

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ARQUIVOLOGIA

Luciéle Iensen da Silva

**ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DOS
ARQUIVOS PRESENTES NOS ANAIS DO CONGRESSO NACIONAL
DE ARQUIVOLOGIA (2004 - 2018)**

Santa Maria, RS
2021

Luciéle lensen da Silva

**ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DOS ARQUIVOS
PRESENTES NOS ANAIS DO CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA
(2004 - 2018)**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Arquivologia, da
Universidade Federal de Santa Maria
(UFSM, RS), como requisito parcial para
obtenção do título de **Bacharela em
Arquivologia**.

Orientador: Prof. Me. Rafael Chaves Ferreira

Santa Maria, RS
2021

Luciéle lensen da Silva

**ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DOS ARQUIVOS
PRESENTES NOS ANAIS DO CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA
(2004 - 2018)**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Arquivologia da
Universidade Federal de Santa Maria
(UFSM, RS), como requisito parcial para
obtenção do título de **Bacharela em
Arquivologia**.

Aprovado em 24 de agosto de 2021:

Rafael Chaves Ferreira, Me. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Danilo Ribas Barbiero, Dr. (UFSM)

Augusto César Luiz Britto, Me. (UFSM)

Santa Maria, RS
2021

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por permitir eu alcançar meu objetivo e concretizar este Trabalho de Conclusão de Curso.

Aos meus pais e meu irmão, por todo apoio e por acreditarem em mim, vocês são minha inspiração e o amor de vocês me deu forças para concluir com êxito mais esta etapa.

Ao meu namorado, por todo o amor, incentivo e apoio no decorrer de minha trajetória acadêmica.

À minha tia Rosemeri Iensen, por ser minha inspiração não só como pessoa, mas como excelente profissional arquivista.

À minha amiga Nataly Favarin, por sua amizade e incentivo e por estar sempre ao meu lado, apoiando-me independente das circunstâncias.

Ao meu orientador, professor Rafael Chaves Ferreira, por toda paciência e dedicação, seus conhecimentos foram de grande valia para o desenvolvimento desta pesquisa. Obrigada pela confiança e por me tranquilizar e motivar no decorrer do desenvolvimento deste estudo.

Aos professores Danilo Barbiero e Augusto Britto, por aceitarem participar da minha banca examinadora e contribuírem de forma significativa na melhoria desta pesquisa.

A todos os meus amigos e familiares, que de alguma forma torceram por mim e participaram desta trajetória.

RESUMO

ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DOS ARQUIVOS PRESENTES NOS ANAIS DO CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA (2004 - 2018)

AUTORA: Luciéle Iansen da Silva
ORIENTADOR: Rafael Chaves Ferreira

Este estudo tem como objetivo analisar o cenário de investigações sobre o tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, presentes nos anais do Congresso Nacional de Arquivologia (CNA), do período de 2004 a 2018, buscando identificar quais trabalhos publicados neste contexto trataram deste tema, suas metodologias, instrumentos e fundamentos teóricos, e como se caracterizam conforme as abordagens dos estudos de usuários da Ciência da Informação. O estudo justifica-se devido a área arquivística estar cada vez mais inserida em um paradigma pós-custodial, em que o acesso à informação tem sido a regra, sendo direcionado aos usuários. Foi desenvolvido durante outubro de 2020 e agosto de 2021, sendo de natureza aplicada, com abordagem quali-quantitativa, tendo caráter exploratório, bibliográfico e com uso de fontes documentais. Como resultados, foram identificadas 10 publicações sobre o tema estudos de usuários no âmbito dos arquivos, representando 1,84% do total dos trabalhos do CNA no recorte investigado. Nestas publicações, prevaleceu o uso de abordagem metodológica quali-quantitativa, o caráter bibliográfico e descritivo, e para realização de estudos de usuários houve aplicação de questionários, entrevistas e exame às fichas de consulta dos usuários dos arquivos. Identificou-se como fundamentos teóricos dos trabalhos a presença de literatura da Arquivologia, Ciência da Informação e Biblioteconomia. Percebe-se que falta arcabouço teórico arquivístico sobre o tema e ainda são poucas as experiências de estudos de usuários nos arquivos. Espera-se motivar outros estudantes e arquivistas a pesquisarem o tema e elucidar a pertinência destes tipos de estudos para o pensar e fazer arquivísticos.

Palavras-chave: Arquivologia. Arquivo. Congresso Nacional de Arquivologia. Estudo de Usuários. Pesquisa em Arquivologia.

ABSTRACT

INFORMATION USER STUDIES WITHIN THE ARCHIVES PRESENT IN THE ANNALS OF CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA (2004 - 2018)

AUTHOR: Luciéle lensen da Silva
COUNSELOR: Rafael Chaves Ferreira

This study aims to analyze the scenario of investigations on the topic of studies of information users in the context of archives, present in the Congresso Nacional de Arquivologia (CNA) annals, from 2004 to 2018, identifying which papers published in this context have dealt with this subject, how they are characterized according to the approaches of user studies of Information Science (IS), methodologies, instruments and theoretical foundations. The study is justified because the archival area is increasingly inserted in a post-custodial paradigm, in which access to information has been the rule, being directed to users. It was developed from October 2020 to August 2021, being of applied nature, with a quali-quantitative approach, exploratory and bibliographic character and with the use of documental sources. As results, were identified 10 publications on the topic of user studies in the context of archives, representing 1.84% of the total work of the CNA in the investigated timespan. These publications present user studies characterized as an alternative approach to IS, prevailing the use of quali-quantitative methodology, with a bibliographic and descriptive character, in which there was application of surveys, interviews and examination of consultation forms of the archive's users. As theoretical foundations of the works, was identified the presence of literature from Archiving, Information Science and Librarianship. It can be noticed that there is a lack of archival theoretical framework on the subject and few experiences of user studies in archives. It is expected to bring motivation for other students and archivists to research the subject and elucidate the relevance of these types of studies for archival thinking and practice.

Keywords: Archival Science. Archive. Congresso Nacional de Arquivologia. Users' Study. Research in Archival Science.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 ARQUIVOLOGIA E ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	9
2.2 A PESQUISA EM ARQUIVOLOGIA NO BRASIL.....	16
2.3 CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA	22
3 METODOLOGIA	25
4 RESULTADOS E ANÁLISE	27
4.1 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO I CNA	28
4.2 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO II CNA...32	
4.3 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO III CNA..36	
4.4 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO IV CNA..44	
4.5 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO VI CNA..48	
4.6 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO VII CNA.51	
4.7 PANORAMA DOS TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO CNA.....	56
5 CONCLUSÃO	60
REFERÊNCIAS	63
APÊNDICE A - FORMULÁRIO DE LEVANTAMENTO DE TRABALHOS DOS ANAIS DO CNA	68

1 INTRODUÇÃO

Dentro do corpo de teorias da área arquivística, tem-se que a mesma pode ser compreendida por meio de certos paradigmas. Uma dessas teorias aborda que a Arquivologia transitou de um Paradigma Custodial (1898-1980) para um Paradigma Pós-Custodial (a partir de 1980): no primeiro, a Arquivologia tinha como enfoque justamente a custódia dos acervos, limitando-se em desenvolver técnicas para o tratamento dos mesmos, sem refletir sobre sua função social, enquanto que no segundo, o enfoque é priorizar dentro de suas atividades, dentro das ações de seu profissional, o arquivista, questões ligadas ao acesso à informação e os usuários dos arquivos (ARAÚJO, 2014).

Tendo em vista o Paradigma Pós-Custodial no qual atualmente a Arquivologia está inserida, definiu-se como tema a ser investigado neste estudo: os estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos. Este tema justifica-se por vivermos um momento em que o acesso à informação tem sido a regra, e este acesso é para alguém, para os usuários da informação (sejam estes internos ou externos das instituições), enquanto que a exceção é a preservação sem ter vistas ao acesso, isso no âmbito do pensar e fazer arquivísticos.

Com a escolha do tema de pesquisa, começou-se a haver inquietações de como buscar conhecimento sobre o mesmo: investigar os periódicos científicos da área?; pesquisar em dissertações e teses?; consultar na literatura arquivística? A partir disso, definiu-se como problema a ser investigado o seguinte: qual é o cenário de investigações sobre o tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos presentes nos anais do Congresso Nacional de Arquivologia (2004 - 2018)?

Os estudos de usuários da informação são muito relevantes no campo da Ciência da Informação (CI), e esta possui enfoque no conhecimento do fluxo da informação, e da informação propriamente dita. A Arquivologia, como campo de conhecimentos que integra a área da CI, também tem se interessado pela aplicação destes estudos, justamente por serem pertinentes para que o arquivista tenha conhecimento das necessidades e demandas informacionais que seus usuários possuem, conheçam quem são os mesmos, possibilitando um melhor atendimento e adaptações dos arquivos, se necessárias, de acordo com estes sujeitos.

De acordo com Vaz e Araújo (2015, p. 7) “há muito tempo os profissionais de arquivos e pesquisadores da área vêm chamando a atenção para a necessidade de

se reconhecer o usuário como fator primordial em todo o processo da gestão documental”. Prova disso são as experiências que foram publicadas recentemente no dossiê “Usos e usuários de arquivos”, na edição da revista *Acervo*, no final do ano 2020. No mesmo, constam 8 artigos resultantes de pesquisas, sendo apenas 1 artigo que trata diretamente sobre um estudo de usuário efetuado no âmbito de uma instituição arquivística, apresentando dados sobre o perfil dos usuários do arquivo, suas ocupações, necessidades informacionais e materiais consultados. Os demais artigos tratam de estudos bibliográficos, revisões de literatura e conceitos ligados aos estudos de usuários, o que é muito pertinente também, porém, não se tratam de estudos de usuários de fato aplicados.

A partir disso, houve motivação para se descobrir e saber que outros estudos de usuários desenvolvidos no âmbito dos arquivos já teriam sido realizados e que tivessem sido publicados. Para isso, definiu-se como contexto a ser investigado os anais do Congresso Nacional de Arquivologia (CNA), mais precisamente, suas publicações das oito edições que aconteceram até o momento, de 2004 a 2018. A escolha por este evento deu-se devido ser um dos maiores eventos da área arquivística brasileira, que ocorre a cada dois anos, e sua organização é realizada por entidades profissionais, reunindo arquivistas, estudantes, professores, pesquisadores e demais profissionais da área.

Além disso, para a realização deste estudo houve motivações pessoais, devido as experiências de estágio extracurricular vividas pela autora no arquivo setorial da Pró-Reitoria de Planejamento da Universidade Federal de Santa Maria, no período de 2018 á 2021, nas quais teve contato com usuários internos do referido local, e percebia a necessidade de, enquanto arquivista em formação, compreender quem eram os mesmos e quais suas necessidades de informação, para melhor atendê-los. A partir disso, percebeu-se uma melhora significativa nas dinâmicas de trabalho e uma melhor compreensão, por parte dos usuários, do que realizava como estagiária de Arquivologia.

Diante do exposto, e com o intuito de responder ao problema de investigação deste estudo, estabeleceu-se os seguintes objetivos de pesquisa:

O objetivo geral sendo: analisar o cenário de investigações sobre o tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos presentes nos anais do Congresso Nacional de Arquivologia, do período do ano de 2004 ao ano de 2018.

E os objetivos específicos sendo: identificar quais os artigos sobre o tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, publicados nos anais do CNA no período de 2004 a 2018, foram de fato sobre estudos realizados/aplicados; verificar quais foram as abordagens desses estudos de usuários publicados nos anais do CNA no período de 2004 a 2018, de acordo com a definição de abordagens da CI em tradicional, alternativa e sociocultural; e averiguar as metodologias, instrumentos e fundamentos teóricos utilizados nesses estudos de usuários publicados nos anais do CNA no período de 2004 a 2018, como forma de contribuir academicamente para a área.

Este estudo foi desenvolvido durante outubro de 2020 e agosto de 2021, sendo de natureza aplicada, com abordagens quantitativa e qualitativa, tendo caráter exploratório. Para o seu desenvolvimento, realizou-se um levantamento de bibliografias sobre o tema e, principalmente, investigação nos anais do CNA. Durante investigação nos artigos publicados nos anais do CNA, observando seus títulos, palavras-chave, resumos e, em alguns casos, realizando uma breve leitura dos mesmos, encontrou-se cinco publicações sobre estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, que foram de fato sobre estudos realizados/aplicados, e cinco publicações sendo sobre estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, porém, tratando-se de investigações apenas de natureza teórica sobre o tema. Por meio deste estudo, espera-se motivar outros estudantes e profissionais da área arquivística a pesquisarem sobre o tema usuários da informação no âmbito dos arquivos, bem como elucidar a pertinência destes tipos de estudos para o pensar e fazer arquivísticos.

Por fim, este estudo está estruturado nos seguintes capítulos: 'Introdução', contendo tema, problema, objetivos e justificativa; 'Referencial Teórico', que apresenta as fontes de pesquisa utilizadas e os principais conceitos ligados ao tema do estudo; 'Metodologia', que aborda a natureza do estudo e as etapas percorridas para sua realização; 'Resultados e Análise', em que é apresentado o que foi constatado no decorrer do estudo, juntamente com a análise do que foi investigado; 'Conclusão', onde são feitas as considerações finais sobre o desenvolvimento do estudo e em que medida os objetivos foram alcançados; e 'Referências'.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta o embasamento teórico deste estudo, bem como os principais conceitos utilizados ligados ao tema investigado, que foram subsídios para o seu desenvolvimento. A seguir, tem-se os subcapítulos 'Arquivologia e estudos de usuários', 'A pesquisa em Arquivologia no Brasil' e 'Congresso Nacional de Arquivologia'.

2.1 ARQUIVOLOGIA E ESTUDOS DE USUÁRIOS

A Arquivística, ou Arquivologia¹, é uma área cuja construção teórica está em desenvolvimento. Os seus princípios fundamentais surgiram ao longo do século XIX, na França, na Prússia e nos Países Baixos (FOSCARINI, 2009)². O ponto alto do período foi a publicação, no final do século, do manual conhecido no Brasil como Manual dos arquivistas holandeses (1898). Este livro, que apresenta princípios e regras sobre como organizar um arquivo, serviu por anos como uma das bases para a organização de arquivos nos moldes modernos propostos pela história positivista (BARROS, 2015).

Muito tempo passou e outros manuais e publicações tornaram-se fundamentais para a área arquivística, em especial para o seu desenvolvimento teórico. Uma dessas teorias é a que estabelece paradigmas para a Arquivologia, havendo dois: o Paradigma Custodial e o Paradigma Pós-Custodial. O período referente ao paradigma custodial compreende de 1898 a 1980, já o período referente ao paradigma pós-custodial ocorre a partir de 1980 (RIBEIRO, 2011). Por tanto, é importante compreender-se o que contempla cada um desses paradigmas, em especial quanto aos objetos de estudo da Arquivologia, isto é, o documento e, mais recentemente, a informação.

De acordo com Cornelsen (2013, p.775):

¹ Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.37), os termos Arquivologia e Arquivística podem ser utilizados como sinônimos, conforme diz que a Arquivologia é "Disciplina que estuda as funções do arquivo(2) e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos(1). Também chamada arquivística."

² Trata-se de uma visão europeia e americana dentro do multiverso arquivístico. Cabe lembrar que os arquivos sempre existiram após o homem dominar a escrita e se organizarem em sociedades complexas. Experiências e enunciados existiram no decorrer do tempo, mas de fato é apenas a partir da Revolução Francesa que a área recebeu um impulso que a define e que a consolida.

No paradigma custodial, a informação é sobejamente referida como um registro, um documento, onde há existência de um «culto» ao suporte técnico, sempre abordado como memória. É facto que nesta perspectiva, herança da vertente historicista, a memória não pode existir sem o suporte técnico, como algo puramente cerebral; o passado não sobrevive sem os suportes técnicos que o inscrevem numa determinada cultura e tradição. Neste paradigma, a memória é associada, inequivocamente, com o património, pressupondo uma materialização estática e permanente dos registros.

Percebe-se que durante o Paradigma Custodial, o foco da Arquivologia e, logo, do arquivista, estava no documento e no seu tratamento técnico no âmbito dos arquivos. Já o Paradigma Pós-Custodial, de acordo com Soares, Pinto e Silva (2015, p. 22):

[...] Emergente no final do século XX, possui uma perspectiva que coloca a Arquivística no campo da Ciência da Informação, pois entende que o objeto científico da mesma não pode mais ser o documento de arquivo, mas sim a informação. Por esse motivo, esse paradigma contrapõe-se ao paradigma custodial voltado para valorização do documento de arquivo de valor permanente.

Ou seja, a Arquivologia e o arquivista vivem um momento em que a preocupação não deixou de ser o documento de arquivo, mas sim, passaram a ter um novo olhar sobre o mesmo, um olhar informacional. Assim, a área arquivística tem também como foco o conteúdo do documento, a informação orgânica, em especial o acesso à mesma por parte dos sujeitos que a demandam, neste caso, os usuários dos arquivos.

Antes de se abordar os estudos voltados a conhecer tais usuários, é pertinente verificar-se quem é o arquivista e, a partir de suas características e atribuições, fazer uma ligação com a prática destes tipos de estudos no âmbito das atividades deste profissional. De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.26), arquivista “é o profissional de nível superior, com formação em Arquivologia ou experiência reconhecida pelo estado”. Já para Richter (2004 apud LIMA, 2015, p. 83), “ser arquivista é compreender a história dos arquivos, a profissão, a terminologia, a teoria, a metodologia e o contexto da produção de informações e documentos, bem como a legislação arquivística”.

