissão Nacional da Verdade	BR RJANRIO CNV	5.378	5.823	11.201
Comissão Encarregada do Desembarque e Remoção para o Interior dos Imigrantes Recém-Chegados	BR RJANRIO OH	8.570	-	8.570
Série Interior - Estrangeiros: Visto - Expulsão - Permanência (IJJ7)	BR RJANRIO A5	5.666	-	5.666
Fotografias avulsas	BR RJANRIO O2	2.926	2.588	5.514

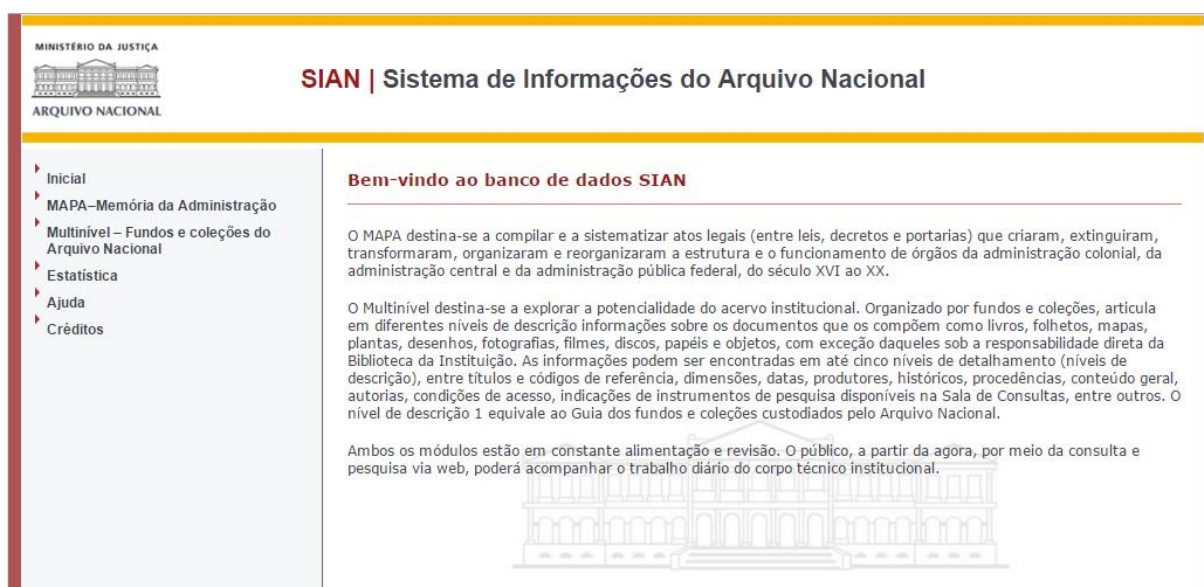
Inspetoria Geral das Terras e Colonização	BR RJANRIO 3D	5.489	-	5.489
Conselho de Segurança Nacional	BR DFANBSB N8	5.149	-	5.149
Casa dos Contos	BR RJANRIO 0M	4.434	-	4.434
Série Interior - Nacionalidades (IJJ6)	BR RJANRIO A9	3.803	-	3.803
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras - RJ	BR RJANRIO BO	3.371	-	3.371
Ministério da Justiça e Negócios Interiores	BR RJANRIO 4T	2.956	-	2.956
Correio da Manhã	BR RJANRIO PH	-	2.830	2.830
Serviço de Censura de Diversões Públicas - RJ	BR RJANRIO TN	-	2.566	2.566

Fonte: Elaborado pela autora (2017), a partir de informações fornecidas pela Coordenação de Tecnologia da Informação (COTIN/AN).

5.2.2 Interface

Como apontado no Gráfico 1, apenas a partir de outubro de 2016 a nova interface do SIAN foi disponibilizada já com os ajustes técnicos necessários. Previamente, o SIAN apresentava outra interface a seus usuários, como exibido pela Figura 1.

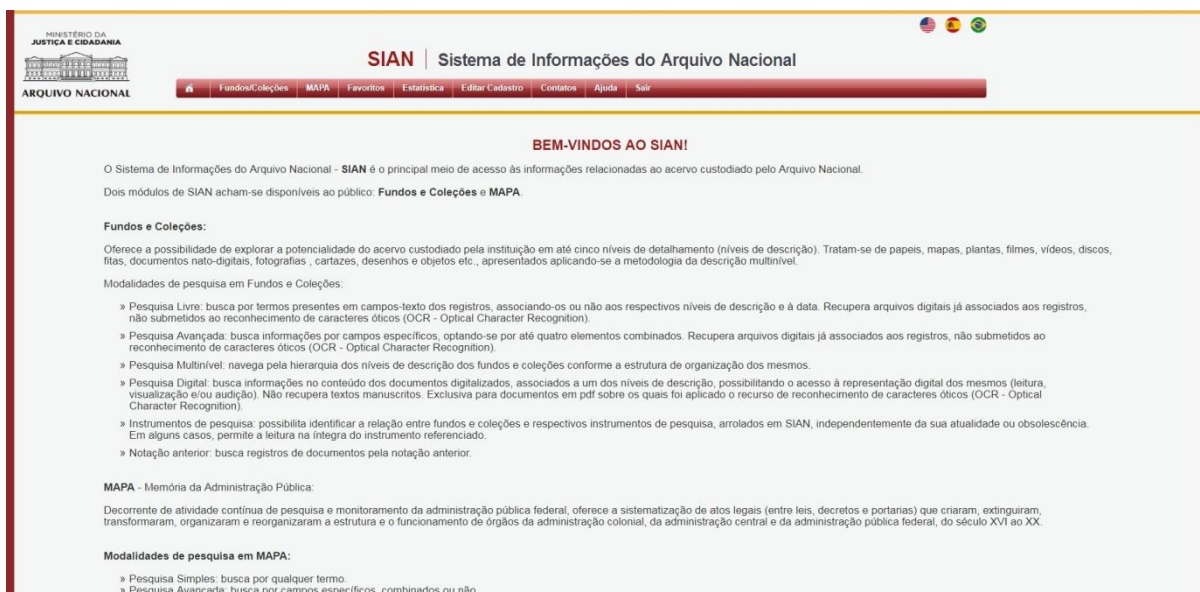
Figura 1 – Captura de tela de apresentação da interface anterior do SIAN



Fonte: Sítio eletrônico do SIAN, acessado em 18 mai. 2016.

Em sua interface atual, o SIAN também disponibiliza ao público dois módulos: “Fundos e Coleções” e “MAPA”, este último englobando a memória da Administração Pública Federal. Todavia, conforme mostrado pela Figura 2, já é possível notar algumas das principais mudanças da “nova” interface.

Figura 2 – Captura de tela de apresentação da atual interface do SIAN



Fonte: Sítio eletrônico do SIAN, acessado em 20 jun. 2017.

Observa-se uma barra superior vermelha logo abaixo do título do sistema, que contém nove abas. São elas, respectivamente: Página Inicial (representada por um ícone); Fundos/Coleções; MAPA; Favoritos; Estatística; Editar Cadastro; Contatos; Ajuda e Sair.

Pela aba “Fundos/Coleções”, opção de maior interesse para a presente investigação, o sistema oferece seis modalidades de pesquisa: livre, avançada, multinível, digital, instrumentos de pesquisa ou notação anterior. Em sua página inicial, há uma breve descrição sobre cada uma dessas opções.

5.2.3 Modalidades de pesquisa

Dentre as modalidades de pesquisa mencionadas, optou-se por destacar as três mais utilizadas pelos usuários em 2016³¹: livre, avançada e multinível.

Por meio da pesquisa livre (Figura 3) é possível buscar por um termo a ser consultado em um campo abaixo da barra de ferramentas, selecionando-se dentre as opções “igual”, “início” ou “contém” o mecanismo de busca mais adequado para o termo procurado. Ao lado direito desse campo, há um ícone vermelho com uma interrogação que orienta os usuários acerca desses três mecanismos de busca, bastando que se passe com o cursor do mouse sobre o ícone.

³¹ Conforme dados do SIAN compilados para a Tabela 1.

Essa modalidade dispõe de filtros de pesquisa na coluna à esquerda, sendo possível indicar o período da busca, se a pesquisa se limitará apenas aos resultados que apresentem arquivos digitais e, ainda, o nível de descrição do termo buscado, obedecendo ao pressuposto da descrição multinível expresso na norma ISAD(G), também refletido na NOBRADE.

Além desses pontos, essa modalidade mostra ao usuário quais os termos mais pesquisados, na parte inferior da tela.

Figura 3 – Captura de tela de pesquisa livre em Fundos/Coleções do SIAN

Fonte: Sítio eletrônico do SIAN, acessado em 30 jul. 2017.

Já a pesquisa avançada (Figura 4) representa a modalidade de pesquisa com mais possibilidades de parâmetros de busca, como esperado, contando com cerca de 20 variáveis de itens de pesquisa, a saber: nível, cargo, gênero, espécie, formato, formato de escrita, estágio de tratamento, estado de conservação, local de produção, cidade/município, código de referência, idioma, ordenação, título, especificação do conteúdo, data, entidade, referência bibliográfica, termo de indexação e responsabilidades.

Todavia, o sistema alerta o usuário que a combinação máxima permitida para essa modalidade de busca envolve até quatro itens. Outro aspecto digno de nota é a existência de três ícones de interrogação para indicar mecanismos de ajuda ao usuário, nos itens “com arquivo digital”, título e o período entre datas.

Figura 4 – Captura de tela de pesquisa avançada em Fundos/Coleções do SIAN

Fonte: Sítio eletrônico do SIAN, acessado em 30 jul. 2017.

Ao realizar pesquisas através da opção multinível (Figura 5), dois campos são disponibilizados ao usuário: “título” e “código de referência”. Dessa forma, o sistema possibilita buscas tanto por termos que figurem no título dos fundos ou coleções, como também por seus respectivos códigos de referência.

Figura 5 – Captura de tela de pesquisa multinível em Fundos/Coleções do SIAN

Fonte: Sítio eletrônico do SIAN, acessado em 30 jul. 2017.