A partir disso, entende-se que ser arquivista requer o entendimento sobre o que compete à área arquivística, sua terminologia, legislação, a trajetória histórica dos arquivos, o contexto de produção dos documentos, suas teorias e técnicas, dentre outros aspectos. O arquivista precisa compreender aquilo que aprende

durante sua formação e, desta maneira, aplicar e cumprir com a sua função da melhor forma possível, entendendo também o papel que desempenha na sociedade no âmbito dos arquivos, no tocante à gestão da informação orgânica contida nos documentos arquivísticos e, principalmente, quanto às demandas por informação por parte dos usuários dos arquivos, que são a razão dos mesmos existirem, isto é, possibilitar a preservação dos documentos e da informação para que haja o acesso aos mesmos.

Outra característica marcante do arquivista, que é resultante justamente de uma Arquivologia inserida no Paradigma Pós-Custodial, é o entendimento do arquivista como um profissional da informação. Nesse sentido, Bellotto (2004, p. 5) afirma que:

É preciso fazer compreender ao administrador e ao burocrata, que o arquivista não é um simples trabalhador operacional, dentro de um órgão público ou de uma organização privada, que ali está só para passar papéis ou mídia eletrônica para as mãos dos interessados. Ele é um provedor da informação administrativa e jurídica. É preciso fazer compreender ao historiador que o arquivista está suficientemente capacitado para elaborar os instrumentos de pesquisa que dão acesso à informação, que sua formação lhe dá elementos que o habilitam a não permitir que se perca a essência da informação na montagem da representação descritiva.

Sendo assim, o arquivista necessita estar atualizando-se e adquirindo novos conhecimentos, para melhor atender estes usuários – o administrador, o burocrata, o pesquisador – demonstrando, assim, que este profissional é capacitado para cumprir com todas as funções que são de sua incumbência. Tais funções são entendidas aqui como funções arquivísticas, que de acordo com Pereira e Silva (2019, p.1), compreendem “o que se espera no desempenho do profissional de Arquivologia”, e estes autores, estabelecem que “Essas funções são: a produção/criação; avaliação, classificação, descrição, difusão, preservação e aquisição.”.

Uma forma de entender melhor o desempenho e a aplicação das funções arquivísticas é verificar quais são as atribuições do arquivista, que no país é uma profissão regulamentada há mais de 40 anos. Conforme a lei que regulamenta a profissão de arquivista no Brasil, lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978:

Art. 2º - São atribuições dos Arquivistas: I - planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo; II - planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo; III - planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies

documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias; IV - planejamento, organização e direção de serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos; V - planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos; VI - orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos; VII - orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos; VIII - orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação; IX - promoção de medidas necessárias à conservação de documentos; X - elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos; XI - assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa; XII - desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes.

Compreende-se que o desempenho da profissão arquivista engloba uma série de habilidades e competências, tanto de ordem intelectual, quanto de ordem prática, adquiridas e exercitadas em um primeiro momento durante sua formação no Ensino Superior e, depois, quando estiver atuando profissionalmente. O arquivista poderá atuar desde a produção, classificação e avaliação de documentos de arquivos e da informação orgânica, passando pela preservação, descrição, difusão e acesso aos mesmos. Isso tudo voltado, pelo que se compreende sobre a finalidade dos arquivos, não apenas para atender suas demandas laborais, mas atender as demandas de seus usuários por documentos e informações.

Mas quem seria o usuário dos arquivos? Para fins deste estudo, concebe-se que o usuário de arquivo é, de acordo com Silva (1996, p.3):

Todo indivíduo, independentemente de cor, sexo, religião, nível de renda, escolaridade, profissão etc; habituado ou não a frequentar instituições arquivísticas ou consultar documentos, que apresente uma necessidade vital de uma certa informação que se encontra sob a guarda de um arquivo.

Quer dizer que qualquer sujeito é, ou tem potencial para ser, um usuário dos arquivos, já que todos possuem necessidades de algum tipo de informação que pode estar, ou um dia talvez estará, em um arquivo, entendido aqui como instituição arquivística. Além disso, todas as pessoas também são usuários da informação, pois precisam de informações, seja no dia a dia, no trabalho, para realizar alguma coisa, ou, como define Sanz Casado (1994, p. 19), “usuário da informação é aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Logo, o usuário de arquivos é, do mesmo modo, um tipo de usuário da informação, e este tem sido investigado pelos pesquisadores da Ciência da Informação há muito tempo, por meio da realização dos chamados estudos de usuários.

Quanto aos estudos de usuários, Figueiredo (1994, p.7) aponta que são:

[...] investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Garcia e Santana (2018) apontam que os estudos de usuários são investigações que além de serem úteis para saber quais são as necessidades de informação dos usuários, estes tipos de estudos possibilitam também conhecer quais são os usos da informação, os comportamentos de busca pela informação, o que motiva o sujeito a usar a informação demandada, sua satisfação com isso. Logo, por meio dos estudos de usuários, além de conhecer estes sujeitos e suas necessidades informacionais, é possível obter subsídios inclusive para melhorar os produtos e serviços que são oferecidos no âmbito das unidades de informação (arquivos, bibliotecas, museus).

No campo da CI, os estudos de usuários foram sendo investigados e realizados de formas diferentes no decorrer de sua trajetória. A partir disso, são concebidas as chamadas abordagens dos estudos de usuários da informação, sendo elas a abordagem tradicional, abordagem alternativa e abordagem sociocultural (TANUS, 2014).

De acordo com Tanus (2014), a primeira fase de realização dos estudos de usuários, também chamada de abordagem tradicional dos estudos de usuários, ocorreu nas décadas de 1940 a 1970, marcada pelo paradigma físico da Ciência da Informação, em que a preocupação era com o sistema e seu uso, enquanto que o usuário ficava em segundo plano, sendo caracterizado apenas como alguém que utilizava os serviços e informava seus hábitos. Explicando um pouco mais, na abordagem tradicional o usuário era visto da seguinte maneira:

Essa visão da informação conduziu a figura do usuário como um sujeito passivo, fazendo jus ao nome, de um mero utilizador de um sistema ou serviço. Não distante desse olhar, os estudos de usuários são classificados como “estudos de uso” (ou system approach), focados nos aspectos quantitativos, onde os respondentes são considerados atores secundários das pesquisas, tendo o próprio sistema o papel principal. Desse modo, os estudos de usuários fazem parte da primeira abordagem classificada como Abordagem Tradicional. (FERREIRA, 1995; FIGUEIREDO, 1994 apud TANUS, 2014, p. 145).

A partir da década de 1980, ocorreu a inserção da abordagem alternativa, como é conhecida nos estudos de usuários ou paradigma cognitivo da CI. Nesta abordagem, os usuários têm mais evidência e passam a ser vistos de forma diferente:

O usuário da informação passa a ser visto como um sujeito cognoscente e ativo ao longo do processo de busca e uso da informação. Assim, o usuário, ao se deparar com uma necessidade, ou melhor, um vazio/lacuna ou um “estado anômalo do conhecimento”, busca fazer uso da informação para preencher esse espaço em sua mente, podendo, depois disso, prosseguir em sua vida. Capurro (2003) nomeou, portanto, esse momento de paradigma cognitivo que nos estudos de usuário, reverbera como estudos da Abordagem Alternativa (FERREIRA, 1995 apud TANUS, 2014, p. 145).

Já a partir da década de 1990, inserida no paradigma social da CI, surge a abordagem sociocultural, na qual os usuários são chamados de sujeitos informacionais e passam a ser compreendidos contextualizados, conforme várias circunstâncias e relações. O usuário da informação passa a ser um sujeito social e coletivo, que de acordo com Araújo (2012, 2013 apud TANUS, 2014, p. 146) são “agora melhor qualificados como sujeitos informacionais, passam a ser responsáveis coletivamente pela construção e interpretação da informação e do conhecimento”.

O entendimento de quem são os usuários da informação, do que se concebe por informação, e da própria dinâmica de realização dos estudos de usuários, conforme verifica-se pelas abordagens dos mesmos de acordo com a Ciência da Informação, mudou no decorrer do tempo. De um sujeito passivo, o usuário da informação tem sido identificado, cada vez mais, como um sujeito importantíssimo no processo de busca e uso da informação. Sendo assim, cabe agora se verificar como têm sido entendidos e qual o cenário dos estudos de usuários no âmbito da Arquivologia.

A discussão sobre os usuários dos arquivos começou a ser realizada e ganhar maior destaque em 1960, dentro das discussões sobre a liberalização do acesso aos arquivos, em eventos como o Congresso Internacional Extraordinário de Arquivos, realizado em Washington, em 1966, e o VI Congresso Internacional de Arquivos, que aconteceu em Madrid, em 1968 (ARAÚJO, 2013). Somente a partir das décadas seguintes que o tema passou a ser de maior interesse por parte da comunidade arquivística.

Dentre os estudos de usuários pioneiros na área arquivística, tem-se o de Taylor, que em 1984 estudou os níveis de necessidades de informação dos usuários, identificando seus perfis, para uma melhor construção de instrumentos de pesquisa, e o de Wilson, que realizou em 1995 um *survey* com arquivistas, em que verificou que não havia muita preocupação com os usuários (ARAÚJO, 2013). Além destes estudos, destaca-se a investigação no âmbito da pós-graduação que é considerada a pioneira no Brasil sobre o tema, a dissertação de mestrado de Clara Marli Scherer Kurtz, defendida no ano de 1990, sobre os usuários do Arquivo Nacional, na qual a autora afirmou que “o sucesso de um órgão de informação, seja biblioteca, arquivo ou centro de documentação, depende do conhecimento que possui das necessidades de informação dos indivíduos que utilizam seus serviços” (KURTZ, 1990, p. 33).

Os estudos de usuários são muito relevantes para o pensar e fazer arquivísticos, mas são poucos os trabalhos sobre o tema, como já se verificava no início do século XXI, por meio de estudo de Jardim e Fonseca (2004), que verificaram que tal tema, a partir de vários levantamentos, na época não atingia nem 3% do total de pesquisas realizadas pela comunidade arquivística. Os pesquisadores perceberam que a partir deste cenário, havia falta de um arcabouço teórico na Arquivologia sobre o tema.

E quando se fala da importância dos estudos de usuários no âmbito dos arquivos, isso quer dizer compreender o usuário desde a etapa da gestão documental, nos arquivos correntes e intermediários, não apenas no tocante aos arquivos permanentes. Como destaca Vaz (2015, p.31):

Os estudos de usuários e uso da informação arquivística estão inseridos no processo de gestão de documentos. Nessa mudança de paradigma em que o arquivo assume o papel de “difusor” da informação é que os estudos de usuários podem ajudar de forma significativa na divulgação da informação dos arquivos.

Considera-se, a partir do apresentado, isto é, teorias, abordagens, conceitos e definições daquilo que se compreende quanto à Arquivologia, o arquivista, o usuário de arquivo como usuário da informação, e os estudos de usuários, que para a área arquivística e, principalmente, para o arquivista, os estudos de usuários são instrumentos muito relevantes. Isso, por viabilizarem o conhecimento sobre os sujeitos que fazem uso dos arquivos, seus documentos e informações, quais são as

características dos mesmos, suas necessidades e demandas informacionais, e, assim, aproximar o arquivo e o arquivista da sociedade, por meio da possibilidade de melhorar seu atendimento, seus serviços e produtos, suas ações de difusão, seus instrumentos de organização, classificação, descrição e pesquisa. A seguir, tratar-se-á a respeito da pesquisa em Arquivologia no Brasil.

2.2 A PESQUISA EM ARQUIVOLOGIA NO BRASIL

De acordo com Marconi e Lakatos (2017, p. 169), a pesquisa é um “procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. Concordando com esta concepção, e sendo a pesquisa uma atividade relevante tanto na vida acadêmica quanto na vida profissional, independente do campo de conhecimentos, cabe apresentar o que outros autores também entendem por pesquisa científica e o ato de pesquisar.

Por pesquisa científica, Silveira e Córdova (2009, p.31) entendem como sendo “o resultado de um inquérito ou exame minucioso, realizado com o objetivo de resolver um problema, recorrendo a procedimentos científicos”. Quanto ao ato de pesquisar, Menezes (2012, p.3) aponta que:

O ato de pesquisar revela em sua dimensão epistemológica que o sujeito quer saber alguma coisa. A pesquisa científica o objeto demandando um conhecimento sobre o que ainda está velado, oculto. Pesquisar um objeto significa ressignificá-lo continuamente na busca de novas significações e respostas ao que não se conhece dele. É abrir caminhos para se chegar ao novo, ao que ainda não se sabe.

Diante destas concepções, entende-se que a pesquisa científica constitui-se em fazer o uso de procedimentos científicos, visando investigar e solucionar um dado problema de pesquisa, responder um dado questionamento. Tem-se contato com tais investigações de várias maneiras no nosso dia a dia: nas mídias sociais, nas publicações de periódicos científicos, nas atividades de eventos acadêmicos, nas mais diversas literaturas especializadas, etc.

Tendo isso em vista, quanto à Arquivologia brasileira, como sua pesquisa científica tem sido desenvolvida? Para isso, cabe apresentar, de forma breve, algumas percepções do desenvolvimento da pesquisa científica na área arquivística.

De acordo com Medeiros e Vilan Filho (2016), desde a década de 1990 as reflexões acerca da teoria e prática arquivísticas estão sendo difundidas no Brasil, sendo a primeira pesquisa acerca da produção do conhecimento arquivístico a que foi realizada por Jardim (1998), em que analisou a publicação de artigos no Brasil entre os anos de 1990 e 1995. Nesta investigação, o autor destaca que uma das formas de analisar a produtividade científica de uma área é verificar o conhecimento que a mesma tem publicado.

Além deste estudo, anos depois houve outra investigação também de Jardim (2012) sobre a pesquisa científica em Arquivologia, intitulada ‘A pesquisa em Arquivologia: um cenário em construção’, em que o autor apontou a questão da pertinência de pesquisas científicas na área da Arquivologia para a capacitação das práticas arquivísticas, ao dizer que a produção de conhecimento arquivístico “não poderia mais estar restrita aos espaços das práticas arquivísticas. A qualificação dessas práticas, por sua vez, demandava cada vez mais adensamentos teóricos e metodológicos” (JARDIM, 2012, p. 136).

E nesta mesma pesquisa o autor também trouxe diversas possibilidades de temas de pesquisa em Arquivologia no Brasil, que podem ser observadas no quadro 1, a seguir, elaborado a partir de Bianchin (2019):

Quadro 1 – Temas de pesquisa em Arquivologia no Brasil

(continua)

Temas	Descrição
O perfil da atividade arquivística	Quais os profissionais que atuam no desenvolvimento de práticas arquivísticas? Quantos têm formação universitária específica em Arquivologia? Em quais universidades? Qual tipo de formação contínua esses profissionais desenvolvem? Quantos possuem pós-graduação <i>lato sensu</i> e <i>stricto sensu</i> ? Em quais áreas? Quais são suas fontes de informação profissional? Qual a distribuição regional dessa comunidade profissional? Quais as faixas salariais? Qual o gênero? Qual a idade? Quantos atuam no setor público? Quantos atuam no setor privado? Que relações mantêm com as associações profissionais?

Quadro 1 – Temas de pesquisa em Arquivologia no Brasil

(continuação)

Usos e usuários da informação arquivística	Quais as características da relação arquivistas-usuários em variados contextos institucionais? Quais os usuários potenciais, porém não atendidos pelos arquivos? Por que e como tal situação ocorre? Quais as ações desenvolvidas pelos arquivos públicos, associações profissionais e universidades para ampliar o uso social dos arquivos? Quais os obstáculos e aspectos favoráveis ao uso social dos arquivos? Como se dá o uso das redes sociais pelos arquivos e vice-versa? Quem são os usos e usuários dos arquivos em diferentes contextos organizacionais, nos setores público e privado? Como se estruturam esses usos nesses diversos contextos? Qual o grau de satisfação dos usuários com os arquivos? Quais as demandas dos usuários em relação aos arquivos? Quais as alterações no atendimento ao usuário com o acesso a informações arquivísticas na internet? Quem é o arquivista de referência hoje?
Gestão de serviços e instituições arquivísticas	Padrões de governança, estruturas organizacionais, competências formais, grau de autonomia financeira, gestão de pessoas, tecnologia, conservação, respaldo legal, infraestrutura física, tecnológica e humana, programas arquivísticos, etc.
Arquivos privados	Tipologias, enquadramento legal, padrões de gestão arquivística, mecanismos de acesso e divulgação, relações com as políticas públicas, etc.
Preservação	Planejamento e políticas, reformatação de acervos, documentos 'convencionais', documentos digitais, degradação de suportes, impactos e alternativas à obsolescência tecnológica, digitalização, etc.
Documentos Digitais	Produção, gestão, autenticidade, classificação, acessibilidade, avaliação, transferência, recolhimento, preservação, etc.
Normalização	O quadro atual de normatividade, uso das normas, seu impacto e perspectivas futuras.
Políticas arquivísticas	Elaboração, formulação e avaliação de políticas arquivísticas: métodos, atores, obstáculos e elementos facilitadores. Entrecruzamento com outras políticas públicas no campo da informação.
A percepção social dos arquivos, da Arquivologia e dos arquivistas	Como são visualizados os arquivos e os arquivistas pela sociedade? Quais as ações desenvolvidas pelos arquivos públicos, associações profissionais e universidades para ampliar a percepção social dos arquivos, da Arquivologia e dos arquivistas?
Associativismo	Quantas são, como estão distribuídas regionalmente e como funcionam as associações profissionais da área? Quantos são os associados? Qual o perfil dos associados e dos quadros dirigentes? Quais as atividades desenvolvidas?