6 ANÁLISE EMPÍRICA

A análise empreendida teve o propósito de avaliar o comportamento do usuário na utilização do SIAN por meio de suas percepções quanto à experiência de uso, explorando-se o design da interação virtual entre usuário e sistema. Adicionalmente, buscou-se verificar se essa ferramenta fornece ao usuário o apoio necessário para ampará-lo durante a sua experiência de pesquisa aos acervos arquivísticos. A partir desse caso específico, visou-se extrapolar as recomendações de apresentação e uso do sistema para outros instrumentos arquivísticos de referência *online*.

Durante o período de 30 de maio de 2017 a 30 de junho de 2017, foram obtidas 46 respostas completas ao questionário, uma vez que todas as questões eram obrigatórias para a sua conclusão. A pesquisa – sua apresentação e seu respectivo hiperlink para o questionário – foi divulgada em quatro grupos da rede social *Facebook* que englobam, predominantemente, a temática Arquivologia no contexto brasileiro. Além de tais grupos, a pesquisa também foi divulgada na página oficial da mesma rede social do Arquivo Nacional do Brasil, no intuito de alcançar os usuários de seu próprio instrumento de referência; em uma lista de discussão, por e-mail, de profissionais brasileiros ligados ao ensino da Arquivologia; e em grupos do *Facebook* de cursos universitários de História, admitindo-se que há um potencial público desta área que utiliza a ferramenta SIAN.

No tocante à sua primeira parte, as respostas sobre o perfil dos respondentes demonstram um predomínio de usuários relacionados ao campo teórico ou empírico dos arquivos, totalizando 34 pessoas. Oito são pesquisadores de outras áreas e apenas quatro não se enquadram nas opções anteriores, o que os aproxima da concepção de “cidadão comum”. Nesse sentido, nota-se que há uma baixa proporção de respondentes – 8,7% – relacionada a usuários não especializados em pesquisas, de modo geral, ou na matéria arquivística. Presume-se que isso se deve, parcialmente, à dificuldade de aplicação do questionário a um público diversificado, o que demandaria a elaboração de novas estratégias para abarcar essa categoria de usuários.

O quantitativo de respondentes se mostrou menor na faixa etária entre 39 e 48 anos – 6 pessoas – e maior entre 29 a 38 anos – 18 pessoas. O restante das faixas denotou um equilíbrio: 11 respondentes entre 18 e 28 anos e o mesmo número entre igual ou acima de 49 anos.

Por sua vez, o nível educacional dos respondentes refletiu diferentes graduações: 22 têm ensino superior completo; sete, doutorado incompleto; seis, superior incompleto; seis, doutorado completo; dois, mestrado completo e mais três, mestrado incompleto.

Quanto aos principais interesses de pesquisa no SIAN, observa-se a predominância da pesquisa acadêmica, apontada por 32 respondentes (69,6%), seguida por interesse profissional (56,5%) e pessoal (32,5%). A necessidade por alguma informação específica empata com a opção curiosidade, sendo cada uma apontada por 19,6% dos respondentes.

Conforme o Quadro 5, são estabelecidas relações entre as perguntas fechadas do questionário, a metodologia de análise utilizada para cada uma, bem como o respectivo núcleo conceitual que envolve o quesito analisado.

Quadro 5 – Relação entre as perguntas fechadas do questionário e a metodologia utilizada

Pergunta do questionário	Metodologia de análise	Núcleo conceitual do quesito analisado
A página inicial do SIAN explica com clareza como pode ele ser utilizado?	NBR ISO/IEC 9126-1	Inteligibilidade: facilidade do usuário em reconhecer a lógica de funcionamento do produto e sua aplicação
O visual do sistema era atrativo?	NBR ISO/IEC 9126-1	Atratividade: evidencia a satisfação subjetiva do usuário durante o uso
O sistema lhe ofereceu algum recurso de ajuda durante a pesquisa?	Avaliação heurística da usabilidade (Nielsen)	Ajuda e documentação
	NBR ISO/IEC 9126-1	Operacionalidade: medida da facilidade de operação do sistema
Você precisou aprender novos conhecimentos ou habilidades técnicas para conseguir utilizar esse sistema?	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.
	NBR ISO/IEC 9126-1	Apreensibilidade: medida da facilidade de utilização do software pelo usuário
Você precisou ou precisaria da ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para utilizar o sistema?	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.
Qual o grau de complexidade da linguagem utilizada pelo sistema?	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu acho o sistema desnecessariamente complexo
Qual o grau de dificuldade para conseguir realizar a sua pesquisa?	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu achei o sistema fácil de usar
Você conseguiu encontrar a informação que procurava?	NBR ISO 9241-11	Eficácia: recursos gastos em relação à acurácia e abrangência com as quais usuários atingem objetivos
De uma maneira geral, qual o seu grau de satisfação com a utilização do sistema?	NBR ISO 9241-11	Satisfação: ausência do desconforto e presença de atitudes positivas para com o uso de um produto
Você voltaria a usar o SIAN para outras pesquisas?	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência
Marque todas as suas impressões ao utilizar o SIAN:		
Satisfação	NBR ISO 9241-11	Satisfação: ausência do desconforto e presença de atitudes positivas para com o uso de um produto
	NBR ISO/IEC 9126-1	Atratividade: evidencia a satisfação subjetiva do usuário durante o uso
Familiaridade	Avaliação heurística da	Controle do usuário

	usabilidade (Nielsen)	
Facilidade	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu achei o sistema fácil de usar.
Esclarecimento	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente
Frustração	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência
Estranhamento	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu acho o sistema desnecessariamente complexo
Dificuldade	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu achei o sistema atrapalhado de usar
Confusão	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Eu achei o sistema atrapalhado de usar