Quadro 1 – Temas de pesquisa em Arquivologia no Brasil

(conclusão)

Produção e difusão do conhecimento arquivístico	Qual é a produção de conhecimento arquivístico da universidade, das instituições arquivísticas e organizações que gerenciam acervos arquivísticos permanentes? Quais os temas mais pesquisados? Quais os mecanismos de difusão desse conhecimento? Quais são a quantidade e o universo temático de trabalhos finais de graduação, dissertações, teses, anais de congressos, artigos de periódicos, livros, etc.? Qual a atuação das agências governamentais de apoio à pesquisa em relação à produção de conhecimento arquivístico?
Docência e docente em Arquivologia	Quantos são? Desde quando atuam na docência? Quantos possuem graduação em Arquivologia ou em outras áreas? Quantos possuem pós-graduação? Em quais áreas? Quais as experiências prévias no campo dos arquivos? Qual a distribuição regional dessa comunidade profissional? Quais as faixas salariais? Qual o gênero? Qual a idade? Quais as linhas de pesquisa? Quais os temas arquivísticos de maior ou menor interesse no ensino e pesquisa dos professores? Como e em quais unidades acadêmicas se inserem os cursos de Arquivologia? Qual a relação acadêmica desses cursos de Arquivologia com cursos de Biblioteconomia, História, Administração, etc.? Quais as lógicas estruturantes de treinamentos do tipo 'Arquivologia para concursos'? Qual o perfil dos seus docentes e alunos? Quais as características do material didático utilizado?
Prospectiva arquivística	Como desenharmos hoje nossos programas de gerenciamento arquivístico, considerando as tendências emergentes e o cenário arquivístico atual? Quais as perspectivas, no caso brasileiro, de ampliação da formação de arquivistas em níveis de graduação e pós-graduação? Quais as tendências da pesquisa na área? Quais as tendências do associativismo? Quais as tendências na forma pela qual os arquivos são visualizados pela sociedade?

Fonte: Bianchin (2019, p.18-20).

Deste modo, é possível se aprofundar em cada tema de pesquisa citado pelo autor, e encontrar diversas delimitações dos temas em questão. Jardim (2016, p. 73) inclusive salientou anos depois – em nova pesquisa sobre o mapeamento de questões gerais na expectativa de avançar, de maneira mais sistemática sobre a pesquisa e seus métodos em Arquivologia – que “O próprio campo arquivístico não reconhecia essa dimensão – a da pesquisa – até recentemente”, o que se subentende que diante de seus estudos e estes temas citados acima, o autor estimula a ocorrência de novas investigações científicas.

Observa-se que Jardim (1998; 2012; 2016), por meio de seus estudos, contribuiu e ainda contribui de forma significativa para o avanço da Arquivologia, estimulando novas pesquisas e sendo, portanto, um dos principais autores que fomenta um aporte teórico cada vez mais robusto para a Arquivologia brasileira. Sendo assim, também cabe apresentar outros olhares e investigações sobre a pesquisa em Arquivologia no país.

Uma delas trata-se da tese de doutorado da professora Angelica Alves da Cunha Marques (2011), intitulada 'Interloquções entre a Arquivologia Nacional e a Internacional no delineamento da disciplina no Brasil', em que a autora aponta que seu objetivo foi realizar um estudo das interloquções entre a Arquivologia nacional e a internacional, contemplando aspectos práticos e científicos que perpassam a formação e a configuração da área, conforme definições de autores da Sociologia e da Filosofia.

Em conjunto com a autora, houve alguns anos antes a publicação do artigo científico intitulado 'A inserção da Arquivística nos cursos de pós-graduação stricto sensu no Brasil', no qual Rodrigues e Marques (2005) apontam que buscaram compreender, por meio de um mapeamento, como a Arquivologia estava inserida na pós-graduação brasileira, em quais programas e linhas de pesquisa, bem como quais dissertações e teses com objetos temas arquivísticos haviam sido produzidas. Constatou-se que as pós-graduações em Ciência da informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e Universidade Federal da Bahia (UFBA), eram as que possuíam suas linhas de pesquisa voltadas para profissionais da informação como os arquivistas.

Por meio das investigações de Angelica Alves da Cunha Marques, foi possível começar a se visualizar algo importantíssimo para o desenvolvimento de qualquer pesquisa científica na área arquivística, isto é, quais os espaços institucionais estavam sendo propícios para isso, neste caso, especialmente os programas de pós-graduação em Ciência da Informação, onde podiam ser realizados diversos estudos científicos de cunho arquivístico. Tal fato é muito relevante, já que mostra algumas das relações possíveis entre Arquivologia e Ciência da Informação, neste caso no âmbito da pós-graduação.

E falando de pós-graduação, cabe também destacarmos alguns casos existentes da área arquivística, tais como:

- O curso de pós-graduação, a nível de especialização, Gestão em Arquivos, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), que obteve sua aprovação em 2007, mantendo-se ativo por anos, porém, desde 2019 não oferta vagas e não há previsão de novas turmas.

- O curso de mestrado profissional em Gestão de Documentos e Arquivos, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), que teve sua aprovação em 2012, está ativo, com ingresso de turmas anualmente, tendo como linhas de pesquisa Gestão da informação arquivística e arquivos, e Arquivologia e sociedade.

- O curso de pós-graduação, a nível de especialização, de Arquivos Permanentes, da Universidade Federal de Rio Grande (FURG), aprovado em 2016, que possui como objetivos estimular a pesquisa e a reflexão sobre temas envolvendo os arquivos permanentes e formar profissionais capazes de atuar de forma crítica e reflexiva neste contexto.

Além dos estudos científicos já mencionados, identificaram-se outros que ilustram bem como pesquisadores da área estão debruçando-se sobre diferentes temas para compreendermos melhor o cenário da pesquisa científica em Arquivologia no Brasil. Um destes casos trata-se da pesquisa 'Arquivologia e Memória: Uma análise da literatura no Brasil', de Roberta Pinto Medeiros e Andriele Pereira Meirelles (2020), que buscaram analisar a literatura brasileira nos últimos 30 anos sobre o tema Arquivologia e Memória. Como resultados, espera-se contribuir na formulação de um percurso conceitual sobre a relação que existe entre Arquivologia e memória.

Outro estudo é o intitulado 'Formações históricas da teoria arquivística no Brasil: uma revisão a partir do surgimento dos cursos de bacharelado em Arquivologia', dos autores Iago Mendes Macedo e Gilian Leandro de Queiroga Lima (2020), no qual apresentam um panorama acerca das formações históricas da teoria arquivística no Brasil, a partir da criação dos cursos de graduação em Arquivologia.

Já a pesquisa de Renata Lira Furtado e Gabriel Jhonatta Pereira Santos (2021), denominada 'Mapeamento da produção acadêmico-científica sobre competência em informação na Arquivologia: da aprendizagem às práticas profissionais', visou mapear a produção acadêmico-científica no cenário nacional e internacional em torno das temáticas competência em informação e Arquivologia, tanto no âmbito de aprendizagem quanto no âmbito profissional.

A partir dos casos apresentados, compreende-se que a pesquisa em Arquivologia no Brasil tem avançado desde a década de 1990, possibilitando tanto reflexões teóricas, quanto reflexões sobre as práticas arquivísticas. Além disso, destaca-se a importância da pós-graduação para a produção de conhecimento arquivístico, justamente sobre objetos e temas da área.

2.3 CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA

Um dos espaços propícios para o debate, a avaliação e o compartilhamento de conhecimento produzido de qualquer área são os eventos científicos, pois reúnem especialistas e interessados para discussão de temas sobre preocupações comuns, visam a atualização e o progresso da pesquisa científica da área, divulgam resultados de pesquisa dos pesquisadores. Além disso, os eventos incentivam o desenvolvimento de campos de pesquisa, promovem a formação e a interação entre pesquisadores e profissionais.

Um dos formatos de evento científico que é realizado é o congresso, que segundo Araujo-Jorge, Borba e Sovierzoski (2016, p.3), trata-se de uma:

Reunião ou encontro de pesquisadores e/ou profissionais com interesse em pesquisa acadêmica com vistas à apresentação de resultados de pesquisa em andamento, de desenvolvimentos em uma dada linha de pesquisa ou estado da arte em um dado campo ou tópico de interesse. Pode incluir várias atividades, tais como mesas-redondas, conferências, simpósios, palestras, comissões, painéis, minicursos, entre outras.

No cenário arquivístico brasileiro, um dos maiores eventos científicos que há é o Congresso Nacional de Arquivologia (CNA), que estava ocorrendo a cada dois anos, e possui até o momento 8 edições realizadas, sendo a última no ano de 2018.

O I CNA foi realizado no ano de 2004 na cidade de Brasília (DF) com o apoio da Associação Brasiliense de Arquivologia (ABARQ). Ocorreu entre os dias 23 e 26 de novembro, apresentando como tema “Arquivos no Século XXI: Políticas e Práticas de Acesso à Informação”. Possuiu um total de 75 apresentações orais de artigos, que foram selecionados e publicados em seus anais.

O II CNA foi realizado no ano de 2006 na cidade de Porto Alegre (RS) com o apoio da Associação dos Arquivistas do Rio grande do Sul (AARS). Ocorreu entre os dias 23 e 27 de julho, apresentando como tema “Os desafios do arquivista na sociedade do conhecimento”. Possuiu um total de 27 apresentações orais de artigos

que foram selecionados e publicados em seus anais.

O III CNA foi realizado no ano de 2008 na cidade do Rio de Janeiro (RJ) com o apoio da Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro (AAERJ). Ocorreu entre os dias 20 e 24 de outubro, apresentando como tema “Arquivologia e suas múltiplas interfaces”. Possui um total de 42 apresentações orais de artigos que foram selecionados e publicados em seus anais.

O IV CNA foi realizado no ano de 2010 na cidade de Vitória (ES) com o apoio da Associação dos Arquivistas do Estado do Espírito Santo (AARQUES). Ocorreu entre os dias 19 a 22 de outubro, apresentando como tema “Gestão de Documentos Arquivísticos e o Impacto das novas Tecnologias de Informação e Comunicação”. Possui um total de 91 apresentações orais de artigos que foram selecionados e publicados em seus anais.

O V CNA foi realizado no ano de 2012 na cidade de Salvador (BA) com o apoio da Associação dos Arquivistas da Bahia (AABA). Ocorreu entre os dias 01 e 05 de outubro, apresentando como tema “Arquivologia e internet: Conexões para o futuro”. Possui um total de 118 apresentações orais de artigos que foram selecionados e publicados em seus anais.

O VI CNA foi realizado no ano de 2014 na cidade Santa Maria (RS) com o apoio da Associação dos Arquivistas do Rio Grande do Sul (AARS). Ocorreu entre os dias 20 e 23 de outubro, apresentando como tema “Arquivologia: sustentabilidade e inovação”. Possui um total de 59 apresentações orais de artigos que foram selecionados e publicados em seus anais.

O VII CNA foi realizado no ano de 2016 na cidade de Fortaleza (CE) com o apoio da Associação dos Arquivistas do Ceará (ARQUIVE-CE). Ocorreu entre os dias 17 e 21 de outubro, apresentando como tema “Arquivologia da interdisciplinaridade a interoperabilidade”. Possui um total de 62 apresentações orais de artigos que foram selecionados e publicados em seus anais.

O VIII CNA foi realizado no ano de 2018 na cidade de João Pessoa (PB) com o apoio da Associação de Arquivistas da Paraíba (AAPB). Ocorreu entre os dias 8 e 11 de outubro, apresentando como tema “Ética, Responsabilidade Social e Políticas de Acessibilidade para a Arquivologia”. Possui um total de 70 apresentações orais de artigos que foram selecionados e publicados em seus anais.

A nona edição do CNA ocorreria no ano de 2020 na cidade de Londrina (PR)³. Porém, devido à pandemia da COVID-19, o evento foi cancelado. Mesmo assim, percebe-se que no decorrer da trajetória do CNA foram diferentes os temas de enfoque, variando bastante o número de trabalhos apresentados em cada edição. Cabe agora, verificar-se quais foram os estudos publicados em seus anais a respeito do tema estudos de usuários no âmbito dos arquivos.

³ Informação disponível em: <<http://arquivologiauepb.com.br/2018/ix-cna-acontecera-em-londrina-em-2020/>>. Acesso em: 20 ago. 2021.

3 METODOLOGIA

Este estudo possui natureza aplicada, que conforme Gerhardt e Silveira (2009, p.35) “tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos”. Sendo assim, este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) vem a proporcionar conhecimento sobre o tema estudos de usuários no âmbito dos arquivos, no cenário de produção científica apresentado anteriormente, os anais do CNA.

Configura-se como uma pesquisa exploratória, já que possui como objetivo geral analisar o cenário de investigações sobre o tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos presentes nos anais do Congresso Nacional de Arquivologia, do período do ano de 2004 ao ano de 2018, sendo que de acordo com a autora Michel (2015, p.48):

Essencialmente, o estudo exploratório ou pesquisa bibliográfica é uma fase da pesquisa, cujo objetivo é auxiliar na definição de objetivos e levantar informações sobre o assunto/objeto de estudo. Entretanto, o estudo exploratório ou pesquisa bibliográfica pode ser considerado uma forma de pesquisa, na medida em que se caracteriza pela busca, recorrendo a documentos, de uma resposta a uma dúvida, uma lacuna de conhecimento. Esse tipo de pesquisa procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos, dispensando a elaboração de hipóteses.

Diante do problema de pesquisa, este estudo possui abordagem quantitativa e qualitativa, considerando que ocorre a interpretação e a descrição das informações e dados coletados nos trabalhos publicados nos anais do CNA, no período de 2004 a 2018. Sendo assim, diante deste tipo de fonte de investigação, este estudo também se caracteriza como sendo um estudo documental.

O desenvolvimento deste estudo ocorreu durante outubro de 2020 e agosto de 2021. Inicialmente foi realizada a definição de tema, delimitação do mesmo, problema e objetivos de pesquisa, bem como determinação do contexto das fontes a serem investigadas e recorte temporal. Cabe destacar que teve como referência metodológica e instrumental outra pesquisa realizada no âmbito do curso de Arquivologia da UFSM, o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado ‘A difusão arquivística na produção científica: um estudo a partir dos anais do Congresso Nacional de Arquivologia (2004-2018)’, de autoria de Thayane Bianchin e orientação do professor Rafael Chaves Ferreira. A partir deste estudo, obtiveram-se subsídios

para abordar a realização das edições do CNA e definir os procedimentos metodológicos que foram empregados nesta pesquisa.

Em um segundo momento, realizou-se levantamento e definição de bibliografias sobre o tema e, principalmente, investigação nos anais do Congresso Nacional de Arquivologia (2004-2018), que foram obtidos em meio eletrônico via busca na Web. Para investigação nos trabalhos/artigos publicados nos anais do CNA, e definição de quais integrariam este estudo como fontes de pesquisa, foram observados os seus títulos, palavras-chave, resumos e, em alguns casos, foi feita leitura dos mesmos. Priorizou-se aqueles que apresentaram no título e ou nas palavras-chave algum dos seguintes termos: 'estudo de usuário', 'estudo de usuário da informação', 'estudo de usuário de arquivo', 'usuário', 'usuário da informação', 'usuário de arquivo'.

A partir disso, em um terceiro momento, com a delimitação de um corpo de trabalhos que possuíam a presença do tema estudos de usuários no âmbito dos arquivos, por meio da elaboração e uso do instrumento Formulário de levantamento de trabalhos dos anais do CNA (APÊNDICE A)⁴, foi possível identificar as seguintes informações dos trabalhos: título, palavras-chave, autores e vínculos institucionais, objetivos de pesquisa, natureza do estudo e abordagens metodológicas, temas de pesquisa, concepções sobre estudos de usuários da informação/de arquivos, contexto de pesquisa, fundamentos teóricos.

Com estas informações levantadas, na sequência fez-se análise dos trabalhos, por meio da descrição e interpretação do conteúdo dos mesmos. Para melhor compreensão, primeiramente foram agrupados por edição do CNA e, em um momento posterior, estabeleceu-se um panorama a respeito da presença do tema estudos de usuários no âmbito dos arquivos presentes nos anais do CNA.

A seguir, são apresentados os resultados obtidos e analisados a partir dos procedimentos mencionados, que contribuíram para responder ao problema de pesquisa deste estudo, bem como para o desenvolvimento dos seus objetivos.

⁴ Este instrumento foi elaborado baseando-se no instrumento de coleta de dados aplicado por Bianchin (2019).

4 RESULTADOS E ANÁLISE

No presente capítulo serão apresentados os trabalhos desenvolvidos, apresentados e publicados nos anais do Congresso Nacional de Arquivologia que tratam do tema estudos de usuários no âmbito dos arquivos, bem como serão feitas algumas análises dos mesmos.

Investigando-se os anais das oito edições do CNA, foi possível verificar que houve um total de 544 trabalhos publicados até o momento. Abaixo, no quadro 2, é possível observar que destes 544 trabalhos foram identificados 10 como sendo sobre o tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, havendo casos em quase todas as edições do evento, com exceção do V CNA e do VIII CNA.