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A análise das respostas às questões abertas realça algumas questões apontadas a seguir. Para 43,4% dos respondentes, há pouca clareza quanto às informações dispostas na página inicial do SIAN e apenas 10,9% acham que a página se utiliza de muita clareza. O visual do sistema é pouco atrativo para 54,4% dos usuários – apenas um deles avaliou o sistema como muito atrativo. Segundo 65,2% dos respondentes o sistema não ofereceu recurso de ajuda durante a pesquisa. Entretanto, 63% dos usuários alegou que não precisou aprender conhecimentos habilidades técnicas novos para o uso do SIAN. Questionados sobre a necessidade de auxílio de alguém com conhecimentos técnicos para utilizar o sistema, 54,3% das pessoas responderam positivamente.

Quanto ao grau de complexidade da linguagem utilizada pelo sistema, 87% dos respondentes a julgaram como complexa a muito complexa, o que se refletiu na dificuldade para realização da pesquisa: 82,6% das respostas indicavam esse problema. Apesar da dificuldade, 54,3% dos usuários afirmaram ter encontrado a informação que desejavam. O grau de satisfação apontado sobre a utilização do sistema pendeu para a insatisfação, visto que 41,3% dos respondentes se mostrou pouco satisfeito, enquanto a mesma porcentagem não externou satisfação ou insatisfação. Curiosamente, 84,8% dos usuários responderam que voltariam a utilizar o SIAN para outras pesquisas.

Sobre as impressões ao utilizar o sistema, as três mais indicadas pelos usuários foram, respectivamente: dificuldade (54,3%), confusão (54,3%) e estranhamento (45,7%). Digno de nota é que, menos apontadas, figuram familiaridade (10,9%) e facilidade (13%).

Por fim, a última pergunta do questionário proporcionou uma abordagem qualitativa de análise, visto que se tratava de uma questão aberta. Diante do questionamento sobre possíveis melhorias no sistema para a facilitação da pesquisa selecionamos 12 respostas para análise. Foram descartadas as respostas que optaram não declarar contribuição alguma ou as

que, de algum modo, não apresentavam conteúdos relevantes para o escopo desta pesquisa. A partir disso, consolidou-se o Quadro 6:

Quadro 6 – Respostas selecionadas para análise qualitativa sobre a pergunta aberta do questionário

Comentários redigidos pelos respondentes	Análise qualitativa realizada
Primeiramente, o acesso ao sistema a partir da página do arquivo nacional: tive muitas dificuldades para acessar o SIAN a partir daquela página. E ainda, a questão da disponibilização da informação. Eu não sou arquivista e entendo pouco de descrição arquivística, procurei informações para um disciplina que leciono na biblioteconomia, mas encontrei muita dificuldade para acessar o conteúdo requerido pelo fato de a linguagem estar muito específica.	A questão do controle do acesso via cadastro é uma crítica recorrente. Outro ponto colocado é a linguagem específica, que se relaciona tanto com o conceito de operacionalidade quanto inteligibilidade da norma NBR ISO/IEC 9126-1. Trata-se de um exemplo que ilustra que o sistema não está centrado no usuário.
Tornar mais simples e mais intuitivo. Termos e Jargões da área arquivística poderiam ser transformados em palavras de entendimento comum.	Além da linguagem específica, esse comentário destaca o fato do sistema ser desnecessariamente complexo, uma das perguntas do SUS.
Uma linguagem mais acessível às pessoas não familiarizadas com a dinâmica de busca	A falta de familiaridade com a dinâmica de busca pode sugerir a necessidade de uma pessoa com conhecimentos técnicos para utilizar o sistema (SUS).
Uma maior divulgação e um bom passo a passo	Destaca-se a heurística de usabilidade de Nielsen “Ajuda e documentação”.
O sistema deveria ser de mais fácil acesso a pesquisadores, estudantes, mas principalmente ao usuário comum.	A facilidade de acesso remete à apreensibilidade da norma NBR ISO/IEC 9126-1, assim como à inteligibilidade.
uma interface mais amigável, com explicações claras para o público leigo e maior facilidade de entender as subdivisões, além de uma busca mais fácil. a linguagem facilitada seria um grande diferencial para quem não tem formação em arquivologia, por exemplo.	Uma interface mais amigável requer o conceito de atratividade, presente na norma NBR ISO/IEC 9126-1. A facilidade da linguagem remete novamente à apreensibilidade da mesma norma, enquanto uma busca mais fácil alude à complexidade de uma das perguntas do SUS.
Uma linguagem mais palatável para o grande público	Operacionalidade e inteligibilidade da norma NBR ISO/IEC 9126-1.
ser mais claro objetivo . na pesquisa tive que pedir ajuda a minha orientadora	Efetivamente, houve a ajuda de alguém com conhecimentos técnicos para auxiliar essa pessoa (SUS).
As informações estarem expostas de forma mais clara e intuitiva para o usuário	Destaca-se a necessidade de inteligibilidade do sistema (norma NBR ISO/IEC 9126-1).
Melhor interface com o usuário, facilitar as formas de recuperação da informação, disposição dos dados mais simples, claras, diretas. Exclusão de metadados sem descrição	O comentário mostra a ausência de controle do usuário (heurística de Nielsen) e a insuficiência do conceito de atratividade, presente na norma NBR ISO/IEC 9126-1.
A linguagem utilizada deveria ser mais voltada para o usuário, de modo geral. Sou da área de arquivos e tenho dificuldades em fazer uma busca simples, mesmo conhecendo a estrutura multinível da descrição e os termos técnicos. Imagino que alguém sem esse conhecimento tenha ainda mais dificuldades.	Interessante notar que alguém da própria área tem dificuldades. Isso aponta para o fato do sistema ser desnecessariamente complexo e a necessidade de novos aprendizados antes de conseguir usar o sistema, duas perguntas do SUS. Além disso, o comentário remete ao conceito de operacionalidade (norma NBR ISO/IEC 9126-1).
Que fosse um sistema mais claro e voltado às necessidades do usuário em geral	Implica os conceitos inteligibilidade e apreensibilidade, ambos referentes à norma NBR ISO/IEC 9126-1.