Quadro 2 - Trabalhos publicados nos anais do Congresso Nacional de Arquivologia

Edição do CNA	Ano	Local de realização	Nº de trabalhos publicados	Nº de trabalhos sobre estudos de usuários
I	2004	Brasília (DF)	75	2
II	2006	Porto Alegre (RS)	27	1
III	2008	Rio de Janeiro (RJ)	42	3
IV	2010	Vitória (ES)	91	1
V	2012	Salvador (BA)	118	0
VI	2014	Santa Maria (RS)	59	1
VII	2016	Fortaleza (CE)	62	2
VIII	2018	João Pessoa (PB)	70	0
TOTAL			544	10

Fonte: Elaboração própria com base nas informações dos anais dos CNAs e Bianchin (2019, p.27).

Diante do quadro acima, constata-se que há um número não muito significativo de trabalhos com o tema estudos de usuários da informação, principalmente no âmbito dos arquivos, já que dos trabalhos apresentados e publicados pelo CNA nestas oito edições que ocorreram apenas 1,84% dos mesmos trataram do tema.

Nos subcapítulos a seguir serão abordados quais são estes trabalhos publicados nos anais de cada edição do CNA sobre o tema estudos de usuários no âmbito dos arquivos.

4.1 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO I CNA

No quadro 3, a seguir, identificam-se informações relativas às investigações publicadas nos anais do I Congresso Nacional de Arquivologia:

Quadro 3 – Trabalhos sobre estudos de usuários do I CNA

(continua)

TÍTULO	A Face Oculta da Interface. Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário
Palavras- chave	<ul style="list-style-type: none"> -Serviço de Informação Arquivística na Web -Usuário da Informação Arquivística -Estudo de Usuários -Abordagem Sense-Making
Objetivo(s) de pesquisa	<p>Objetivo Geral: Contribuir para que os serviços de informação arquivística na Web possam melhor satisfazer as necessidades dos usuários através da utilização do Estudo de Usuários em sua concepção e atualização.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornecer um referencial teórico-metodológico para criação ou redefinição de sites de serviços de informação arquivística; - Demonstrar a importância da utilização do Estudo de Usuários para o desenvolvimento de serviços de informação arquivística na Web; - Criar diretrizes para a concepção de serviços de informação arquivística na Web; - Empregar as diretrizes apontadas por este estudo no serviço de informação arquivística na Web denominado “Guia de Fontes de Arquivo para a História da Saúde e da Medicina no Brasil”, enquanto espaço de aplicabilidade.
Autor/Vínculo Institucional	<p>Ivone Pereira De Sá / Escola Nacional De Saúde Pública Sérgio Arouca/Fiocruz. A autora possui graduação em Arquivologia e doutorado em Ciência da Informação.</p> <p>Paula Xavier dos Santos/ Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ. A autora possui graduação em Comunicação Social e doutorado em Ciência da Informação.</p>
Natureza do Estudo/ Abordagens Metodológicas	Bibliográfica, Descritiva e qualitativa.
Temas de Pesquisa	Websites de instituições arquivísticas

Quadro 3 – Trabalhos sobre estudos de usuários do I CNA

(continuação)

<p>Concepções sobre estudos de usuários da informação/de arquivos</p>	<p>“O Estudo de Usuários pode contribuir na identificação dos usos e usuários da informação e, com isso, pode-se desenvolver serviços de informação arquivística tradicionais e virtuais centrados no usuário.” (p.7);</p> <p>“(…)estudos sobre usuários da informação constituem-se importantes instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda e a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos.” (p.7);</p> <p>“Atualmente, o Estudo de Usuários possui duas abordagens: a tradicional e a emergente. Na abordagem tradicional, o foco está no sistema de informação, ou seja, procura identificar o grau de satisfação do usuário dentro do sistema e, na abordagem emergente, o foco é o usuário da informação, procurando identificar quais são as suas necessidades de informação” (p.7);</p> <p>“No desenvolvimento deste trabalho, optou-se analisar a abordagem emergente ‘Sense-Making’, que surgiu em meados da década de 80 e que aponta que cada indivíduo possui uma necessidade de informação própria. De acordo com Dervin, (...)esta nova abordagem concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são parte de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Os mais importantes atos de comunicação – questionar, planejar, interpretar, criar, resolver, responder, tão esquecidos no modelo tradicional – são amplamente valorizados no modelo alternativo.” (p.7-8);</p>
<p>Contexto de Pesquisa</p>	<p>Casa de Oswaldo Cruz e Arquivo Nacional</p>
<p>Fundamentos Teóricos</p>	<p>Nice Menezes de Figueiredo, autora da área da biblioteconomia (livro, estudos de uso e usuários da informação, p. 47);</p> <p>Rosa (não contém referência);</p> <p>José Maria Jardim e Maria Odila Kahl Fonseca, autores das áreas da Ciência da Informação e Arquivologia (Artigo científico, Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte, p. 5)</p> <p>Clara Marli Scherer Kurtz, autora da área da Arquivologia (Dissertação de Mestrado, O usuário do Arquivo Nacional e seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de sua necessidade de informação).</p> <p>Sueli Mara Soares Pinto Ferreira, autora da área da biblioteconomia (Artigo científico, Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making, p.15).</p>

Quadro 3 – Trabalhos sobre estudos de usuários do I CNA

(conclusão)

TÍTULO	Usuários de instituições de arquivo: Mensageiros do “caos” ou parceiros do conhecimento e da ação comunicativa
Palavras- chave	-Arquivos Municipais -Usuários de Arquivos Municipais -Informação -Uso da Informação em Arquivos Municipais -Relação Usuários e Arquivos
Objetivo(s) de pesquisa	Enfatizar aspectos considerados relevantes, para o entendimento da relação Usuários-Arquivos, tomando como modelo o Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro e o seu público.
Autor/Vínculo Institucional	Junia Guimarães E Silva/ Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). A autora possui graduação em Museologia e doutorado em Ciência da Informação.
Natureza do Estudo/ Abordagens Metodológicas	Bibliográfica, exploratória, estudo de caso, quali-quantitativa.
Temas de Pesquisa	O uso da informação no âmbito dos arquivos públicos municipais.
Concepções sobre estudos de usuários da informação/de arquivos	Neste estudo constata-se que há apenas uma concepção sobre estudos de usuários subentendida da autora, não havendo outras definições de autores no corpo do trabalho sobre a temática em questão.
Contexto de Pesquisa	Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro
Fundamentos Teóricos	Lucien Goldmann, filósofo e sociólogo francês (livro, Ciências Humanas e Filosofia “O que é a Sociologia?”, p. 21); Junia Gomes da Costa Guimarães e Silva, autora da área da Ciência da Informação e da Museologia (Dissertação de Mestrado, Socialização da informação arquivística: a viabilidade de enfoque participativo na transferência da informação. p. 3); Gernot Wersig e Ulrich Neveling autores da Ciência da Informação (Artigo Científico, The phenomena of interest to Information Science); Isa Maria Freire, autora da área da CI (Dissertação de Mestrado, Transferência da informação tecnológica para produtores rurais: estudo de caso no Rio Grande do Norte).

Fonte: Elaboração própria com base nas informações dos anais do CNA e Bianchin (2019, p. 28-31)

De acordo com o quadro apresentado, constata-se que na primeira edição do Congresso Nacional de Arquivologia foram publicados apenas 2 trabalhos que trataram do tema estudos de usuários da informação ou de arquivos, isto é, cerca de 2,67% dos 75 trabalhos apresentados nesta edição do evento.

Uma das publicações é o trabalho intitulado **‘A Face Oculta da Interface. Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário’**, que se verificando título e palavras-chave, percebe-se que refletem o que foi abordado no decorrer do trabalho. Quanto ao seu tema e objetivos, o mesmo possui enfoque indiretamente em estudos de usuários de arquivos, considerando que o foco principal da autora seria a criação ou redefinição de websites de serviços de informação arquivística na Web, objetivando que os mesmos possam ser considerados centrados no usuário.

Este primeiro estudo classifica-se como sendo bibliográfico e descritivo, considerando que descreve os websites de instituições arquivísticas, e possui abordagem metodológica qualitativa. Quanto ao aspecto concepções de estudos de usuários, não se evidencia um entendimento direto, especificamente de estudos de usuários de arquivo, é um entendimento mais geral, sobre estudos de usuários da informação. Além disso, são abordadas duas abordagens de estudos de usuários, a tradicional, que de acordo com a autora o foco está no sistema de informação, identificando o grau de satisfação do usuário dentro do sistema, e a abordagem emergente, na qual o foco está no usuário, buscando identificar suas necessidades de informação. Seria dentro desta segunda abordagem que o referido estudo estaria.

A outra publicação é o trabalho intitulado **‘Usuários de instituições de arquivo: Mensageiros do “caos” ou parceiros do conhecimento e da ação comunicativa’**, que se verificando título e palavras-chave, percebe-se que fica explícito o que foi elaborado no trabalho. Seu tema e objetivos envolvem pontuar aspectos teóricos relevantes para o entendimento da relação dos usuários com o arquivo e sugerir formas de se realizar um estudo de usuário no Arquivo Geral da cidade do Rio de Janeiro/RJ.

Este segundo estudo classifica-se como sendo uma pesquisa bibliográfica, exploratória e um estudo de caso, sendo de abordagem tanto quantitativa como qualitativa, propondo um estudo de usuário a ser aplicado. Neste trabalho não foram identificadas concepções, definições ou conceitos de autores sobre estudos de usuários, porém, de acordo com o que consta no subtítulo 5.1 e a partir do que a

autora expressa no primeiro parágrafo deste subcapítulo, entende-se que para a mesma os estudos de usuários são formas viáveis para se conhecer os públicos dos arquivos, e também são apresentados alguns referenciais teóricos sobre como proceder metodologicamente para a realização de um estudo de usuário.

A partir do que se identificou destes dois trabalhos, percebeu-se que as palavras-chave que mais se assemelham em ambos foram, no primeiro estudo 'usuário da informação arquivística', e no segundo estudo 'usuários de arquivos municipais'. Quanto aos objetivos, estes foram distintos, porém, tiveram contextos institucionais envolvidos nestas investigações. Já na questão da natureza dos estudos e suas abordagens metodológicas, a única semelhança entre eles é que ambos são estudos de caráter bibliográfico.

No tocante ao tema dos trabalhos, ambos também foram distintos, porém, havendo contextos institucionais, pois um possui enfoque no uso da informação no âmbito dos arquivos públicos municipais e o outro aborda websites de instituições arquivísticas.

Quanto às concepções sobre estudos de usuários, no primeiro estudo a autora aborda conceitos mais voltados a área da CI, já na segunda investigação não se encontram referências bibliográficas utilizadas para tratar diretamente sobre o tema, apesar de a autora demonstrar que estes estudos possuem grande relevância para se conhecer o público dos arquivos. Portanto, constata-se que ambos não abordam conceitos ou definições sobre o tema estudos de usuários da informação especificamente no âmbito dos arquivos, ou seja, estudos de usuários de arquivos. Diante dos fundamentos teóricos de ambos os trabalhos, percebe-se que a maioria que foi utilizada são autores vinculados à CI, Arquivologia e Biblioteconomia, sendo apenas um da área da Museologia.

4.2 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO II CNA

No quadro 4, a seguir, identificam-se informações relativas às investigações publicadas nos anais do II Congresso Nacional de Arquivologia.

Quadro 4 – Trabalhos sobre estudos de usuários do II CNA

(continua)

TÍTULO	Avaliação Do Serviço De Atendimento Aos Usuários Da Junta Comercial Do Estado Do Espírito Santo
Palavras-chave	-Estudo de usuários -Arquivos -Usuários de informação arquivística -Avaliação de serviços de informação -JUCEES. Avaliação do serviço de atendimento
Objetivo(s) de pesquisa	Objetivo Geral: -Realizar um estudo de usuário para avaliar os serviços prestados aos usuários da JUCEES; Objetivos Específicos: -Caracterizar o perfil profissional dos usuários quanto a sua atuação e ocupação atual; -Identificar a frequência e o tipo de serviços demandados; -Identificar a finalidade de uso dos serviços demandados; -Avaliar o grau de disponibilidade e acesso aos serviços demandados; -Medir o grau de satisfação com a qualidade dos serviços prestados quanto ao tempo de resposta e ao conteúdo da informação; -Diagnosticar a necessidade de outros serviços de informação além dos que já são oferecidos.
Autor/Vínculo Institucional	Cláudio David Martins e Dolores de Fátima Moraes Zamperlini/ Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Os autores possuem graduação em Arquivologia. Dulcinéa Sarmento Rosemberg/ Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). A autora possui graduação em biblioteconomia e duas especializações, sendo uma em Arquivos e a outra em Documentação e Informação.
Natureza do Estudo/ Abordagens Metodológicas	Descritivo, bibliográfico e quali-quantitativo
Temas de Pesquisa	Estudos de Usuários
Concepções sobre estudos de usuários da informação/de arquivos	“Estudo de Usuários pode ser visto como um dos componentes básicos para a otimização do processo decisório, pois propicia reunir dados necessários para determinar quais entre várias estratégias alternativas podem levar à obtenção do resultado pretendido.” (p.4);

Quadro 4 – Trabalhos sobre estudos de usuários do II CNA

(continuação)

<p>Concepções sobre estudos de usuários da informação/de arquivos</p>	<p>“No campo da Arquivologia, são escassos os artigos sobre as experiências vividas ou resultados obtidos a partir da realização de estudos dessa natureza, ou seja, envolvendo o indivíduo e a sua interação com a informação arquivística. Diferentemente, na área de Biblioteconomia são bastante frequentes os relatos de pesquisas realizadas tendo como foco o público e seu comportamento com relação ao uso, ou não, da informação gerenciada pelas unidades de informação biblioteconômicas.” (p.5);</p> <p>“Diante disso, pode-se concluir que o sucesso de uma unidade de informação está diretamente relacionado ao conhecimento que se tem das necessidades de informação dos seus usuários, aliado à capacidade de disponibilização de informações por parte do seu gestor.” (p.5);</p> <p>“Tal como os indivíduos, as organizações também precisam de informações. Assim, as organizações de negócios precisam de fatos e dados para previsão de mercado, desenvolvimento de um novo produto, adaptação de uma nova tecnologia. As escolas, como organizações, precisam de informações para melhorar e ampliar o processo de aprendizado. Já as organizações de pesquisa, precisam de informação para sintetizar novos dados com fatos conhecidos, como parte do processo criativo. O governo, em suas diferentes esferas, precisa de informações para formular planos, redefinir tomada de decisão e para servir de base de previsão e resolução de problemas (FIGUEIREDO, 1997, p. 19).” (p.5);</p> <p>“Considerando que a informação gera o conhecimento, que por sua vez facilita a tomada de decisão ao mesmo tempo contribui positivamente para a obtenção de resultados esperados, o Estudo de Usuários torna-se uma ferramenta facilitadora do monitoramento meio ambiente interno, externo e, conseqüentemente, de acesso à informação que possa subsidiar o processo decisório, afinal, “a comunicação do conhecimento é efetiva quando e se a informação que é transmitida por um resulta em mudanças em um outro”.” (p.6);</p> <p>“Para Vergueiro (2000, p. 50), “[...] a importância de buscar uma relação cada vez mais estreita entre o fornecedor do produto/serviço e aquele para quem esse produto/serviço é dirigido, como elemento essencial para melhoria da qualidade, jamais poderá ser minimizada”. Nessa direção, também Saracevic (apud FREIRE, 2004, p. 3), nos esclarece que a medida de relevância de uma informação é dada quando “a informação que é transmitida de um resulta em mudanças em outro”. Disso pode-se concluir que a priorização do usuário é ponto primordial, pois sua satisfação está diretamente ligada à qualidade do serviço oferecido.” (p.6)</p>
--	--

Quadro 4 – Trabalhos sobre estudos de usuários do II CNA

(conclusão)

Contexto de Pesquisa	Junta Comercial do Estado do Espírito Santo (JUCEES)
Fundamentos Teóricos	Nice Menezes de Figueiredo, autora da área da Ciência da Informação e da Biblioteconomia (Livro, Estudos de uso e usuários da informação); Dulcinéa Sarmiento Rosemberg, autora da área da Biblioteconomia (Disciplina estudo de usuários, notas de aula).

Fonte: Elaboração própria com base nas informações dos anais do CNA e Bianchin (2019, p. 28-31)

De acordo com o quadro apresentado, constata-se que na segunda edição do Congresso Nacional de Arquivologia foi publicado apenas 1 trabalho que tratou do tema estudos de usuários da informação, isto é, cerca de 3,70% dos 27 trabalhos apresentados nesta edição do evento.

Nesta investigação os autores aplicaram um estudo de usuário para avaliar os serviços prestados aos usuários da Junta Comercial do Estado do Espírito Santo (JUCEES), portanto, seu título e palavras-chave refletem o que foi desenvolvido no estudo. Trata-se de um trabalho de caráter descritivo, bibliográfico e qualitativo, já que para o seu desenvolvimento foi preciso levantamento bibliográfico e elaboração e aplicação de um questionário, enviado por e-mail a uma amostra de 141 contadores e seus funcionários.

Seu tema e objetivos de pesquisa demonstram que houve um enfoque nos usuários, em consequência da preocupação em identificar o grau de satisfação dos mesmos com a qualidade dos serviços prestados e avaliar se eles possuem um considerável acesso aos serviços demandados, dentre outros aspectos inerentes ao estudo de usuário aplicado na instituição.