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

* Os comentários apresentados foram transcritos exatamente como redigidos pelos respondentes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados empíricos coletados na pesquisa apontam para a compreensão da percepção dos usuários sobre o SIAN a partir de sua experiência de uso, identificando aspectos do sistema passíveis de melhorias e estimulando ações corretivas, no intuito de facilitar e otimizar o acesso e a inteligibilidade desse instrumento, de modo a lograr maior grau de satisfação por seus usuários.

Como problemas de usabilidade mais críticos, apontam-se: a clareza do sistema para os usuários; a necessidade de recursos de ajuda para melhor orientá-los quanto aos mecanismos de busca na base de dados; o uso excessivo de termos técnicos, a ponto de prejudicar o desempenho das buscas realizadas; e a complexidade da linguagem utilizada, de maneira geral. Todos esses pontos ratificam as principais impressões dos usuários respondentes sobre os sistemas, reforçando a dificuldade, o estranhamento e a frustração quanto ao uso do SIAN.

As respostas à pergunta aberta também foram importantes para verificar a reincidência de comentários predominantemente concentrados sobre a clareza da interface, da linguagem utilizada e da acessibilidade. Muitas dessas respostas mencionam a necessidade de um acesso mais simples para o “usuário comum”, “usuário em geral” ou, ainda, “grande público”. É sintomático notar que embora a maior parte dos respondentes desta pesquisa seja familiarizada com a área de arquivos ou com pesquisas em outras áreas (91,3%), muito se critica sobre a linguagem utilizada.

Nesse sentido, em que pesem os recursos tecnológicos já utilizados pelo Arquivo Nacional para a ampliação dos usos e usuários de seus acervos, importa incentivar maior quantidade e diversidade de investigações sobre a relação sistema-usuário. Por ora, há indícios de que o SIAN deva ser revisto, considerando a melhoria dos pontos mais fragilizados; em especial, a inteligibilidade, a operacionalidade e a apreensibilidade do sistema, abarcando a composição plural do público que acessa os arquivos, assim como aquele que não o visita comumente.

À medida que os usuários dos arquivos interagem com os acervos descritos na etapa de difusão, a adoção de uma abordagem centrada nestes é primordial para o debate da descrição arquivística e suas normas. A partir dessa constatação, repensar o papel dos instrumentos arquivísticos de referência constitui-se em exercício crítico que demanda, para além do foco sobre os usuários, a percepção dos contextos tecnológico, cognitivo, social e político que o envolve ao aceder às informações contidas nos acervos arquivísticos.

Ao invés de delimitar fronteiras disciplinares para melhor compreender os arquivos, “deslimitá-las” pode ser uma saída – e também um desafio. No âmbito da difusão arquivística, a interlocução proposta entre a Arquivologia, a Comunicação e as áreas relacionadas às tecnologias digitais, a exemplo do Design de Interação, possibilitou agregar novos elementos ao debate, elevando seu patamar à conjuntura atual. É insustentável que os instrumentos de referência *online* persistam ancorados à lógica estática da geração primeira da web, enquanto as relações em rede ocorrem em um ritmo cada vez mais acelerado e interativo.

Por fim, a dimensão social dos arquivos se relaciona intimamente à capacidade deste se comunicar com a sociedade, o que ultrapassa o mero provimento de acesso à informação contida nos arquivos aos cidadãos. O potencial comunicacional dos arquivos reside na capacidade deste difundir seus acervos sob a forma de produtos e serviços, de modo a tornar a informação esclarecida para o público que deles faz uso. Nessa direção, o UX Design desponta como um possível caminho para qualificar o acesso aos arquivos, apostando em critérios de usabilidade para aprimorar recursos e funcionalidades dessa nova geração de instrumentos de referência *online*.