Foi constatado pelos autores que na Arquivologia são escassas as publicações sobre o tema estudos de usuários, enquanto que na Biblioteconomia estes estudos são encontrados mais frequentemente. Também destacaram que as empresas, escolas e até mesmo o governo necessitam de informação e que esta informação gera o conhecimento, e facilita a tomada de decisão. Diante disso, concluíram que os estudos de usuários são ferramentas essenciais para facilitar estes processos, bem como o acesso à informação. Quanto aos fundamentos teóricos desta pesquisa, foram utilizados autores da CI e da Biblioteconomia.

4.3 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO III CNA

No quadro 5, a seguir, identificam-se informações relativas às investigações publicadas nos anais do III Congresso Nacional de Arquivologia.

Quadro 5 – Trabalhos sobre estudos de usuários do III CNA

(continua)

TÍTULO	Usuários e Pesquisas do Arquivo da Casa de Memória Edmundo Cardoso (CMEC)
Palavras-Chave	-Usuário -Necessidades de informação -Casa de Memória Edmundo Cardoso
Objetivos da Pesquisa	Identificar as necessidades de informação, as características e as pesquisas realizadas pelos usuários do arquivo da Casa de Memória Edmundo Cardoso.
Autor/ Vínculo Institucional	Tassiara Jaqueline Fanck Kich e Carlos Blaya Perez/ Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Os autores possuem graduação em Arquivologia, Perez possui doutorado em Biblioteconomia e Documentação.
Natureza do Estudo/ Abordagens Metodológicas	Descritiva, Estudo de Caso, Quali-quantitativa
Temas de Pesquisa	Estudos de Usuários
Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos	<p>“Com a crescente relevância dos documentos na tomada de decisões e no testemunho histórico surgem figuras de destaque nos arquivos: os usuários. Usuário é definido por Araújo (1974) como “o cliente para quem a informação deve ser dada” (p. 176). Por sua vez, Sanz Casado aborda usuário de informação como o indivíduo que necessita de informação na realização de suas atividades (1994). Dessa forma, segundo ele, todos somos usuários, pois necessitamos de informação cotidianamente, no desenvolvimento de nossas atividades e funções. Em definição encontrada no Dicionário de Terminologia Arquivística usuário é a “pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo” (1996, p. 76). Sob essa abordagem, o usuário toma o aspecto de pesquisador e investigador, que não só sente a necessidade de informação, mas procura satisfazê-la com a consulta a documentos em um arquivo.” (p.3);</p> <p>“O meio e a sociedade em que vive, bem como a cultura que possui são fatores que influenciam os valores, atitudes e necessidades dos usuários, além de seu perfil e das informações que busca em um arquivo. Com isso, o estudo do usuário da informação é uma tarefa complexa, uma vez que existem muitas variáveis que influenciam o uso, as necessidades e o comportamento dos usuários (Sanz Casado, 1994).” (p.3);</p>

Quadro 5 – Trabalhos sobre estudos de usuários do III CNA

(continuação)

<p>Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos</p>	<p>“Apesar disso, com o crescimento contínuo na quantidade de pesquisas e usuários nos arquivos aumenta também a importância da realização de estudos para conhecimento mais profundo de suas características e necessidades. Os centros de informação, como arquivos e bibliotecas, devem considerar os usuários como a razão fundamental de sua existência, ou seja, como o fim pelo qual existem e procuram se desenvolver (Araújo, 1974). Com a satisfação dos usuários como foco principal, essas instituições devem adequar seus recursos e serviços às necessidades reveladas por meio do estudo destes usuários. De acordo com Lima (1992), a adequação dos centros de documentação às necessidades do usuário é uma das finalidades que devem nortear os estudos de usuários.” (p.4);</p> <p>“Sanz Casado (1994), relaciona várias aplicações e conclusões possíveis com esses estudos. Segundo ele, torna-se possível: conhecer as necessidades de informação e as mudanças porque passam com o decorrer do tempo; avaliar os recursos humanos, tecnológicos e documentais dos centros de informação; medir sua eficácia, determinando como o centro de informação alcança seus objetivos e os dos usuários; adaptar o espaço através do planejamento das salas que compõem os centros de informação; conhecer o sistema nacional de informação através do estudo de cada uma das instituições que lhe formam; conhecer a estrutura e características de grupos de pesquisadores; e facilitar a promoção de cursos aos usuários, atividade muito importante adotada por centros de informação de vários países do mundo.” (p.4).</p>
<p>Contexto da Pesquisa</p>	<p>Casa de Memória Edmundo Cardoso (ACMEC)</p>
<p>Fundamentos Teóricos</p>	<p>Vânia Maria Rodrigues Hermes de Araújo, autora da área da Ciência da Informação (Artigo Científico, Usuários: uma visão do problema);</p> <p>José Maria Jardim e Maria Odila Kahl Fonseca, autores das áreas da Ciência da Informação e Arquivologia (Artigo científico, Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte);</p> <p>Ademir Benedito Alves de Lima, autor da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia (Artigo científico, Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica);</p> <p>Ivone Pereira de Sá, autora das áreas Arquivologia e Ciência da Informação (Artigo Científico, Relato de experiência: perfil dos usuários do Departamento de Arquivos e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz);</p> <p>Elias Sanz Casado, autor das áreas da Ciência da Informação e Biblioteconomia (Livro, Manual de Estudios de Usuários);</p> <p>Dicionário de Terminologia Arquivística. (Associação dos Arquivistas de São Paulo).</p>

Quadro 5 – Trabalhos sobre estudos de usuários do III CNA

(continuação)

TÍTULO	Estudo de Usuários como instrumento para gestão de arquivos permanentes: aplicação na Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ
Palavras-Chave	-Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz -Estudo de Usuários -Sense-Making -Gestão Arquivística -Arquivos Permanentes
Objetivos da Pesquisa	Objetivo Geral: Descrever, através de um relato de caso, o projeto “Estudo de Usuários como instrumento para gestão de arquivos permanentes: aplicação na Casa de Oswaldo Cruz”, em andamento na modalidade de bolsa Pró-Gestão, convênio FIOCRUZ/FAPERJ e está sendo aplicado no âmbito do Departamento de Arquivo e Documentação (DAD) da Casa de Oswaldo Cruz (COC), unidade técnico-científica da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). Objetivos Específicos: 1) proporcionar ao DAD, através do desenvolvimento de uma base de dados com informações fundamentadas, elementos que o auxiliem na gestão do acervo arquivístico, em suas dimensões técnico-científica, administrativa e financeira e; 2) propor melhorias no atendimento realizado na Sala de Consulta, visando alcançar, sempre que possível, a satisfação das necessidades de informação dos usuários.
Autor/ Vínculo Institucional	Ivone Pereira Sá e Jean Maciel Xavier/ Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ. Os autores possuem graduação em Arquivologia.
Natureza do Estudo/ Abordagens Metodológicas	Bibliográfica, Descritiva, Estudo de Caso, Quali-quantitativa
Temas de Pesquisa	Estudos de Usuários
Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos	“A abordagem Sense-Making de estudo de usuário apresenta um método completo, bastante eficiente e lógico para o mapeamento das necessidades de informação sob a ótica do usuário. Nesta metodologia o enfoque é o usuário, ele é visto como o ponto de destaque e as ações são desenvolvidas de acordo com suas necessidades informacionais.” (p.4);

Quadro 5 – Trabalhos sobre estudos de usuários do III CNA

(continuação)

<p>Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos</p>	<p>“No campo da Arquivologia prima-se pela satisfação do usuário com relação as suas necessidades de informação. Célebres autores da área como Jardim, Fonseca, Kurtz, Guimarães e Silva entre outros, apontam que é importante que os profissionais da informação que lidam com documentação arquivística desenvolvam suas atividades de forma a atender as necessidades dos usuários. Jardim e Fonseca (2000) enfatizam esta afirmação dizendo que os arquivistas não servem aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos agentes. Sendo assim, a Arquivologia aponta a utilização do Estudo de Usuários como um dos caminhos para se conhecer o usuário, saber o que ele necessita em matéria de informação e se as necessidades de informação foram satisfeitas de maneira adequada. De acordo com Kurtz “os cientistas da informação, bibliotecários e arquivistas devem conhecer quem são seus usuários, que tipo de informação eles buscam, quais são as suas necessidades, como eles abordam os documentos e o uso que fazem da informação adquirida. Os profissionais da informação devem, portanto, realizar estudos para determinar perfis de usuários, formas de abordagem da informação e propósitos de uso. (1990)” (p.3);</p> <p>“O Estudo de Usuários é uma importante ferramenta que permite a coleta, a organização, e a disponibilização de informações sobre os usuários, trazendo assim elementos que possam auxiliar a gestão dos acervos e que a mesma contemple as necessidades de informação estabelecidas pelos próprios usuários. Com isso, auxilia na eficácia do processo de transferência da informação, pois se o profissional da informação tiver ciência das necessidades de informação e, mais ainda, se souber como desenvolver mecanismos de recuperação da informação que satisfaçam os usuários estará contribuindo no processo, tornando-o possível e eficaz. Como são investigações feitas para identificar as necessidades dos indivíduos em matéria de informação, e se essas necessidades estão sendo satisfeitas de forma adequada, o resultado desses estudos incentiva os usuários a exporem suas necessidades informacionais para as instituições arquivísticas, como também podem ser usados para planejar serviços, reorganizar o sistema e promover melhorias no atendimento.” (p.3-4);</p> <p>“A metodologia de Estudo de Usuários, possui duas abordagens: tradicional ou estudos direcionados sob a ótica do sistema e abordagem alternativa ou direcionada sob a ótica do usuário. A metodologia a ser adotada depende dos objetivos que se pretende alcançar, estudos quantitativos reúnem informações sobre sexo, localização geográfica, grau de instrução etc., e estudos qualitativos, através da análise das informações obtidas, traça perfis de usuários conforme suas necessidades de informação.” (p.4).</p>
---	---

Quadro 5 – Trabalhos sobre estudos de usuários do III CNA

(continuação)

Contexto da Pesquisa	Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ
Fundamentos Teóricos	<p>José Maria Jardim e Maria Odila Kahl Fonseca, autores das áreas da Ciência da Informação e Arquivologia (Artigo científico, Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte);</p> <p>Clara Marli Scherer Kurtz, autora da área da Arquivologia (Dissertação de Mestrado, O usuário do Arquivo Nacional e seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de sua necessidade de informação);</p> <p>Junia Gomes da Costa Guimarães e Silva, autora da área da Ciência da Informação e da Museologia (Dissertação de Mestrado, Socialização da informação arquivística: a viabilidade de enfoque participativo na transferência da informação);</p>
TÍTULO	Nível de Satisfação da Organização Documental da Usina Hidrelétrica de Itiquira – MT
Palavras-Chave	<ul style="list-style-type: none"> -Arquivo -Satisfação de usuário -Organização documental -Documento -Documentação -Profissional da Informação -Usina Hidrelétrica de Itiquira
Objetivos da Pesquisa	Verificar o nível satisfação dos 29 colaboradores da empresa sobre a organização documental realizado no acervo do arquivo técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira no município de Itiquira – MT
Autor/ Vínculo Institucional	<p>Josilaine Oliveira César/ Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) A autora possui graduação em Biblioteconomia.</p> <p>Mariza Inês da Silva Pinheiro/ Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) A autora possui graduação em Biblioteconomia e Doutorado em Documentación, Archivos y Bibliotecas.</p>
Natureza do Estudo/ Abordagens Metodológicas	Bibliográfica, Descritiva, Estudo de Caso, qualitativa
Temas de Pesquisa	Pesquisas de Satisfação dos usuários

Quadro 5 – Trabalhos sobre estudos de usuários do III CNA

(conclusão)	
Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos	<p>“O usuário de um serviço sempre desenvolve expectativas em relação à sua realização, diante disso tornou-se possível a avaliação do grau de satisfação dos usuários desta unidade de informação. Sendo que esta avaliação ganha maior relevância quando permite aperfeiçoar o serviço prestado, quer no sentido de alinhar as expectativas do usuário às possibilidades de realização do serviço ou às suas reais necessidades, quer no sentido de efetuar mudanças na sua operação para oferecer um serviço de melhor qualidade. De acordo com a literatura estudada, a prática de avaliar os serviços prestados aos usuários surgiu nos anos 60 na Europa e Estados Unidos, com interesse inicial de adesão ao tratamento. No Brasil, os estudos de satisfação ganharam destaque a partir a década de 1990. A incorporação do usuário na avaliação tem sido valorizada não apenas por constituir-se um indicador sensível da qualidade dos serviços prestados, mas por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso do serviço. (ESPERIDIÃO; BOMFIM, 2005). Para Prévost, Fafard e Naudeau (1998, apud BOMFIM et al. 2002 p. 582) abordar a satisfação dos usuários “implica trazer um julgamento sobre características dos serviços e, portanto, sobre sua qualidade. Assim, a perspectiva do usuário fornece informação essencial para completar e equilibrar a qualidade dos serviços.” (p.7);</p> <p>“Para Esperidião e Bomfim (2005), as avaliações de satisfação de usuário de serviços [...] podem representar um importante meio para contornar esta questão, atuando como instrumentos de dar voz aos usuários. Deste modo, permitem aos usuários oportunidades de expressão nas quais podem monitorar e controlar as atividades dos serviços públicos de saúde, fortalecendo sua participação nos processos de planejamento e exercendo controle social. Fica claro, portanto, que as pesquisas de satisfação dos usuários são uma das diferentes formas de avaliação dos serviços a serem desenvolvidas com o intuito de avaliar, aperfeiçoar e monitorar o desenvolvimento do serviço prestado.” (p.8).</p>
Contexto da Pesquisa	Usina Hidrelétrica de Itiquira
Fundamentos Teóricos	<p>Monique Azevedo Esperidião e Leny Alves Bomfim Trad, autoras da área da Psicologia (Artigo Científico, Avaliação de satisfação de usuários);</p> <p>Waldomiro de Castro Santos Vergueiro, autor da área da Biblioteconomia, (Artigo Científico, O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras).</p>

Fonte: Elaboração própria com base nas informações dos anais do CNA e Bianchin (2019, p. 28-31)

De acordo com o quadro apresentado, constata-se que na terceira edição do Congresso Nacional de Arquivologia foram publicados 3 trabalhos que trataram do tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, isto é, cerca de 7,14% dos 42 trabalhos apresentados nesta edição do evento.

O primeiro trabalho, intitulado '**Usuários e Pesquisas do Arquivo da Casa de Memória Edmundo Cardoso (CMEC)**', demonstra por meio de seu título e, principalmente, de suas palavras-chave, o tema que aborda, tendo enfoque diretamente em estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, por se tratar da aplicação deste tipo de estudo no contexto do arquivo da Casa de Memória Edmundo Cardoso (CMEC). Os objetivos desta pesquisa demonstram seu real interesse pelos usuários, considerando que buscam identificar as necessidades de informação, as características e as pesquisas realizadas pelos usuários do arquivo da CMEC.

O trabalho possui caráter descritivo e se trata de um estudo de caso, sendo de abordagem quali-quantitativa, sendo aplicado um estudo de usuário. De acordo com seus fundamentos teóricos, percebe-se que foram utilizados para abordar o tema estudos de usuários, principalmente, autores das áreas da Ciência da Informação e Arquivologia, além de sendo da Biblioteconomia.

O segundo trabalho, intitulado '**Estudo de Usuários como instrumento para gestão de arquivos permanentes: aplicação na Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ**', tanto seu título quanto suas palavras-chave deixam claro o que foi realizado no estudo. Seu tema de pesquisa e seus os objetivos possuem enfoque diretamente nos estudos de usuários da informação, pela aplicação deste estudo no arquivo da instituição que foi contexto desta pesquisa, a Casa de Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). O trabalho é de caráter bibliográfico, descritivo e consiste em estudo de caso, tendo abordagem metodológica quali-quantitativa. Quanto aos seus fundamentos teóricos, foram consultados para abordar o tema estudos de usuários autores das áreas Ciência da Informação e Arquivologia, e um autor da área da Museologia.

Quanto ao terceiro trabalho, intitulado '**Nível de Satisfação da Organização Documental da Usina Hidrelétrica de Itiquira – MT**', é possível observar que seu título e suas palavras-chave deixam explícito o que o mesmo aborda em seu conteúdo. Nos objetivos desta pesquisa constata-se que as autoras pretendiam verificar o nível de satisfação dos usuários do arquivo, portanto seus objetivos estão

diretamente ligados com uma das finalidades dos estudos de usuários da informação, que é saber a satisfação dos usuários conforme o atendimento de suas demandas e usos informacionais.

Quanto à natureza da pesquisa, o trabalho é de caráter bibliográfico, descritivo, sendo um estudo de caso, e de abordagem qualitativa, considerando que as autoras realizam uma revisão de literatura referente ao conceito de satisfação, para posteriormente apresentarem a pesquisa de satisfação aplicada aos usuários do arquivo em questão.

Quanto às concepções sobre estudos de usuários, neste trabalho percebe-se que o tema é abordado com terminologias das áreas da Biblioteconomia e Psicologia, na qual é chamado de 'pesquisa de satisfação dos usuários'. Porém, assemelha-se ao que se conhece por estudos de usuários da informação ou estudos de usuários de arquivos, pois há uma preocupação em avaliar o grau de satisfação dos usuários aos serviços prestados a eles, sendo também uma forma de aperfeiçoamento do serviço prestado. Consequentemente, quanto aos fundamentos teóricos, são utilizados autores da área da Biblioteconomia e Psicologia.

Este terceiro trabalho é semelhante aos dois anteriores, mas diferente quanto à sua terminologia e áreas do conhecimento utilizadas para abordar o tema em questão, e metodologias utilizadas para aplicar a 'pesquisa de satisfação'.

Já ao analisar os dois primeiros trabalhos, entende-se que ambos tratam de aplicações de estudos de usuários, destacando que no primeiro constam as palavras-chave 'usuário' e 'necessidades de informação', e no segundo 'Estudos de Usuários'. Quanto aos seus objetivos, apesar de serem distintos, tiveram contextos institucionais envolvidos nas investigações. Quanto à natureza dos estudos e suas abordagens metodológicas, ambos são descritivos, estudos de caso e qualitativos. Seus temas de pesquisa assemelham-se, pois ambos tratam de estudo de usuários da informação no contexto de cada instituição arquivística.

Quanto às concepções sobre estudos de usuários destes trabalhos, nota-se que se buscou destacar, diante de perspectivas de outros autores, a importância cada vez maior de se conhecer o usuário do arquivo, bem como as necessidades informacionais dos mesmos e realizar estudos de usuários para isto, pois por meio deste tipo de estudo é possível suprir as demandas informacionais destes usuários. Além disso, notou-se que ambos os trabalhos procuram salientar que o arquivista deve preocupar-se com os usuários, tendo sua satisfação como foco principal, uma

vez que estes profissionais servem a sociedade e não aos arquivos. Conforme os fundamentos teóricos contidos nos mesmos, constatou-se que em sua maioria são autores da CI, Arquivologia e Biblioteconomia, sendo apenas dois da área da Museologia.

4.4 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO IV CNA

No quadro 6, a seguir, identificam-se informações relativas às investigações publicadas nos anais do IV Congresso Nacional de Arquivologia.

Quadro 6 – Trabalhos sobre estudos de usuários do IV CNA

(continua)

TÍTULO	Além do que se vê: uso e “pós-uso” da informação orgânica arquivística
Palavras-Chave	-Arquivologia -Informação arquivística -Comportamento Informacional -Estudo de usuários
Objetivos da Pesquisa	Compreender a qualidade da informação orgânica arquivística com uma perspectiva condicionada ao esquema de tomada de decisão dos usuários da Secretaria de Recursos Humanos, do Ministério do Planejamento (MP). Analisa-se o nível de pertinência da informação na resolução do problema, o impacto do objeto informacional e até que ponto o documento logrou o êxito almejado. Para isso dois cenários são estudados: o do usuário e suas circunstâncias; e as formas de utilização dos documentos por esses mesmos usuários.
Autor/ Vínculo Institucional	Rodrigo Fortes de Ávila/ Universidade de Brasília (UnB) O autor possui graduação em Arquivologia e Mestrado em Ciência da Informação. Renato Tarciso Barbosa de Sousa/ Universidade de Brasília (UnB) O autor possui graduação em História e Mestrado em Biblioteconomia e Documentação.
Natureza do Estudo/ Abordagens Metodológicas	Descritiva, Estudo de Caso, Quali-quantitativa
Temas de Pesquisa	Estudos de Usuários

Quadro 6 – Trabalhos sobre estudos de usuários do IV CNA

(continuação)

<p>Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos</p>	<p>“A partir dos anos 1980, em virtude das mudanças ocorridas no cenário mundial, a explosão informacional sendo uma delas, o usuário passou a ser considerado o foco central dos debates da Ciência da Informação (CI), antes voltada para os sistemas de organização e recuperação da informação. No cerne desta nova abordagem era necessário compreender as razões que levavam o usuário a buscar a informação, o uso desta, e a forma como acontecia este processo. O termo comportamento informacional foi indicado por Wilson, no final da década de 1990, como uma alternativa para tratar os estudos de necessidade, busca e uso da informação (INSU). Segundo o autor, o termo está relacionado à totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca de maneira passiva ou ativa. Desde então, o termo tem sido amplamente utilizado e aceito. Torna-se importante destacar também que os estudos de comportamento informacional remontam ao campo de conhecimento até então denominado “estudos de usuários”.” (p.4);</p> <p>“É importante destacar a inexistência na revisão de literatura realizada por Courtright (2007), no periódico ARIST da CI, de qualquer estudo que toque a temática de usuário nos arquivos. A carência desse tipo de estudo relacionado ao uso a que se destina a informação já acompanha há tempos a CI. Wilson (1981) já destacava a dificuldade deste tipo de abordagem. Dentre os principais entraves para este tipo de pesquisa, encontra-se a dificuldade de esboço de uma metodologia que satisfaça e consiga abarcar as diferentes variáveis da pesquisa. Nesse mesmo sentido, essa inquietação parece acompanhar a trajetória da Arquivística, pois, segundo estudo realizado por Jardim (1999, p.6) entre 1990 e 1995, sobre a produção de conhecimento científico nesta área, chama atenção à ausência de reflexões sobre o tema “estudos de usuários” ou “comportamento informacional”. Se logo acima citamos a escassez deste tipo de estudo na CI, ligada ao aspecto do uso da informação, na Arquivística a displicência parece tocar o tema como um todo. Sob um ponto de vista geral, os conceitos de usuário encontrados pela literatura arquivística se baseiam naquele difundido pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA) que o considera como quem consulta e usa os documentos, como leitor ou pesquisador. Nessa perspectiva, este ator ainda é tratado de uma maneira passiva no processo de comunicação, já que o contato só ocorre devido a alguma demanda informacional.” (p.4);</p>
---	---

Quadro 6 – Trabalhos sobre estudos de usuários do IV CNA

(continuação)

<p>Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos</p>	<p>“Adiciona-se a isso o fato de que os poucos estudos realizados sobre o usuário-receptor privilegiam o pesquisador do arquivo permanente e a construção de instrumentos de recuperação da informação para serem utilizados por pesquisadores especializados. Assim, não se contempla as particularidades dos usuários das demais fases do ciclo documental ou teoria das três idades arquivísticas, conforme destaca Santos (2007, p. 178): Apenas as pesquisas que têm como objeto os arquivos permanentes ou as instituições arquivísticas propriamente ditas abordam o uso da informação orgânica institucional, ou seja, aquela informação acumulada nos arquivos, porém esta abordagem é feita sob um viés historiográfico. Isso ocorre porque a informação disponível nos arquivos permanentes, por sua própria natureza, destina-se aos pesquisadores (historiadores, sociólogos, geógrafos etc.) e aos interessados em geral, não possuindo, na maioria das vezes, uma aplicação no cotidiano da instituição.” (p.4-5);</p> <p>“É preciso destacar que o tipo de demanda e uso dos arquivos encontra categorias restritas devido às características peculiares desses registros. Essencialmente, a literatura arquivística classifica três grupos distintos de potenciais usos dos registros orgânicos: a) acadêmico-científico; b) administrativo e; c) popular.” (p.5);</p> <p>“Dentre os grupos específicos apresentados pela literatura, Bruno Delmas (1977 apud TAYLOR, 1984) insere o arquivista nessa categorização. Para o autor, este profissional deve ser considerado a partir do momento em que observa a melhor maneira de organizar a documentação para atender às pesquisas de um determinado público. A democratização de acesso às informações arquivísticas resulta na aparição de um cliente novo aos sistemas de arquivo, que Blais (1995) designa como o “usuário-cidadão”. Além dessa categoria, a autora especifica um grupo a mais: o “pesquisador-amador”. O principal motivo para o contato desse usuário com o arquivo é a curiosidade pessoal por grandes fatos e eventos históricos.” (p.5);</p> <p>“O conceito de usuário apresentado por Le Coadic (1996) parece ser o mais razoável para as finalidades deste estudo. Para este autor, o usuário é definido como aquele que está em busca de informação para suprir alguma demanda. Dessa maneira, esta demanda faz surgir a necessidade de busca e ainda orienta a maneira de utilização dos documentos.” (p.5);</p>
---	---

Quadro 6 – Trabalhos sobre estudos de usuários do IV CNA

(conclusão)

Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos	“O que impulsiona o usuário a se lançar no processo de busca e uso da informação é a necessidade de sanar dúvidas para resolver problemas de ordem informacional. Por intermédio da busca de informação a necessidade do consulente se torna palpável e explícita. Cabe ao profissional arquivista detectar e entender essa carência informativa, que surge da estreita relação entre o indivíduo e o meio em que está inserido. Por isso Taylor (1986) ressalta que a unidade de informação deve procurar compreender não apenas a necessidade informacional do demandante, mas também se inteirar das circunstâncias particulares que permeiam essa necessidade.” (p.6).
Contexto da Pesquisa	Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
Fundamentos Teóricos	José Maria Jardim e Maria Odila Kahl Fonseca, autores das áreas da Ciência da Informação e Arquivologia (Artigo científico, Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte); Lucia Maria Velloso de Oliveira, autora da área da Ciência da Informação e Arquivologia (Dissertação de Mestrado, O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos); Dicionário de terminologia Arquivística. Paris: CIA,1984. Hugh Alexander Taylor, autor da área da Arquivologia (Artigo científico, Los servicios de archivo y el concepto de usuário: estudio del RAMP); Thomas Daniel Wilson, autor da área da biblioteconomia (Artigo científico, A problemática da gestão do conhecimento).

Fonte: Elaboração própria com base nas informações dos anais do CNA e Bianchin (2019, p. 28-31)

De acordo com o quadro apresentado, constata-se que na quarta edição do Congresso Nacional de Arquivologia foi publicado apenas 1 trabalho que tratou do tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, isto é, cerca de 1,10% dos 91 trabalhos apresentados nesta edição do evento.

Diante do título e palavras-chave deste trabalho, os mesmos refletem o que foi produzido no estudo. O tema e seus objetivos de pesquisa possuem enfoque nos usuários dos arquivos, considerando que é aplicado um estudo de usuário no arquivo da Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Quanto à natureza do trabalho, ele é de caráter descritivo, sendo um estudo de caso, com abordagem metodológica quali-quantitativa, considerando que houve

aplicação de 20 questionários para a realização do estudo de usuário. Já quanto aos fundamentos teóricos, foram utilizados principalmente autores da Arquivologia, CI e um autor da Biblioteconomia.

Nas concepções de estudos de usuários da informação, os autores destacam que faltam estudos relacionados ao tema usuários de arquivos, e uma das dificuldades para realização dos mesmos é encontrar uma metodologia que contemple as variáveis encontradas neste contexto. Outra questão que é apontada no estudo, é que a literatura arquivística, de forma geral, baseia-se apenas em um conceito para o usuário, que seria o do Conselho Nacional de Arquivos. A partir disso, o trabalho apresenta algumas definições de usuário e demonstra que o usuário deve ser considerado como variável importante no processo de comunicação dos arquivos.

4.5 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO VI CNA

No quadro 7, a seguir, identificam-se informações relativas às investigações publicadas nos anais do VI Congresso Nacional de Arquivologia.

Quadro 7 – Trabalhos sobre estudos de usuários do VI CNA

(continua)

TÍTULO	A Importância dos Estudos de Usuários na Formação do Arquivista
Palavras-Chave	-Arquivologia -Estudo de Usuários -Políticas de Acesso -Formação do Arquivista
Objetivos da Pesquisa	Objetivo geral: Analisar como se estruturam as disciplinas sobre estudos de usuários nos dezesseis cursos de Arquivologia do Brasil e investigar de que forma podem colaborar para ampliar o acesso aos arquivos. Objetivos Específicos: -Avaliar se a atual estrutura das disciplinas sobre estudos de usuários atende às necessidades específicas da Arquivologia; -Conhecer a visão dos professores que ministram disciplinas sobre estudos de usuários; -Demonstrar de que forma os estudos de usuários podem contribuir para a promoção do acesso; -Avaliar os impactos da Lei de Acesso à Informação nas práticas arquivísticas; -Apresentar novas propostas de mediação e difusão da informação em arquivos; -Compreender as diferenças no uso e nos usuários de arquivos.

Quadro 7 – Trabalhos sobre estudos de usuários do VI CNA

(continuação)

Autor/ Vínculo Institucional	Gláucia Aparecida Vaz/ Universidade Federal de Minas Gerais. (UFMG) A autora possui graduação em Biblioteconomia e Doutorado em Ciência da Informação. Carlos Alberto Ávila Araújo/ Universidade Federal de Minas Gerais. (UFMG) O autor possui graduação em Comunicação Social e Doutorado em Ciência da Informação
Natureza do Estudo/ Abordagens Metodológicas	Bibliográfica, Exploratória, Estudo de caso, Quali-quantitativa.
Temas de Pesquisa	Estudos de Usuários, Arquivistas
Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos	<p>“Neste estudo, busca-se demonstrar, de acordo com as atribuições dos arquivistas, sua formação profissional e práticas profissionais, de que forma as abordagens dos estudos de usuários podem contribuir para melhoria dessas práticas.” (p.4);</p> <p>“De acordo com Jardim (1999), existem poucos estudos sobre estudos de usuários em arquivos. A ausência de manuais que tratem da temática também é destacada pelo autor, que chama a atenção para a necessidade de abertura de uma agenda de investigação mais profunda sobre o assunto. O que se pretende é desenvolver um material que possa ser utilizado para um aprofundamento da temática na área.” (p.6);</p> <p>“Nota-se então que há muito tempo os profissionais de arquivos e pesquisadores da área vêm chamando a atenção para a necessidade de se reconhecer o usuário como fator primordial em todo o processo da gestão documental. Há uma emergência em realizar estudos voltados para as especificidades dos arquivos, que se diferencia de outras unidades de informação. Os avanços tecnológicos fazem que o arquivo saia do “seu lugar” (JARDIM, 1999), cria novos tipos de usuários, o desenvolvimento de novas práticas profissionais, transformando o arquivo em uma unidade dinâmica. O arquivista hoje exerce a função de mediador, promovendo a relação entre sujeito (cidadão) e objeto (informação) (BATISTA, 2014). A mediação cultural consiste em construir um ambiente agradável e familiar para o sujeito para que ele possa absorver ao máximo as potencialidades de seu objeto, procurando dessa forma sanar as necessidades de informação dos usuários. Indo um pouco mais além, consiste em entender as necessidades que não são explicitadas pelo usuário. Considera-se, neste trabalho, que as metodologias dos estudos de usuários podem ajudar de forma positiva na construção de todo esse processo.” (p.7).</p>

Quadro 7 – Trabalhos sobre estudos de usuários do VI CNA

(conclusão)

Contexto da Pesquisa	Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp/campus Marília); Universidade Federal do Espírito Santo (UFES); Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); Universidade de Brasília (UnB), Universidade Federal Fluminense (UFF); Universidade Estadual de Londrina (UEL); Universidade Federal de Santa Maria (UFSM); Universidade Federal do Amazonas (UFAM).
Fundamentos Teóricos	José Maria Jardim, autor da área da Arquivologia e Ciência da Informação (Artigo Científico, O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação.); Carmem Lúcia Batista, autora da área da Biblioteconomia (Capítulo de Livro, Mediação e apropriação: questões do direito de acesso à informação).

Fonte: Elaboração própria com base nas informações dos anais do CNA e Bianchin (2019, p. 28-31)

De acordo com o quadro apresentado, constata-se que na sexta edição do Congresso Nacional de Arquivologia foi publicado apenas 1 trabalho que tratou do tema estudos de usuários da informação com enfoque na Arquivologia, isto é, cerca de 1,70% dos 59 trabalhos apresentados nesta edição do evento.

Diante de seu título e palavras-chave, fica evidente o que foi desenvolvido no dado trabalho. Seu tema e objetivos estão diretamente ligados ao tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos e da própria Arquivologia. O trabalho é de caráter bibliográfico, exploratório, sendo um estudo, com abordagem metodológica quali-quantitativa, pois foram realizadas entrevistas com 8 professores de cursos de graduação de Arquivologia brasileiros, objetivando analisar a estrutura das disciplinas sobre estudos de usuários.

Quanto às concepções sobre estudos de usuários da informação e de arquivos, os autores apontam que estes estudos podem contribuir para a melhoria das práticas profissionais arquivísticas, que existem poucas pesquisas sobre o assunto, e a ausência de manuais que tratem deste tema. Salientam a importância do arquivista interessar-se pelo tema e pela prática de realizar estudos de usuários, pois o mesmo é um profissional responsável por mediar e promover a relação entre o usuário e a informação. Para abordar o tema, como fundamentos teóricos foram utilizadas concepções de autores da área da Arquivologia, CI e Biblioteconomia.

4.6 TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO VII CNA

No quadro 8, a seguir, identificam-se informações relativas às investigações publicadas nos anais do VII Congresso Nacional de Arquivologia.