REFERÊNCIAS

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón. Ampliación del uso social de los archivos. Estrategias y perspectivas. **Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica**. Rio de Janeiro, 2000.

ANDRADE, Ricardo Sodré; DA SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves. Aspectos teóricos e históricos da descrição arquivística e uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência. **PontodeAcesso**, v. 2, n. 3, p. 14-29, 2008.

_____. Uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência: a publicação dos produtos das descrições arquivísticas em meio eletrônico. **Simpósio Baiano de Arquivologia**, v. 2, 2009.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9241-11: Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores: Parte 11 - Orientações sobre Usabilidade**. Rio de Janeiro, p. 21. 2003

_____. **NBR ISO/IEC 9126-1: Engenharia de software - Qualidade de produto: Parte 1 - Modelo de qualidade**. Rio de Janeiro, p. 21. 2003

BALMANT, Fabricio Vieira. **Terminologia arquivística brasileira: estudo exploratório de publicações e termos**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) - Curso de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

BERNERS-LEE, T. WWW: Past, present, and future. **Computer**, v. 29, n. 10, p. 69-77, 1996. Disponível em: <<https://www.w3.org/People/Berners-Lee/1996/ppf.html>>. Acesso em 07 jun. 2017.

BERNERS-LEE, T., LASSILA, Ora; HENDLER, James. The semantic web. **Scientific American**, Maio, 2001.

BOUCINHA, Rafael Marimon; TAROUÇO, Liane Margarida Rockenbach. Avaliação de Ambiente Virtual de Aprendizagem com o uso do SUS-System Usability Scale. **RENOTE**, v. 11, n. 3, 2013.

BRAGA, Gilda Maria. **Prefácio**. In: Ciência da Informação, ciências sociais e Interdisciplinaridade. Org. por Lena Vania Ribeiro Pinheiro. Brasília, Rio de Janeiro: IBICT/DDI/DEP, 1999. p.9-10.

BROOKE, John. SUS: a retrospective. **Journal of usability studies**, v. 8, n. 2, p. 29-40, 2013.

BUSH, Vannevar. **As we may think**. Atlantic Monthly, v.176, 1, p.101-108, 1945. Disponível em: <https://www.theatlantic.com/magazine/archive/1945/07/as-we-may-think/303881/>. Acesso em: 20 jul. 2017.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, v.1, 2003.
CHAVES, Marcelo Antônio. Difusão nos arquivos: difundir o quê. In: **Actas del XII Congreso de Archivología del MERCOSUR** / Angelly Arancibia Noriel ... [et al.] ; compilado por Sofía Brunero ... [et al.]. - 1a ed. - Córdoba: Redes, 2017.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Diretrizes Gerais para a Construção de Websites de Instituições Arquivísticas**. Rio de Janeiro: Conarq, 2000. Disponível em: <http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/conarqwebsites.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

DURANTI, Luciana. Structural and formal analysis: the contribution of diplomatics to archival appraisal in the digital environment. In: HILL, J. (Ed.). **The future of archives and recordkeeping: a reader**. London: Facet Publishing, 2011.

GAMA, Fernando Alves; FERNEDA, Edberto. A mediação da informação nos arquivos permanentes: serviços de referência arquivística no ambiente digital. **Informação & Informação**, v. 15, n. 2, p. 148-169, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GILLILAND-SWETLAND, Anne J. Popularizing the finding aid: exploiting EAD to enhance online discovery and retrieval in archival information systems by diverse user groups. **Journal of internet cataloging**, v. 4, n. 3-4, p. 199-225, 2001.

HAGEN, Acácia Maria Maduro. Algumas considerações a partir do processo de padronização da descrição arquivística. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 3, p. 1-7, set. 1998.

HAWORTH, Kent M. Archival description: content and context: in search of structure. In: PITTI, Daniel V.; DUFF, Wendy M. (Orgs.). **Encoded Archival Description on the Internet**. New York: The Haworth Information Press, 2001.

ICA-AtoM: manual do usuário em língua portuguesa-BR / Neiva Pavezi, tradução e adaptação. – Santa Maria: [UFSM: Departamento de Documentação, GED-A], 2013. Disponível em: <www.ufsm.br/dag/manual_ica_atom.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2016.

MACNEIL, Heather. Picking our text: archival description, authenticity, and the archivist as editor. **The American Archivist**, v. 68, n. 2, 2005.

InterPARES Trust. **Comments on Records in Context**. 2016. Disponível em: <https://interparestrustblog.files.wordpress.com/2016/12/interparestrust_comments_on RIC_final_2.pdf>. Acesso em 07 jun. 2017.

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. **Mesa redonda Nacional de Arquivos**. Rio de Janeiro, 1999.

LLANES PADRÓN, Dunia. **La descripción archivística en los tiempos posmodernos: conceptos, principios y normas**. Marília: Cultura Acadêmica, 2016.