Quadro 8 – Trabalhos sobre estudos de usuários do VII CNA

(continua)

TÍTULO	A Função Social do Arquivista: Uma Abordagem Sobre Inclusão e Acessibilidade nos Arquivos
Palavras-Chave	-Arquivistas -Inclusão -Acessibilidade -Usuários da informação
Objetivos da Pesquisa	Objetivo de investigar a aplicação da temática da inclusão social e a acessibilidade nos arquivos de usuários com limitações; averiguar se essa temática tem sido utilizada e explorada na área da Arquivologia.
Autor/ Vínculo Institucional	Irany Rodrigues Barbosa e Kleane Pâmela dos Santos Franklin/ Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). As autoras possuem graduação em Arquivologia.
Natureza do Estudo/ Abordagens Metodológicas	Bibliográfica, Descritiva e qualitativa
Temas de Pesquisa	Inclusão social e acessibilidade nos arquivos
Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos	“O arquivo que prima pela inclusão social deve ter um atendimento que acolhe a todos sem distinção em um espaço destinado a informação, por meio da interação do arquivista com os usuários da informação. Pois, assim como é “função social do profissional bibliotecário numa biblioteca inclusiva” contribuir para que a biblioteca seja um “ambiente informacional” e de ter a responsabilidade de “construir bibliotecas cada vez mais inclusivas com atendimento igualitário a todos, independente das limitações e especificidades de cada usuário” (OLIVEIRA; ALVES; MAIA, 2013, p. 3), Deve ser também aderido esta função social pelo profissional arquivista, e que haja isso exposto também nos manuais e recomendações da área arquivística. Um dos trabalhos encontrados na pesquisa bibliográfica, que aborda o tema da inclusão social, aplicado à biblioteca foi realizado pelas autoras Oliveira, Alves e Maia (2013), mostra a importância da biblioteca inclusiva que possui uma dada similaridade com a arquivologia e também pode ser adaptada e aplicada aos arquivos. Neste trabalho as autoras apontam que para promover uma biblioteca inclusiva é necessário não ter preconceito de classe social, cor, limitações e assim por diante, e realizar atividades que integrem a sociedade a biblioteca.” (p.562-563);

Quadro 8 – Trabalhos sobre estudos de usuários do VII CNA

(continuação)

Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos	“Outro motivo que tem imposto mudança nos arquivos, e que tem exigido mais transparência e agilidade no acesso às informações, é a Lei de Acesso a Informação (LAI) nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, tal lei estabelece prazos a serem cumpridos pelo arquivista e pela instituição, a fim de garantir aos usuários da informação mais agilidade na obtenção da documentação ou informação desejada. Esse serviço de prestação de informação é uma atividade versátil em que é necessário atender a vários perfis de usuário, e a uma demanda crescente de solicitações, “sem restrição de cor, raça, status social, possíveis limitações” seja deficiência física, ou idade avançada, “pois a informação é um direito de qualquer cidadão que dela procura e/ou necessita” (OLIVEIR; ALVES; MAIA, 2013, p. 2). (p.560)
Contexto da Pesquisa	Não há um contexto especificado
Fundamentos Teóricos	Magali Araújo Damasceno de Oliveira, Márcia Valéria Alves e Maria Aniolly Queiroz Maia, autoras da área da Biblioteconomia (Artigo Científico, A função social do profissional da informação numa biblioteca inclusiva);
TÍTULO	Perfil do Usuário do Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte
Palavras-Chave	-Estudo de usuários -APCBH -Pesquisa documental
Objetivos da Pesquisa	Objetivo geral: Pretende-se identificar quem são os usuários do Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte - APCBH, bem como descrever o seu perfil. A investigação consiste em conhecer o usuário, para que assim seja possível desenvolver um relacionamento mais harmônico entre o usuário e o Arquivo. Objetivos Específicos: -Levantar dados de consultas realizadas pelos usuários do APCBH. -Tratar os dados de consultas realizadas pelos usuários do APCBH em um banco de dados relacional e produzir relatórios a partir dele com relação às características dos usuários e usos do APCBH. -Traçar o perfil do usuário do APBCH. -Levantar dados relativos aos principais usos do APCBH.
Autor/ Vínculo Institucional	Eliane Cristina de Freitas Rocha/ Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) A autora possui doutorado em Ciência da Informação Marilene da Silva Sousa/ Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) A autora possui graduação em Arquivologia e Biblioteconomia

Quadro 8 – Trabalhos sobre estudos de usuários do VII CNA

(continuação)

Natureza e Abordagens Metodológicas	Bibliográfica, Descritiva, Estudo de Caso, Quanti-qualitativa
Temas de Pesquisa	Estudos de Usuários
Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos	<p>“Estudar os usuários de arquivos compreende identificar um universo de indivíduos que têm uma busca informacional direcionada, uma busca por informações únicas, tendo em vista que os documentos arquivísticos possuem em suas especificidades a unicidade. Trata-se de um público com objetivos específicos, os quais necessitam de um aparato diferenciado em sua busca informacional, sendo assim, é de grande relevância que os profissionais arquivistas estejam preparados para compreender o perfil desse público e de suas demandas, para que assim os mesmos possam ter êxito em suas pesquisas. É preciso ter em mente, ainda, que os usuários de arquivos apresentam demandas que estão além das demandas informacionais, mas também buscam por documentos para fins práticos, como aqueles voltados a comprovar seus direitos.” (p.462-463);</p> <p>“o profissional arquivista precisa conhecer as características do perfil de seu usuário, objetivando saber os usos dos documentos e do arquivo. Dessa forma, é possível realizar o gerenciamento, a organização e a disponibilização das informações, de maneira que o usuário poderá maximizar as possibilidades de realização de suas demandas, quer sejam informacionais ou documentais. Ressaltando a importância de usuários de arquivos, Portella e Perez (2011) tecem a seguinte consideração: Dar acesso à informação é a função primordial da arquivística. Para isso é fundamental conhecer os usuários que consultam ou pesquisam as informações documentais, pois estes são os “clientes” do arquivo. Os arquivistas tiveram seu interesse despertado pelo comportamento dos usuários dos arquivos, assim como pelas necessidades de informação e o uso que os mesmos faziam desta.” (p. 463);</p> <p>“O crescimento no campo da Arquivologia dos estudos de usuários é considerável, em que o foco tem sido cada vez mais direcionado ao indivíduo em busca da informação, e não somente no uso da informação disponível. De acordo com Jardim e Fonseca (2004): Os estudos de usuários representam uma parte significativa da literatura nos campos da Documentação e da Ciência da Informação. No entanto, as novas formas de produção e uso da informação vêm sugerindo críticas às abordagens mais clássicas a respeito. Seu foco principal de atenção, anteriormente voltado para a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação, tem sido direcionado para a “identificação de necessidades de informação”. (p.463-464);</p>

Quadro 8 – Trabalhos sobre estudos de usuários do VII CNA

(conclusão)

<p>Concepções sobre estudos de usuários da informação/ de arquivos</p>	<p>“A preocupação com o tema estudos de usuários tem sido um assunto constante na produção científica em áreas como a Ciência da Informação, tendo em vista a percepção de que o usuário é parte fundamental dos usos e práticas informacionais (DIAS; PIRES, 2004; GONZÁLEZ-TERUEL; BARRIOS-CERREJÓN, 2012). Muitas investigações neste campo de estudos procuram entender as necessidades, os processos de busca e uso da informação em contextos muito variados – seja no cotidiano, nas organizações, nas bibliotecas. Tais investigações acontecem por meio do emprego de diversas técnicas de pesquisa, tais como questionários, entrevistas, pesquisa documental, observação, entre outras. Na área da Arquivologia, Jardim e Fonseca (2004) ponderam que há carência de estudos sobre os usuários de arquivos, seja para traçar o seu perfil e suas necessidades informacionais.(p.462);</p> <p>“É perceptível através de trabalhos como o de Jardim e Fonseca (2004) a necessidade de que o profissional arquivista tenha em mente que o arquivo também é considerado um serviço de informação, abordando a questão da “perspectiva da informação como objeto da Arquivologia e dos arquivos como serviços de informação. Para os autores “se esta discussão não for aprofundada e superada, os estudos de usuários em arquivos permanecerão limitados à reflexões sobre a melhoria dos métodos de arranjo, dos instrumentos de pesquisa e das condições legais de acesso aos documentos”. Assim, pode-se compreender a importância do usuário de arquivo, e suas necessidades informacionais, tal como o uso que faz das mesmas.” (p.464).</p>
<p>Contexto da Pesquisa</p>	<p>Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte (APCBH)</p>
<p>Fundamentos Teóricos</p>	<p>Maria Matilde Kronka Dias, autora da área da Biblioteconomia (Artigo Científico, Usos e usuários da informação);</p> <p>Aurora González-Teruel, autora da área da Psicologia (Livro, Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional);</p> <p>José Maria Jardim e Maria Odila Kahl Fonseca, autores das áreas da Ciência da Informação e Arquivologia (Artigo científico, Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte);</p> <p>Viviane Portella de Portella e Carlos Blaya Perez, autores da área da Arquivologia (Artigo Científico, Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul).</p>

Fonte: Elaboração própria com base nas informações dos anais do CNA e Bianchin (2019, p. 28-31)

De acordo com o quadro apresentado, constata-se que na sétima edição do Congresso Nacional de Arquivologia foram publicados 2 trabalhos que trataram do tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, isto é, cerca de 3,22% dos 62 trabalhos apresentados nesta edição do evento.

O primeiro trabalho, intitulado '**A Função Social do Arquivista: Uma Abordagem Sobre Inclusão e Acessibilidade nos Arquivos**', demonstra por meio de seu título e palavras-chave o que foi desenvolvido nesta investigação. Seus objetivos e tema de pesquisa possuem enfoque na inclusão social e acessibilidade nos arquivos de usuários com limitações, portanto, não possuindo enfoque diretamente em estudos de usuários da informação ou de arquivos.

O trabalho trata-se de um estudo de caráter bibliográfico, descritivo, com abordagem metodológica qualitativa, considerando que as autoras realizaram uma pesquisa de levantamento bibliográfico, descrevendo a temática em questão.

Quanto às concepções sobre estudos de usuários da informação ou de arquivos, neste primeiro trabalho não foram identificadas concepções, porém, as autoras demonstram preocupação com a inclusão social e acessibilidade a estes usuários em questão. Neste sentido, sabe-se que por meio de estudos de usuários também podemos obter subsídios para isso. Como fundamentos teóricos, foram utilizados autores da área de Biblioteconomia.

Já o segundo trabalho, intitulado '**Perfil do Usuário do Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte**', deixa explícito o que foi produzido, seu tema e objetivos têm enfoque no tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, pois as autoras mesmo que não tenham aplicado questionários e ou entrevistas, comuns em estudos deste tipo, examinaram as fichas de consulta dos usuários do arquivo, para desta forma traçar o perfil dos usuários e identificar suas demandas informacionais. Trata-se de um trabalho de caráter bibliográfico e descritivo, sendo um estudo de caso, com abordagem metodológica quali-quantitativa.

Quanto às concepções sobre estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, as autoras apontam que em decorrência dos documentos arquivísticos possuírem a unicidade como uma de suas especificidades, conseqüentemente os usuários possuirão objetivos e demandas diferentes além das informacionais. Desse modo, o arquivista deve estar preparado, conhecendo o perfil de seus usuários e suas demandas, o que ressalta a importância destes estudos para prestar o melhor serviço possível aos usuários dos arquivos. Além disso, salienta-se que as autoras,

em seus fundamentos teóricos, empregaram autores da Arquivologia, Ciência da informação, Biblioteconomia e Psicologia para abordar o tema.

Ao analisar os dois artigos desta sétima edição do Congresso Nacional de Arquivologia, observou-se que as palavras-chave dos mesmos se diferem, bem como os objetivos dos dois trabalhos, sendo a única semelhança entre eles a natureza dos estudos, predominantemente bibliográficos e descritivos.

4.7 PANORAMA DOS TRABALHOS SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS ANAIS DO CNA

Com base nos dados, informações e inferências apresentadas anteriormente, sobre os trabalhos publicados nos anais do CNA, no período de 2004 a 2018, que foram identificados como abordando o tema estudos de usuários da informação, percebe-se que o número de estudos sobre este tema é reduzido, porém constante em seu percentual, variando de 1 a 3 trabalhos por edição, nas edições do CNA em que aparecem. Lembra-se que do total dos trabalhos apresentados e publicados pelo CNA nas oito edições que ocorreram, apenas 1,84% dos mesmos trataram do tema estudos de usuários da informação, isto é, 10 trabalhos.

Percebe-se que o cenário parece continuar o mesmo verificado por Jardim e Fonseca (2004) há alguns anos, que por meio de investigação e vários levantamentos, apontaram que na época o tema usuários de arquivos não chegava nem a 3% do total de estudos realizados pela comunidade arquivística. Outras pesquisas mais recentes, e que corroboram com isso, são as de Melo (2020), e Vitoriano, Leme e Casarin (2020).

De acordo com Melo (2020, p.151), ao realizar pesquisa para identificar qual seria a parcela de indagação sobre os usuários no contexto do CNA, constatou que “Os resultados sobre a inclusão das questões que envolvem os usuários e suas relações estabelecidas com os arquivistas, os arquivos e as instituições arquivísticas nas edições do Congresso Nacional de Arquivologia se mostraram pífios”. Dessa forma, segundo a autora, isso demonstra que tem sido pouco o movimento de reflexões sobre o tema, tanto em ambientes acadêmicos como nos espaços de trabalho do arquivista (MELO, 2020).

Já Vitoriano, Leme e Casarin (2020), em pesquisa que realizaram tiveram por objetivo caracterizar os estudos de usuários no contexto arquivístico brasileiro,

considerando a realidade nos arquivos como unidade de informação. Para isso, buscaram na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) por artigos que tratassem do tema, no recorte temporal de 1972 a 2020, obtendo como resultado o número de 18 artigos que atendessem aos requisitos da pesquisa. Segundo as autoras, a partir da análise que fizeram no contexto arquivístico “o tema é escasso, a quantidade de estudos deixa a desejar, mesmo que um novo paradigma tenha mudado esse olhar ao longo do tempo” (VITORIANO; LEME; CASARIN, 2020, p. 172).

Verificando-se o cenário posto, após uma análise de cada trabalho publicado nos anais do Congresso Nacional de Arquivologia que foram fonte deste estudo de TCC, foi possível constatar que dentre suas palavras-chave, as que mais se repetiram, bem como tiveram uma similaridade, foram ‘Estudos de Usuários’, ‘Arquivologia’, ‘Usuários da Informação Arquivística’ e ‘Arquivo’. Isso demonstra uma preocupação dos autores dos trabalhos sobre estudos de usuários em identifica-los dentro do âmbito da Arquivologia.

A partir dos objetivos dos trabalhos analisados, foi possível identificar algo bastante importante para uma melhor compreensão do cenário das investigações: das 10 publicações, 5 tratam-se de pesquisas de natureza teórica sobre o tema estudos de usuários da informação e no âmbito dos arquivos, enquanto que 5 podem ser consideradas como sendo sobre estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos que de fato foram realizados/aplicados, ou seja, apenas 0,92% do total dos trabalhos apresentados e publicados pelo CNA nas oito edições que ocorreram.

Do primeiro grupo de cinco trabalhos que foi mencionado, as contribuições teóricas foram quanto: a criação ou redefinição de websites de serviços de informação arquivística; o apontamento de aspectos teóricos para o entendimento da relação dos usuários com o arquivo e formas de se realizar um estudo de usuário; a realização de pesquisa de satisfação dos usuários; o enfoque na inclusão social e acessibilidade nos arquivos; e uma das contribuições que se destaca, que é análise de como se estruturam as disciplinas sobre estudos de usuários nos cursos de Arquivologia do Brasil.

Já do segundo grupo de cinco trabalhos que foi mencionado, os mesmos tiveram enfoque direto em estudos de usuários da informação em arquivos que foram aplicados, em que constam relatos de tais experiências. Nestes trabalhos, foi

possível perceber a presença de diferentes contextos institucionais, tanto públicos como privados. Da mesma forma, foi muito semelhante a finalidade dos mesmos: avaliar os serviços prestados aos usuários, identificar as necessidades de informação dos usuários, identificar as pesquisas realizadas pelos usuários, identificar as características e perfis dos usuários dos arquivos.

Dos 10 trabalhos analisados, identificou-se que foi bastante predominante a abordagem metodológica quali-quantitativa, já que tratam de estudos de caráter bibliográfico e descritivo em sua grande maioria, e que envolveram práticas inerentes aos estudos de usuários, como a elaboração e aplicação de questionários, a realização de entrevistas e o exame às fichas de consulta dos usuários dos arquivos. Isso demonstra que na área arquivística a teoria e a prática estão caminhando lado a lado, e que no âmbito dos estudos de usuários de arquivos tem sido algo urgente, já que para a definição de uma metodologia, um instrumento a ser empregado, uma estratégia, primeiramente é preciso haver um planejamento, um estudo, uma pesquisa àquilo que a área tem estabelecido como pertinente, e para isso é preciso recorrer às teorias e publicações.

Quanto às concepções sobre estudos de usuários da informação em arquivos, e os fundamentos teóricos utilizados nos 10 trabalhos analisados, constatou-se uma forte presença da compreensão do usuário da informação advinda de áreas como a Ciência da Informação e a Biblioteconomia, bem como um forte entendimento sobre estudos de usuários que é marcante nas mesmas. Isso justifica-se por ser natural e já uma tradição na CI, por exemplo, a preocupação com estes temas, com estes sujeitos, como lembra Vitoriano, Leme e Casarin (p. 172, 2020), ao dizerem que “na ciência da informação, a literatura sobre os estudos de usuários começa por volta dos anos 1960 e evolui ao passar dos anos – abordando novas variações como complexidades de investigação [...]”.

A partir do exposto, é possível compreender que os estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, presentes nos anais do CNA, inserem-se na chamada abordagem alternativa dos estudos de usuários, concebida no âmbito da Ciência da Informação, campo que “dialoga com as áreas que envolvem a efetividade da comunicação humana, o conhecimento da informação e seus registros, as necessidades e os usos da informação, seus contextos sociais, institucionais e individuais (ANDRADE; ANDRADE, 2016, p. 110 apud NEVES, 2006, p. 40). Nesta abordagem, os estudos estão centrados nos usuários como seres

cognitivos, com o objetivo de se compreender suas preferências e necessidades de informação, e isso se refletiu nos trabalhos investigados neste estudo, conforme já foi verificado quanto às suas finalidades e objetivos. Porém, cabe destacar que, conforme Araújo (2012, p. 149 apud ANDRADE; ANDRADE, 2016, p. 112) “acessar e usar a informação é tanto uma ação cognitiva quanto, também, uma ação emocional, cultural, contextual – o usuário não é apenas uma “mente cognitiva”, mas o é também”.