MARIZ, Anna Carla Almeida. **A informação na internet: arquivos públicos brasileiros**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

MENNE-HARITZ, Angelika. Access - the reformulation of an archival paradigm. **Archival Science**, v. 1, n. 1, 2001. p. 57-82.

MINAYO, Maria Cecília de Souza et al. **Pesquisa social**. Petrópolis: Vozes, 1998.

NIELSEN, J. **How to Conduct a Heuristic Evaluation**. 1995. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>>. Acesso em: 11 nov. 2016.

O'REILLY, Tim. What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software. **O'Reilly Publishing**, 2005.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. **Modelagem e status científico na descrição arquivística no campo dos arquivos pessoais**. 2010. Tese (Doutorado em Ciências – História Social). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

PADOVANI, S.; SCHLEMMER, A.; SCARIOT, C. A. Usabilidade & *user experience*, usabilidade *versus user experience*, usabilidade em *user experience*?: uma discussão teórico-metodológica sobre comunalidades e diferenças. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ERGONOMIA E USABILIDADE DE INTERFACES HUMANO –COMPUTADOR, 12., 2012. **Anais...** Natal, 2012, p. 1-10.

ROBREDO, Jaime. Ciência da informação e Web semântica: linhas convergentes ou linhas paralelas? In: ROBREDO, J.; BRÄSCHER, M. (Orgs.) **Passeios pelo bosque da informação: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento**. Brasília: IBICT, 2010.

SAFFER, Dan. **The Disciplines of User Experience**. Kicker Studio, 2009. Disponível em: <www.kickerstudio.com/2008/12/the-disciplines-of-user-experience>. Acesso em: 04 jun. 2017.

SCHMIDT, Clarissa Moreira dos Santos. **Arquivologia e a construção do seu objeto científico: concepção es, trajetórias, contextualizações**. Tese (Doutorado). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-02072013-170328/en.php>. Acesso em: 17 mai. 2017.

THEIMER, Kate. Interactivity, flexibility and transparency: social media and Archives 2.0. In: HILL, J. (Ed.). **The future of archives and recordkeeping: a reader**. London: Facet Publishing, 2011a.

_____. **Web 2.0 tools and strategies for archives and local history collections**. Neal-Schuman Publishers, Inc., 2009.

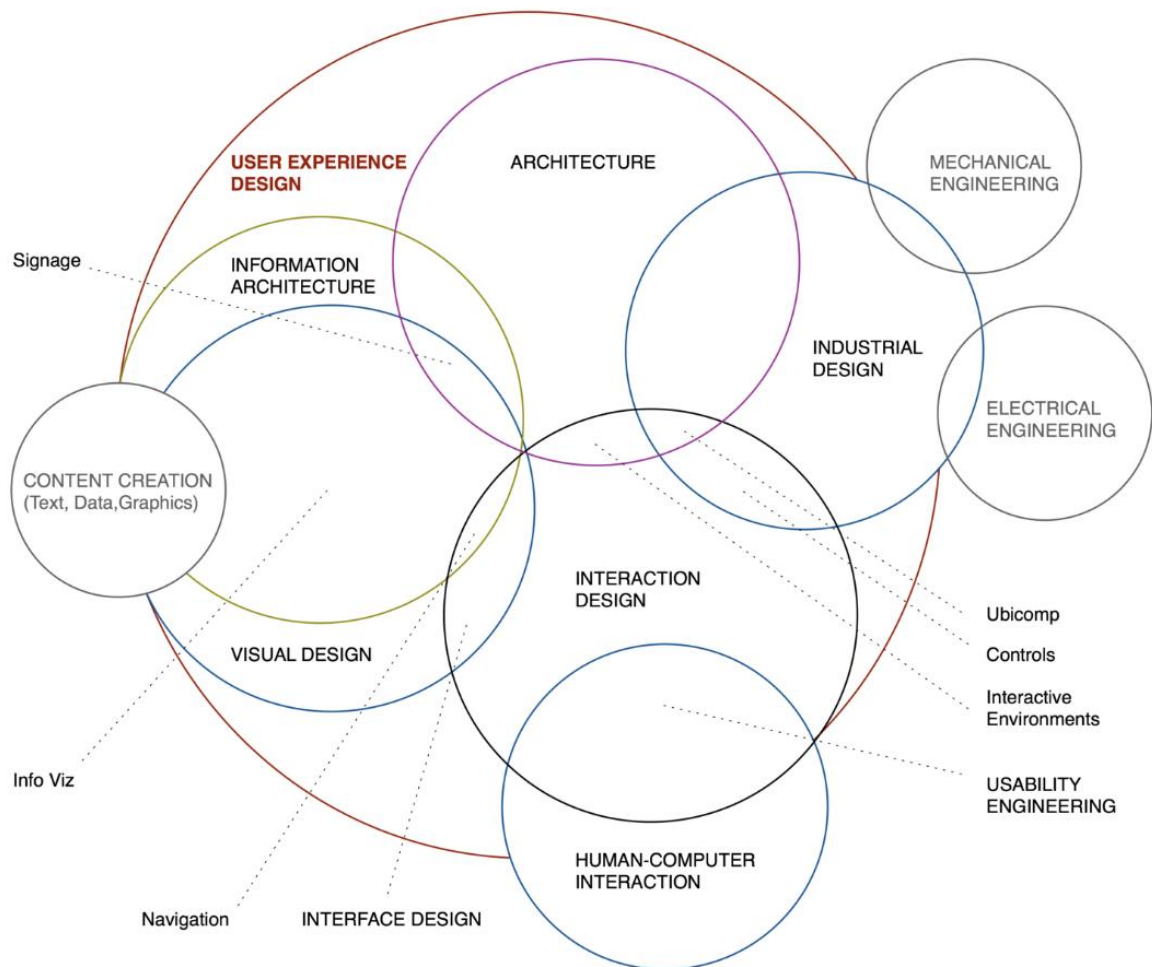
_____. What is the Meaning of Archives 2.0?. **The American Archivist**, v. 74, n. 1, p. 58-68, 2011b.