Após apresentar os resultados deste estudo, em que se espera que possam somar-se de forma positiva às discussões sobre o tema investigado, a seguir tem-se o capítulo com as conclusões obtidas no desenvolvimento do mesmo.

5 CONCLUSÃO

No decorrer deste estudo, que consiste no desenvolvimento de Trabalho de Conclusão de Curso, verificou-se o cenário de investigações sobre o tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, presentes nos anais do Congresso Nacional de Arquivologia, no período de 2004 a 2018, em que se identificou uma parcela da produção acadêmica e científica da área arquivística sobre o dado tema. Nos anais das oito edições do CNA, de um total de 544 trabalhos publicados até o momento, foram identificados 10 como sendo sobre o tema estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, havendo casos em quase todas as edições do evento, com exceção do V CNA e do VIII CNA.

A partir disso, buscou-se alcançar os objetivos que foram definidos neste estudo, ou seja, analisar este cenário encontrado, visando identificar nestes trabalhos/artigos quais tratam de estudos de usuários de fato aplicados, suas metodologias, instrumentos e fundamentos teóricos utilizados, bem como identificar em que abordagem de estudos de usuários da informação, conforme a Ciência da Informação, os mesmos podem ser caracterizados.

Diante disso, foi possível confirmar que 5 dos trabalhos investigados podem ser considerados como sendo sobre estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos que de fato foram realizados/aplicados. A finalidade dos mesmos consiste, em síntese, em avaliar os serviços prestados aos usuários, identificar as necessidades de informação dos usuários, as pesquisas realizadas, suas características e perfis.

Quanto à abordagem metodológica dos trabalhos analisados dos anais do CNA, prevaleceu a quali-quantitativa, e o caráter foi o bibliográfico e o descritivo em sua grande maioria, envolvendo práticas inerentes aos estudos de usuários, como a elaboração e aplicação de questionários, a realização de entrevistas e o exame às fichas de consulta dos usuários dos arquivos.

Quanto aos fundamentos teóricos utilizados nos trabalhos analisados, houve uma presença marcante de autores, conceitos e definições sobre usuários da informação e estudos de usuários da informação advindos de áreas como a Ciência da Informação e a Biblioteconomia.

A partir destes aspectos identificados nos trabalhos, compreendeu-se que os mesmos podem ser caracterizados como inseridos na chamada abordagem

alternativa dos estudos de usuários, concebida pela CI. Isso, devido os estudos de usuários da informação no âmbito dos arquivos, presentes nos anais do CNA, tratarem o usuário como um ser cognitivo, buscando compreender suas necessidades de informação, e não como algo secundário e passivo, como acontece em uma abordagem tradicional, mas também não exploram o comportamento informacional dos usuários considerando seus contextos, como ocorre em uma abordagem sociocultural.

Sendo assim, acredita-se que os objetivos deste estudo foram alcançados. Por isso, são propícios alguns apontamentos: o tema estudos de usuários de arquivos não tem sido muito abordado na Arquivologia brasileira, algo que pode ser considerado negativo, já que significa faltar arcabouço teórico próprio arquivístico e experiências a serem discutidas. Porém, a autora deste estudo, por outro viés, busca ver como algo também positivo, já que significa campo fértil a ser explorado e, conforme a própria literatura utilizada diz, cada vez mais arquivistas e pesquisadores parecem estar interessados nos estudos de usuários na Arquivologia e nos arquivos.

Dessa forma, compreende-se que os resultados desta pesquisa de TCC consistem em mais um olhar sobre o tema e podem contribuir com a área arquivística, para o desenvolvimento de outros estudos a serem realizados. Uma das possibilidades que se visualiza e indica, em especial a outros estudantes de Arquivologia, é investigar a presença do tema estudos de usuários em outros conjuntos de publicações, como nos anais do Congresso Brasileiro de Arquivologia (CBA), um evento que possuiu mais de 30 edições e foi um congresso nacional por excelência da Arquivologia brasileira, e por ter mais edições ocorridas, é possível haver um número mais significativo de trabalhos sobre o tema e até mesmo mais estudos de usuários que de fato foram aplicados sendo compartilhados.

Outra sugestão de nova investigação é pesquisar o tema nos anais de eventos da área da Ciência da Informação, considerando que a Arquivologia tem dialogado bastante com a CI em pesquisas sobre o tema usuários e estudos de usuários de arquivos, como se verificou neste estudo. Um evento indicado é o Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), evento que tem congregado pesquisas sobre Arquivologia, porém, com um olhar informacional.

Não menos importante, por meio desta pesquisa de TCC percebeu-se como são importantes as trocas entre diferentes campos de conhecimentos, como Arquivologia, CI, Biblioteconomia, Museologia, Psicologia, em especial no âmbito

dos estudos de usuários da informação. Isso demonstra possibilidades de avanços não apenas para a área arquivística, mas para as demais áreas também.

Por fim, os processos criativo e de desenvolvimento deste estudo, caracterizado como Trabalho de Conclusão de Curso, sem dúvida, possibilitaram um crescimento acadêmico, profissional e pessoal imensurável para a autora, considerando que proporcionaram uma saída da zona de conforto, mesmo havendo dificuldades sendo encontradas no caminho. Estas foram superadas graças às reflexões e novos conhecimentos que foram sendo obtidos durante esse período.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Robéria de Lourdes de Vasconcelos; ANDRADE, Wendia Oliveira de Andrade. Usuários da informação: sujeitos perfilados com base na Ciência da Informação. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, jan/jun. 2016. 114 p. Disponível em: <<https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/2875>>. Acesso em: 20 mar. 2021.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 213-238, 2013.

_____. **Arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação: o diálogo possível**. Brasília: Brique de Lemos, 2014. 200 p.

ARAUJO-JORGE, Tania; BORBA, Marcelo; SOVIERZOSKI, Hilda Helena. **Considerações sobre classificação de Eventos**. Capes, 2016. 7 p. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/DOCUMENTO_CRITRIOS_EVENTOS__AREA_DE_ENSINO__46.pdf>. Acesso em 10 fev. 2021.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p.

BARROS, Thiago Henrique Bragato. **Uma trajetória da arquivística a partir da análise do discurso: inflexões histórico-conceituais**. 1 ed. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015. 267 p.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes: Tratamento Documental**. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 320 p.

BIANCHIN, Thayane. **A difusão arquivística na produção científica: um estudo a partir dos anais do Congresso Nacional de Arquivologia (2004-2018)**. 2019. 83 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia)-Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2014.

BRASIL. Lei 6.546, de 04 de julho de 1978. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e Técnico de Arquivo, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 4 jul. 1978. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/L6546.htm>. Acesso em 10 fev. 2021.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 1., 2004, Brasília. **Anais...** Brasília: Associação Brasiliense de Arquivologia, 2004. Disponível em: <<https://www.arquivista.net/AnaisEventos/cna2004/>>. Acesso em: 10 jan. 2020.

CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 2., 2006, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Associação dos Arquivistas do Rio Grande do Sul, 2006. Disponível em: <<https://www.arquivista.net/AnaisEventos/cna2006/>>. Acesso em: 10 jan. 2020.

CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 3., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<https://www.aaerj.org.br/wp-content/uploads/2012/08/Anais-III-CNA.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2020.

CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 4., 2010, Vitória. **Anais...** Vitória: Associação dos Arquivistas do Estado do Espírito Santo, 2010. Disponível em: <<https://www.arquivista.net/download/2369/>>. Acesso em: 10 jan. 2020.

CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 5., 2012, Salvador. **Anais...** Salvador: Associação dos Arquivistas da Bahia, 2012. Disponível em: <<https://www.arquivista.net/AnaisEventos/cna2012/>>. Acesso em: 10 jan. 2020.

CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 6., 2014, Santa Maria. **Anais...** Santa Maria: Associação dos Arquivistas do Rio Grande do Sul, 2014. Disponível em: <https://www.slideshare.net/dfloresbr/arquivologia-sustentabilidade-e-inovao-vi-congresso-nacional-de-arquivologia-anais-do-vi-cna-2014?fbclid=IwAR0S_TzTcgqC0w6zLpItzIz5k3slymkR9xIHbEc4RglwFjfOqbcFEz6R5Wo>. Acesso em: 10 jan. 2020.

CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 7., 2016, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Associação dos Arquivistas do Ceará, 2016. Disponível em: <<http://www.arquivece.com.br/cna/anais>>. Acesso em: 10 jan. 2020.

CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 8., 2018, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: Associação de Arquivistas da Paraíba, 2018. Disponível em: <http://racin.arquivologiauepb.com.br/publicacaoanterior_v6nesp.htm>. Acesso em: 10 jan. 2020.

CORNELSEN, Julce Mary. O Arquivo Público e a transição paradigmática na Sociedade da Informação: a entrada do digital em instituições custodiais. In: ENCONTRO IBÉRICO EDICIC, 6., Porto. **Anais...** Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2013, p. 774-796.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBCT, 1994. 154 p.

FURTADO, Renata Lira; SANTOS, Gabriel Jhonatta Pereira. Mapeamento da produção acadêmico-científica sobre competência em informação na arquivologia: da aprendizagem às práticas profissionais. **ÁGORA: Arquivologia em debate**, Florianópolis, v. 31, n. 62, p. 1-24, 2021.

GARCIA, Gemima da Purificação Custódio; Santana, Yanara Dorado. Os usuários da Informação no arquivo: perspectivas de aproximação e aplicação no âmbito dos estudos da Ciência da Informação. **E-Ciencias de la Información**, v. 8, n. 2, p. 39-63, 2018.

GERHARDT, Tatiana Engel e SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p.

JARDIM, José Maria. A pesquisa em Arquivologia: Métodos, Especificidades e Diálogos. In: NEVES, Dulce Amélia de Brito; ROCHA, Maria Meriane Vieira; SILVA, Patrícia (Org.). **Cartografia da Pesquisa e Ensino da Arquivologia no Brasil: IV REPARQ**. 1ed. João Pessoa: Editora da UFPB, 2016, p. 73-90.

_____. A pesquisa em Arquivologia: Um cenário em Construção. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Estudos Avançados em Arquivologia**. 1 ed. Marília: Cultura Acadêmica, 2012. 317 p. cap. 7, p. 135-153.

_____; FONSECA, Maria Odila Kahl. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004. 12 p. Disponível em: < <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/5671>>. Acesso em: 26 jun. 2021.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. 215 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, RJ, 1990.

LIMA, Eliseu Dos Santos; PEDRAZZI, Fernanda Kieling. O perfil do profissional arquivista formado pela Universidade Federal de Santa Maria. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 9, n. 1, p. 64-90, 2015.

MACEDO, Iago Mendes; LIMA, Gillian Leandro de Queiroga. Formações históricas da teoria arquivística no Brasil: uma revisão a partir do surgimento dos cursos de bacharelado em Arquivologia. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, Porto, p. 46-66, 2020.

MARCONI, Marina de Andrade ; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARQUES, Angélica Alves da Cunha. **Interlocações entre a Arquivologia Nacional e a Internacional no Delineamento da Disciplina no Brasil**. 2011. 399 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2011.

MEDEIROS, José Mauro Gouveia de; VILAN FILHO, Jayme Leiro. Análise da produção científica da arquivologia no Brasil: uma revisão de literatura. **Informação & Informação**, Londrina, v.21, n.3, p. 34- 62, set./dez, 2016.

MEDEIROS, Roberta Pinto; MEIRELLES, Andriele Pereira. Arquivologia e memória: uma análise da literatura no Brasil. **Fórum de Estudos em Informação, Sociedade e Ciência**, Porto Alegre, v. 3, p. 9-11, 2020.

MELO, Katia Isabelli. Usuários dos arquivos: uma análise dos congressos nacionais de arquivologia. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 136-153, set./dez. 2020. Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/1558/154>>. Acesso em: 20 jul. 2021.

MENEZES, Eliana de Jesus. A pesquisa na formação continuada do professor: Um estudo em representações sociais. In: Colóquio Internacional Educação e Contemporaneidade, 6., 2012, São Cristóvão. **Anais...** São Cristóvão: EDUCON, 2012.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2015. 304 p.

PEREIRA, Diogo Baptista; DA SILVA, Eliezer Pires. Funções arquivísticas: caracterizando finalidades de instituições de arquivo. **ÁGORA: Arquivologia em debate**, Florianópolis, v. 29, n. 58, p. 1-22, 2019.

PIMENTEL, J. M. **Da concepção da visão custodial para a pós custodial no âmbito da gestão documental: uma discussão em aberto na literatura e na prática Arquivística**. 2015. 27 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia)-Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, 2015.

RIBEIRO, Fernanda. A arquivística como disciplina aplicada no campo da ciência da informação. **Perspectivas em gestão & conhecimento**, v. 1, n. 1, p. 59-73, 2011.

RODRIGUES, Georgete Medleg; MARQUES, Angélica Alves da Cunha. A inserção da Arquivística nos cursos de pós-graduação stricto sensu no Brasil. **Revista Brasileira de Pós-graduação**, v. 2, n. 3, p. 75-92, 2005.

ROUSSEAU, Jean-Yves e COUTURE, Carol- **Os Fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998. 356 p.

SANTOS, Henrique Machado dos; FLORES, Daniel. O documento digital no contexto das funções arquivísticas. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, Porto, p. 165-177, 2016.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Piramide, 1994. 279 p.

SILVA, Junia Gomes da Costa Guimarães e. **Socialização da informação arquivística: a viabilidade de enfoque participativo na transferência da informação**. 1996. Dissertação (Mestrado em ciência da informação)-Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 1996. 99 p.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. **A pesquisa científica. Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 33-44, 2009.

SOARES, Ana Paula Alves; PINTO, Adilson Luiz; SILVA, Armando Malheiro da. O paradigma pós-custodial na arquivística. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, Porto, p. 22-39, 2015.

TANUS, G. F. de S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, out. 2014.

VAZ, Gláucia Aparecida; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez., 2015.

VITORIANO, Marcia Cristina de Carvalho Pazin; LEME, Thalita Fernanda; CASARIN, Helen de Castro Silva. Estudos de usuários em arquivos: panorama dos relatos de experiência publicados em periódicos nacionais. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 154-174, set./dez. 2020. Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/1612/154>>. Acesso em: 20 jul. 2020.

APÊNDICE A

FORMULÁRIO DE LEVANTAMENTO DE TRABALHOS DOS ANAIS DO CNA

Título	Autores	Vínculo Institucional	Palavras-chave	Ano/CNA
A Função Social do Arquivista: Uma Abordagem Sobre Inclusão e Acessibilidade nos Arquivos	Irany Rodrigues Barbosa e Kleane Pâmela dos Santos Franklin.	Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)	Arquivistas. Inclusão. Acessibilidade. Usuários da informação.	2016/Anais VII
Perfil do Usuário do Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte	Eliane Cristina de Freitas Rocha e Marilene da Silva Sousa	Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG	Estudo de usuários. APCBH. Pesquisa documental	2016/Anais VII
A Importância dos Estudos de Usuários na Formação do Arquivista	Gláucia Aparecida Vaz e Carlos Alberto Ávila Araújo	Universidade Federal de Minas Gerais. (UFMG)	Arquivologia. Estudo de Usuários. Políticas de Acesso. Formação do Arquivista.	2014/Anais VI
Além do que se vê: uso e “pós-uso” da informação orgânica arquivística	Rodrigo Fortes de Ávila e Renato Tarciso Barbosa de Sousa	Universidade de Brasília (UnB)	Arquivologia. Informação arquivística. Comportamento Informacional. Estudo de usuários.	2010/Anais IV
Estudo de Usuários como instrumento para gestão de arquivos permanentes: aplicação na Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ	Jean Maciel Xavier e Ivone Pereira de Sá	Casa de Oswaldo Cruz (COC/FIOCRUZ)	Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz. Estudo de Usuários. <i>Sense-Making</i> . Gestão Arquivística; Arquivos Permanentes.	2008/Anais III
Usuários e Pesquisas do Arquivo da Casa de Memória Edmundo Cardoso (Acmec)	Tassiara Jaqueline Fanck Kich	Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)	Usuário. Necessidades de informação. Casa de Memória Edmundo Cardoso.	2008/Anais III

Título	Autores	Vínculo Institucional	Palavras-chave	Ano/CNA
Nível de Satisfação da Organização Documental da Usina Hidrelétrica de Itiquira – Mt	Josilaine Oliveira César e Mariza Inês da Silva Pinheiro	Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)	Estudo de usuários. APCBH. Pesquisa documental	2008/ Anais III
Avaliação do Serviço de Atendimento aos Usuários da Junta Comercial do Estado do Espírito Santo	Cláudio David Martins e Dolores de Fatima Moraes Zamperlini	Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)	Estudo de usuários. Arquivos. Usuários de informação arquivística. Avaliação de serviços de informação. JUCEES. Avaliação do serviço de atendimento.	2006/ Anais II
Usuários de instituições de arquivo: mensageiros do “caos” ou parceiros do conhecimento e da ação comunicativa	Junia Guimarães e Silva	Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)	Arquivos Municipais, Usuários de Arquivos Municipais, Informação, Uso da Informação em Arquivos Municipais, Relação Usuários e Arquivos.	2004/ Anais I
A Face Oculta da Interface Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário	Ivone Pereira de Sá	Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca/FIOC RUZ	Serviço de Informação Arquivística na Web. Usuário da Informação Arquivística. Estudo de Usuários. Abordagem Sense-Making.	2004/ Anais I