VAN GARDEREN, Peter. **Web 2.0 and archival institutions**. 2006. Disponível em: <<http://archivemati.ca/2006/05/08/web-20-and-archival-institutions/>>. Acesso em: 19 nov. 2016.

WINCKLER, Marco Antônio; PIMENTA, Marcelo Soares. Avaliação de usabilidade de sites web. **Escola de Informática da SBC SUL (ERI 2002)**. Ed. Porto Alegre: **Sociedade Brasileira de Computação (SBC)**, v. 1, p. 85-137, 2002.

YAKEL, Elizabeth. Archival Representation. **Archival Science**, v. 3, n. 1, p. 1-25, 2003.

YEO, Geoffrey. Debates em torno da descrição. In. EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. (Orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: UFMG, 2016.

ANEXO 1 – Diagrama de disciplinas que compõem o UX Design (SAFFER, 2009)

APÊNDICE 1 – Questionário aplicado sobre as percepções de uso do SIAN

Percepções dos usuários sobre o SIAN

A você, usuário(a) do SIAN,

Sou aluna de Graduação em Arquivologia e Mestrado em Ciência da Informação e estou realizando uma pesquisa sobre as percepções dos usuários sobre o Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN). Este questionário é apenas um levantamento inicial sobre a sua experiência ao utilizar o sistema. Está dividido em duas partes e foi elaborado para ser respondido em cerca de 3 minutos. Sua participação é anônima e voluntária, sendo fundamental para o sucesso da pesquisa.

Agradeço antecipadamente sua participação!

Caso você queira esclarecimentos sobre essa pesquisa, entre em contato pelo e-mail bianca.lopes@gmail.com.



Parte 1 - Informações sobre o usuário

São informações sobre o seu perfil, idade, formação e interesse.

Marque a opção que melhor representa o seu perfil. *

- Arquivista, técnico em arquivos, especialista ou alguém que trabalha ou estuda essa área
- Pesquisador de outra área que não seja a dos arquivos
- Nenhuma das opções anteriores

Marque a opção que corresponde à sua faixa etária. *

- Menos de 18 anos
- De 18 a 28 anos
- De 29 a 38 anos
- De 39 a 48 anos
- Igual ou acima de 49 anos

Marque a opção que corresponde ao seu nível educacional. *

- Ensino Médio
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Mestrado Incompleto
- Mestrado Completo
- Doutorado Incompleto
- Doutorado Completo

Marque as opções que melhor descrevem o seu interesse de pesquisa no SIAN. *

- Interesse pessoal
- Interesse profissional
- Necessidade por alguma informação específica
- Pesquisa acadêmica
- Curiosidade

Parte 2 - Percepções sobre o uso do SIAN

A página inicial do SIAN explicou com clareza como ele pode ser utilizado? *

	1	2	3	4	5	
Pouco claro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito claro

O visual do sistema era atrativo? *

	1	2	3	4	5	
Não atrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito atrativo

O sistema lhe ofereceu algum recurso de ajuda durante a pesquisa? *

- Sim
- Não

Você precisou aprender novos conhecimentos ou habilidades técnicas para conseguir utilizar esse sistema? *

- Sim
 Não

Você precisou ou acha que precisaria da ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para utilizar o sistema? *

- Sim
 Não

Qual o grau de complexidade da linguagem utilizada pelo sistema? *

	1	2	3	4	5	
Pouco técnica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito técnica

Qual o grau de dificuldade para conseguir realizar a sua pesquisa? *

	1	2	3	4	5	
Nada difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito difícil

Você conseguiu encontrar a informação que procurava? *

- Sim
 Não

De uma maneira geral, qual o seu grau de satisfação com a utilização do sistema? *

	1	2	3	4	5	
Pouco satisfeito(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito satisfeito(a)

Você voltaria a usar o SIAN para outras pesquisas? *

- Sim
 Não

Marque todas as suas impressões ao utilizar o SIAN. *

- Satisfação
- Familiaridade
- Facilidade
- Esclarecimento
- Frustração
- Estranhamento
- Dificuldade
- Confusão

O que você acha que poderia melhorar no SIAN que facilitaria a sua pesquisa? *

Long answer text

Obrigada pela sua participação!

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms