



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO *LATO-SENSU* GESTÃO EM ARQUIVOS**

**ESTUDO DE USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO
MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL: JOÃO SPADARI
ADAMI**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

João Cândido Graça Araujo

**São João do Polêsine, RS, Brasil
2010**

**ESTUDO DE USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO
MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL: JOÃO SPADARI ADAMI**

por

João Cândido Graça Araujo

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos, da Universidade
Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para
obtenção do título de
Especialista em Gestão em Arquivos

Orientador: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez

São João do Polêsine, RS, Brasil

2010

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Monografia de Especialização

**ESTUDO DE USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO MUNICIPAL DE
CAXIAS DO SUL: JOÃO SPADARI ADAMI**

elaborada por
João Cândido Graça Araujo

como requisito parcial para obtenção do título de
Especialista em Gestão em Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

Carlos Blaya Perez, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Fernanda Kieling Pedrazzi, Ms. (UFSM)

Olga Maria Correa Garcia, Ms. (UFSM)

São João do Polêsine, 10 de julho de 2010.

DEDICATÓRIA

Dedico esta obra:

A todos os arquivistas;

A todos os usuários, (razão pela qual existe o arquivo);

A todos os arquivos públicos brasileiros, em especial ao Arquivo Histórico Municipal de Caxias do Sul - João Spadari Adami.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Carlos Blaya Perez, pelos incentivos e inspirações que tornaram possível a conclusão desta monografia;

Aos funcionários do Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami, sempre incansáveis e cordiais no esclarecimento de quaisquer questões que me surgissem;

À minha amada namorada Vanessa, por compreender minhas inúmeras noites de ausência e me apoiar sempre, incondicionalmente;

Àquelas pessoas que me ajudaram nos testes com o questionário, antes que pudesse ser aplicado;

Por último, porém mais importante, a meus pais, que sempre acreditaram em mim e fizeram de tudo para que eu pudesse alcançar mais este degrau.

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

ESTUDO DE USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL: JOÃO SPADARI ADAMI

AUTOR: JOÃO CÂNDIDO GRAÇA ARAUJO

ORIENTADOR: CARLOS BLAYA PEREZ

Data e Local da Defesa: São João do Polêsine/RS, 10 de julho de 2010.

Este trabalho busca identificar o perfil dos usuários do Arquivo Histórico Municipal de Caxias do Sul, João Spadari Adami. Neste estudo são identificadas as principais características sócio-culturais, usos, hábitos e necessidades de informação dos usuários e seus níveis de satisfação em relação ao Arquivo e seus serviços. Para isto, elaborou-se um questionário, que foi aplicado aos usuários, em suporte papel junto ao Arquivo e em formulário eletrônico através de um *link* enviado por *e-mail*. O referencial teórico aborda estudos de usuários e noções sobre qualidade em arquivos e sobre métodos de coleta de dados em estudos de usuários. A análise dos resultados foi complementada com uma confrontação de dados, que serviu para evidenciar certas peculiaridades que a análise individual de questões não mostra. Após, chegou-se a um perfil de usuários, no qual pôde-se identificar também algumas peculiaridades e demandas apresentadas por estes usuários. Ao final deste estudo salienta-se as vantagens observadas pelo uso da confrontação de dados no estudo de usuários.

Palavras-chave: estudo de usuários de arquivo. qualidade em arquivos. metodologias para estudo de usuários.

ABSTRACT

Specialization Monograph
Post-Graduation Distance Learning
Lato-Sensu Specialization in Archives Management
Universidade Federal de Santa Maria

ESTUDO DE USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL: JOÃO SPADARI ADAMI

(USER STUDIES OF MUNICIPAL HISTORICAL ARCHIVE OF CAXIAS DO SUL:
JOÃO SPADARI ADAMI)

AUTHOR: JOÃO CÂNDIDO GRAÇA ARAUJO

ADVISER: CARLOS BLAYA PEREZ

Date and Place of Defense: São João do Polêsine/RS, July 10, 2010.

This work aims to identify the users profile of the Municipal Historical Archive of Caxias do Sul, João Spadari Adami. In this study are verified the main socio-cultural characteristics of the users, their information habits and needs, the use they do of this information and their levels of satisfaction related to the archive and its services. For this, was elaborated a questionnaire applied to users on paper way, at the archive, and in electronic form via a link sent by email. The literature review discuss about user studies and some notions about quality in archives and about methods for data collecting in user studies. The analysis of the questionnaires was complemented with a data comparison, which served to highlight some peculiarities that the analysis of individual issues does not show. After that, was reached a user profile, where could be seen some peculiarities and demands presented by these users. At the end of this work are highlighted some advantages observed in the use of data comparisons in user studies.

Keywords: User studies in archives. Quality in archives. Methodologies for the user study

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Distribuição de faixa etária	36
GRÁFICO 2 – Gênero sexual dos usuários.....	36
GRÁFICO 3 – Estado civil	37
GRÁFICO 4 – Local de nascimento dos usuários.....	38
GRÁFICO 5 – Local de residência.....	39
GRÁFICO 6 – Nível de escolaridade.....	40
GRÁFICO 7 – Formação ou profissão dos usuários.....	41
GRÁFICO 8 – Vínculo institucional.....	42
GRÁFICO 9 – Razão da consulta ao acervo.....	43
GRÁFICO 10 – Intenção de citar as fontes documentais.....	44
GRÁFICO 11 – Usuários com financiamento para pesquisa.....	44
GRÁFICO 12 – Instituições financiadoras de pesquisas.....	45
GRÁFICO 13 – Número de consultas já realizadas.....	46
GRÁFICO 14 – Número de pesquisas por setor	47
GRÁFICO 15 – Frequência de visitas ao Arquivo	48
GRÁFICO 16 – Temas mais procurados	49
GRÁFICO 17 – Períodos com maior número de pesquisas	50
GRÁFICO 18 – Posse de outros materiais sobre o tema da pesquisa.....	50
GRÁFICO 19 – Origem destes outros materiais.....	51
GRÁFICO 20 – Pesquisa em outros locais.....	52
GRÁFICO 21 – Intenção de procurar outras fontes documentais	53
GRÁFICO 22 – Tipos de documentos procurados.....	53
GRÁFICO 23 – Tipos de reprodução de documento desejada.....	54
GRÁFICO 24 – Tratamento eletrônico das reproduções	55
GRÁFICO 25 – Metadados de maior interesse em imagens.....	56
GRÁFICO 26 – Disposição em compartilhar informações sobre o acervo do Arquivo	57
GRÁFICO 27 – Meios de consulta à <i>internet</i> pelos usuários	58
GRÁFICO 28 – Realização de consulta preliminar ao Arquivo.....	59
GRÁFICO 29 – Usuários que encontraram dificuldades em suas buscas no Arquivo	60
GRÁFICO 30 – Necessidade de informatização do acervo.....	61
GRÁFICO 31 – Necessidade de digitalização do acervo da Fototeca.....	62
GRÁFICO 32 – Disposição em compartilhar documentos do interesse do Arquivo... 63	
GRÁFICO 33 – Etapa atual de produção do trabalho.....	64
GRÁFICO 34 – Produção de trabalhos secundários	65
GRÁFICO 35 – Produtos secundários da pesquisa.....	66
GRÁFICO 36 – Intenção de desenvolver novas pesquisas.....	66
GRÁFICO 37 – Importância do Arquivo possuir uma cópia do trabalho	68
GRÁFICO 38 – Avaliação dos usuários quanto ao tamanho do acervo.....	70
GRÁFICO 39 – Avaliação dos usuários quanto à variedade documental do acervo	71
GRÁFICO 40 – Avaliação dos usuários quanto ao estado de conservação do acervo	72
GRÁFICO 41 – Avaliação dos usuários quanto à agilidade no atendimento.....	74
GRÁFICO 42 – Avaliação dos usuários quanto à presteza e cordialidade dos atendedores.....	75

GRÁFICO 43 – Satisfação dos usuários quanto à clareza da terminologia utilizada pelos atendentes	76
GRÁFICO 44 – Avaliação dos usuários quanto à orientação recebida sobre a consulta ao acervo	77
GRÁFICO 45 – Satisfação dos usuários quanto ao espaço disponível para realização das consultas ao acervo	79
GRÁFICO 46 – Satisfação dos usuários quanto ao nível de iluminação nas instalações do Arquivo	80
GRÁFICO 47 – Satisfação dos usuários quanto à climatização no interior do Arquivo	81
GRÁFICO 48 – Avaliação dos usuários quanto à limpeza e conservação das instalações do Arquivo	81
GRÁFICO 49 – Estado civil em função da faixa etária	83
GRÁFICO 50 – Relação entre naturais e imigrantes	84
GRÁFICO 51 – Nível de escolaridade em função da faixa etária	85
GRÁFICO 52 – Distribuição das profissões por gênero	86
GRÁFICO 53 – Faixa etária em função da formação/profissão	87
GRÁFICO 54 – Vínculo institucional em função da faixa etária	87
GRÁFICO 55 – Vínculo institucional em função da escolaridade	88
GRÁFICO 56 – Vínculo institucional em função da razão da consulta ao Arquivo	89
GRÁFICO 57 – Instituição financiadora em função da escolaridade	90
GRÁFICO 58 – Setores pesquisados em função do número de consultas realizadas	91
GRÁFICO 59 – Setores pesquisados em função da formação/profissão	92
GRÁFICO 60 – Razão da consulta ao Arquivo em função da faixa etária	93
GRÁFICO 61 – Dificuldade na localização de documentos em função do número de consultas realizadas	94
GRÁFICO 62 – Dificuldade na localização de documentos em função do nível de orientação recebido	95
GRÁFICO 63 – Escolaridade em função da formação/profissão	96
GRÁFICO 64 – Razão da consulta em função da formação/profissão	97
GRÁFICO 65 – Tipo de documento procurado em função da formação/profissão	98
GRÁFICO 66 – Ajuda financeira em função do nível de escolaridade	99
GRÁFICO 67 – Ajuda financeira em função da razão da consulta ao Arquivo	100
GRÁFICO 68 – Número de consultas realizadas em função da razão da visita ao Arquivo	101
GRÁFICO 69 – Número de consultas a outras instituições em função da cidade onde reside	101
GRÁFICO 70 – Escolaridade em função do local de residência	102
GRÁFICO 71 – Agilidade no atendimento recebido em função da escolaridade	103
GRÁFICO 72 – Terminologia utilizada pelos atendentes em função da escolaridade	104

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Situação em que ocorreu a dificuldade na pesquisa	60
QUADRO 2 – Opinião dos usuários sobre a importância do Arquivo possuir uma cópia de seu trabalho	69
QUADRO 3 – Sugestões para mudanças ou melhorias no acervo	73
QUADRO 4 – Sugestões para mudanças ou melhorias no atendimento	78
QUADRO 5 – Sugestões para mudanças ou melhorias nas instalações do Arquivo	82
QUADRO 6 – Quadro de servidores do Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami: setores e atividades	117
QUADRO 7 – Opiniões sobre a informatização do acervo	121
QUADRO 8 – Opiniões sobre a digitalização do acervo da Fototeca	124
QUADRO 9 – Título e breve descrição dos trabalhos elaborados pelos usuários ...	128

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Tema dos próximos trabalhos e futuras pesquisas pretendidas pelos usuários	67
---	----

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Ciclo PDCA, de Deming, ou de Melhoria contínua.....	28
FIGURA 2 – Atual sede do AHMJSA.....	30

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário de pesquisa	112
APÊNDICE B – Quadro de servidores do Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami	116
APÊNDICE C – Quadro de opiniões sobre a informatização do acervo	118
APÊNDICE D – Quadro de opiniões sobre a digitalização do acervo da Fototeca ..	122
APÊNDICE E – Quadro de títulos e descrições dos trabalhos desenvolvidos atualmente pelos usuários.....	125

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AHMJSA – Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

FEENG – Fundação Empresa-Escola de Engenharia da UFRGS

GQ – Gestão da Qualidade

IPHAE – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado do RS

LIC – Lei de Incentivo a Cultura

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

UCS – Universidade de Caxias do Sul do Sul

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICOS	7
LISTA DE QUADROS	9
LISTA DE TABELAS	10
LISTA DE FIGURAS	11
LISTA DE APÊNDICES	12
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	13
1 INTRODUÇÃO	17
2 REVISÃO DA LITERATURA	19
2.1 Estudo de usuários	19
2.1.1 Definição de usuários.....	21
2.1.2 Definição de estudo de usuários	21
2.1.3 Tipos de usuários	22
2.1.4 Breve retrospectiva sobre os estudos de usuários.....	24
2.2 Estudos de usuários e a qualidade em arquivos.....	25
2.3 Métodos de pesquisa em ciências da informação e estudos de usuários	28
2.4 Instituição.....	30
3 METODOLOGIA E ESTRATÉGIA DE AÇÃO	33
4 ANÁLISE DOS DADOS ENCONTRADOS	35
4.1 Características Pessoais e Sócio-Culturais	35
4.1.1 Idade	35
4.1.2 Sexo	36
4.1.3 Estado civil	37
4.1.4 Local de nascimento	37
4.1.5 Local de residência	38
4.1.6 Escolaridade	39
4.1.7 Formação ou profissão.....	40
4.1.8 Vínculo institucional.....	41
4.2 Usos, Hábitos e Necessidades de Informação	42
4.2.1 Razão da consulta.....	42
4.2.2 Citação do Arquivo como fonte pesquisada	43
4.2.3 Ajuda financeira para desenvolver pesquisa.....	44
4.2.4 Instituições financiadoras das pesquisas	44
4.2.5 Número de consultas ao arquivo.....	46
4.2.6 Setores pesquisados.....	46
4.2.7 Frequência das consultas	47
4.2.8 Temas pesquisados	48
4.2.9 Período pesquisado	49
4.2.10 Posse de outros documentos sobre o tema da pesquisa.....	50
4.2.11 Origem dos mesmos	50
4.2.12 Pesquisa em outras instituições.....	51
4.2.13 Intenção de pesquisar em outras instituições	52
4.2.14 Tipos de documentos procurados	53
4.2.15 Tipos de reprodução desejada.....	54
4.2.16 Tratamento eletrônico das reproduções.....	54
4.2.17 Metadados de maior interesse para a descrição de imagens	55

4.2.18	Disposição em ajudar o arquivo caso tivesse informações importantes sobre o acervo.....	56
4.2.19	Acesso a computadores e <i>internet</i>	57
4.2.20	Realização de consulta preliminar através da <i>internet</i>	58
4.2.21	Dificuldades na localização de documentos.....	59
4.2.22	Situações em que ocorreram as dificuldades.....	60
4.2.23	Necessidade de informatização do acervo.....	61
4.2.24	Justificativa da opinião sobre a informatização do acervo	61
4.2.25	Necessidade de digitalização do acervo da fototeca.....	62
4.2.26	Justificativa da opinião sobre digitalização do acervo da fototeca	62
4.2.27	Empréstimo ao arquivo de documentos raros ou importantes para reprodução	63
4.2.28	Trabalhos científicos/acadêmicos	64
4.2.28.1	Andamento do trabalho	64
4.2.28.2	Outros produtos finais	65
4.2.28.3	Quais produtos finais.....	65
4.2.28.4	Intenção de desenvolver novas pesquisas após a conclusão da atual	66
4.2.28.5	Tema sobre o qual pretende desenvolver o próximo trabalho.....	67
4.2.28.6	Considera importante para o arquivo possuir uma cópia do seu trabalho caso venha a publicá-lo	67
4.2.28.7	Qual é essa importância.....	68
4.3	Nível de Satisfação dos Usuários	69
4.3.1	Tamanho do acervo	70
4.3.2	Variedade documental do acervo.....	71
4.3.3	Estado de conservação do acervo	71
4.3.4	Sugestões dos usuários para mudanças ou melhorias no acervo	72
4.3.5	Agilidade no atendimento.....	73
4.3.6	Presteza e cordialidade no acervo	74
4.3.7	Clareza na terminologia utilizada pelos atendentes	75
4.3.8	Orientações quanto à consultas ao acervo	76
4.3.9	Sugestões dos usuários para mudanças ou melhorias no atendimento	77
4.3.10	Espaço para consultas	78
4.3.11	Qualidade da iluminação do arquivo	79
4.3.12	Qualidade da climatização do arquivo.....	80
4.3.13	Limpeza e conservação das instalações do arquivo	81
4.3.14	Sugestão dos usuários para mudanças ou melhorias nas instalações do arquivo	82
5	CONFRONTAÇÃO DE DADOS.....	83
5.1.1	Estado civil e idade	83
5.1.2	Relação entre usuários naturais de Caxias do Sul e usuários oriundos de outras cidades	84
5.1.3	Escolaridade e idade.....	84
5.1.4	Formação/profissão e sexo	85
5.1.5	Idade e formação/profissão.....	86
5.1.6	Idade e vínculo institucional	87
5.1.7	Escolaridade e vínculo institucional.....	88
5.1.8	Razão da consulta e vínculo institucional.....	88
5.1.9	Escolaridade e instituição financiadora	89
5.1.10	Consultas realizadas e setores pesquisados	91
5.1.11	Formação/profissão e setores pesquisados.....	91

5.1.12	Razão da consulta e faixa etária	92
5.1.13	Número de consultas e dificuldade na localização de documentos	93
5.1.14	Nível de orientação e dificuldade na localização de documentos	94
5.1.15	Escolaridade e formação/profissão	95
5.1.16	Razão da consulta ao arquivo e formação/profissão	96
5.1.17	Tipos de documentos procurados e formação/profissão	98
5.1.18	Ajuda financeira e escolaridade	99
5.1.19	Ajuda financeira e razão da consulta	99
5.1.20	Razão da consulta e consultas realizadas	100
5.1.21	Consulta a outras instituições e cidade onde reside	101
5.1.22	Escolaridade e cidade onde reside	102
5.1.23	Agilidade no atendimento recebido e escolaridade	102
5.1.24	Terminologia utilizada pelos atendentes e escolaridade	103
6	CONCLUSÃO	105
	REFERÊNCIAS	108

1 INTRODUÇÃO

O arquivo é um local onde se preserva a história e o patrimônio cultural de um povo ou uma comunidade.

A excelência em um serviço de arquivo envolve aspectos que vão além da rapidez e eficiência na disponibilização das fontes primárias. Envolve também um gerenciamento sobre a estrutura do arquivo, sobre recursos humanos, materiais e financeiros, e sobretudo, envolve conhecer o usuário e suas necessidades informacionais.

Os estudos de usuários são ferramentas muito importantes para o desenvolvimento da qualidade em arquivos, museus, bibliotecas e centros de informação, pois permitem que os usuários tornem-se o foco dos serviços dessas instituições.

Em face disto, este estudo objetiva identificar o perfil dos usuários do Arquivo Histórico Municipal de Caxias do Sul, João Spadari Adami (AHMJSA). Para isto fez-se um levantamento, através da aplicação de questionários aos usuários do Arquivo.

Este trabalho possui como objetivos específicos a identificação das principais características pessoais e sócio-culturais dos usuários, seus comportamentos, hábitos e necessidades de pesquisa, os usos que pretendem fazer das informações e também seus níveis de satisfação em relação às principais características do Arquivo e seu acervo.

O AHMJSA está localizado em Caxias do Sul, principal cidade da região nordeste do Rio Grande do Sul. Este arquivo é considerado referência em documentação sobre a cultura e imigração italiana na região sul do Brasil, abrigando muitos documentos datados do século XIX e início do século XX, que guardam a memória dos imigrantes que colonizaram a região. O Arquivo possui inclusive um acervo fotográfico com mais de 200 mil imagens, reconhecido nacionalmente, que conta, através das imagens, toda a trajetória do desenvolvimento de Caxias do Sul e dos imigrantes que ali se estabeleceram.

Recentemente o AHMJSA empreendeu algumas ações que visam a melhoria e modernização de suas instalações, além da ampliação do seu acervo. Para que estas ações e também novas iniciativas tenham um parâmetro para guiar seu desenvolvimento, de maneira que proporcionem o máximo de qualidade aos

usuários e demandem um mínimo de recursos do arquivo, faz-se necessário conhecer muito bem estes usuários e suas variadas características.

O papel que este arquivo exerce em sua região, como referência em patrimônio documental, reforça a relevância de se realizar um estudo de usuários nesta instituição, que proporcione ao AHMJSA informações coerentes sobre como proceder para alcançar seus propósitos com excelência. Este trabalho é também uma contribuição para aumentar o conhecimento sobre estudos de usuários, tema que, de acordo com Sanz Casado (1993), é de grande importância e ainda pouco tratado na literatura arquivística.

Este estudo apresenta um referencial teórico sobre estudo de usuários, além de uma breve revisão sobre qualidade aplicada aos arquivos e sobre métodos de coleta de dados em ciências da informação. Durante a análise e discussão dos dados levantados pela aplicação de questionários são realizadas algumas confrontações entre esses dados.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Estudo de usuários

O estudo de usuários ainda é um assunto pouco abordado pela literatura arquivística, afirma Jardim (2000). Para este, após o desenvolvimento das tecnologias, surgiram vários novos tipos de usuários, e com eles, novas demandas e necessidades informacionais. Em consequência a isso, também surge a necessidade de se conhecer melhor o usuário, que é a razão de ser de qualquer instituição arquivística.

Ainda conforme o mesmo autor, em texto datado de 1998, a arquivística deve primar pelo desenvolvimento científico, e isso só ocorrerá se forem produzidos novos conhecimentos. Neste momento cresce a preocupação arquivística em conhecer melhor seus usuários e formas de tratar seus acervos, pois segundo Blaya Perez (2004, p.1), “o sucesso de um órgão de informação depende do conhecimento que possui das necessidades de informação dos indivíduos que utilizam seus serviços”.

Estas afirmações vão ao encontro do que dizem Nascimento e Weschenfelde (2002, p. 2), que afirmam que a necessidade informacional “depende de inúmeras variáveis, e pode ser satisfeita ou resultar na frustração do indivíduo, daí a importância dos estudos que procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação”.

Neste sentido, identificar as necessidades informacionais torna-se a base para o eficiente funcionamento de instituições arquivísticas. Outra opinião que corrobora com as idéias defendidas acima por Jardim, Nascimento e Weschenfelde, sobre a importância de novos estudos de usuários, é a de Ferreira (1995), onde fala que as necessidades informacionais além de dependerem do indivíduo que as buscam, mudam com o passar do tempo, elevando a necessidade de se realizar esses estudos periodicamente.

Taylor (1984, p. 14) defende ainda que é necessário conhecer o máximo possível sobre os usuários, e não apenas seus focos mais imediatos de interesse.

Na opinião dos autores acima citados observa-se que há um consenso sobre a importância de se realizar estudos de usuários, a fim de conhecer novas

perspectivas dos usuários, bem como as suas formas de uso e necessidades de informação enquanto usuários de arquivos.

Ferreira (1996) afirma que os estudos de usuários podem fundamentar-se em dois tipos de abordagem: as abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário como meio de chegar às características comuns à maioria deles.

Como neste estudo pretende-se traçar um perfil, analisando diversas variáveis, a abordagem mais adequada é a alternativa, por permitir que se identifique uma ou mais características predominantes no universo de pesquisa.

As características mais marcantes das abordagens alternativas são:

a) compreensão de que a informação, sem a atribuição de sentido a partir da intervenção dos esquemas mentais de seu usuário, não está completa;

b) colocação das questões “como as pessoas agem” e “como a informação auxilia estas pessoas” no centro das atenções; e

c) entendimento de que o sistema de informação tem em seu usuário sua “razão de ser”, devendo, pois, se adaptar às necessidades informacionais e aos comportamentos de busca e uso de informação dele.

Le Coadic (1996) sustenta a idéia de que as necessidades dos usuários são melhor compreendidas quando estudadas através de abordagens alternativas, como a proposta por Ferreira no texto acima.

Sanz Casado (1994) defende a idéia de que conhecer os comportamentos ou hábitos e as necessidades de informação das comunidades de usuários pode ter implicações bastante favoráveis, principalmente no âmbito das ciências da informação.

Ainda, para Le Coadic (1996, p. 39), “necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas”.

Uma vez que Sanz Casado destaca a importância de se conhecer os hábitos e as necessidades de informação, e Le Coadic afirma que necessidades e usos são interdependentes, os dois autores, de uma forma complementar, acabam por evidenciar a importância de um estudo completo dos usuários. A pesquisa deve

tratar não só de necessidades e comportamentos, mas também dos usos que se pretende fazer das informações pesquisadas em arquivos.

2.1.1 Definição de usuários

Para melhor compreendermos o que é um estudo de usuários, primeiro é necessário que se conheça as definições de usuário.

Para Sanz Casado (1994, p.19), usuário é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”.

Ao considerar essa definição, pode-se afirmar que qualquer pessoa pode ser um usuário em potencial, visto que, em algum momento de suas vidas, podem precisar de informação, seja por meio de fontes formais e/ou informais. Cruz Mundet (2001) também compartilha desta visão de Sanz Casado sobre a definição de usuários.

Outros renomados autores e instituições arquivísticas possuem uma visão diferente quanto à definição de usuário.

O Arquivo Nacional, por exemplo, publicou em 2005 o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, onde define usuário como uma pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também atribui ao termo usuário o significado de consultante, leitor ou pesquisador.

Blaya Perez (2004, p.6) ressalta que as definições de usuário podem ser mais abrangentes caso também sejam considerados os usuários potenciais. Esta idéia encontra apoio no que dizem Sanz Casado e Cruz Mundet acima citados, pois, para estes, a definição de usuário está ligada primordialmente à necessidade de informação e não necessariamente ao ato de utilização dos arquivos.

2.1.2 Definição de estudo de usuários

Os estudos de usuários são classificados em estudo de uso, estudo de demanda e estudo de necessidade. Segundo Le Coadic (1996) “as pesquisas sobre uso surgiram de perguntas sobre as atividades dos usuários, imaginados como passivos e disciplinados, para obter melhor conhecimento de suas práticas, modos

de agir, usos, modos de operação ou esquemas de ação”. Quanto aos estudos de necessidade, o autor acima citado esclarece que “o conhecimento das necessidades de informação permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca de informação”. A partir de tais esclarecimentos, evidencia-se que os estudos de uso são característicos das abordagens tradicionais, ao passo que os estudos de necessidades são empreendidos no âmbito das abordagens alternativas.

O estudo de usuário é definido por Sanz Casado (1994, p. 19) como “um conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários através de aplicação de diferentes métodos”.

2.1.3 Tipos de usuários

Alguns autores criaram classificações para os diversos tipos de usuários, buscando agrupá-los com base em diferentes critérios.

Guinchat e Menou (1994, p. 483) consideram que os usuários podem ser divididos em três principais grupos, baseados em características sócio-profissionais.

- Estudantes ou usuários que ainda não possuem uma vida profissional ativa;
- Usuários ativos profissionalmente, cujas necessidades informacionais tenham origem em suas atividades profissionais;
- Cidadão ou usuário comum, cujas necessidades informacionais são gerais e referentes à sua vida social.

Com uma concepção bastante próxima à do autor acima citado, Garcia Belsunce (1982, apud BLAYA PEREZ, 2004) identifica três tipos básicos de usuários, agrupados de acordo com o uso que fazem das informações. São eles:

- Usuário prático: busca informações para propósitos imediatos ou tomadas de decisão. Normalmente relaciona-se a informações administrativas ou burocráticas, públicas ou privadas;
- Usuário acadêmico: busca informações para a elaboração de uma obra intelectual, faz uso teórico das informações;
- Usuário popular: pessoa comum de perfil geral, com necessidades variadas e pouco específicas, cuja finalidade seja a informação em si, e não o uso prático ou acadêmico.

Garcia Belsunce complementa ao apresentar mais dois tipos especiais de usuários, que não se encaixam na definição das três classificações acima descritas.

- Usuário artístico: aquele que busca informações ou inspiração acerca de suas obras e criações, como pintores, poetas, etc;

- Usuário editorial: busca a criação de um documento secundário, para divulgação na imprensa.

O autor acima citado destaca ainda os diferentes usos que se pode fazer da documentação.

- Uso interno: quando o usuário é o produtor da documentação;

- Uso externo: quando o usuário é alguém diferente do produtor da documentação.

Seguindo essa linha, Tarraubella I Mirabet (1997, apud BLAYA PEREZ, 2002) afirma que, assim como os usos que se pode fazer dos arquivos, os usuários também podem ser classificados como internos ou externos. Assim tem-se:

- Usuário interno: faz parte da instituição que gerou a documentação e faz uso dos arquivos apenas para cumprir com suas funções perante o órgão produtor dos documentos;

- Usuário externo: não faz parte da instituição que gerou a documentação e faz uso dos arquivos para satisfazer suas necessidades administrativas ou pessoais.

A partir das colocações acima, sobre usuários externos, Tarraubella Y Mirabet (apud BLAYA PEREZ, 2002) identifica quatro tipos básicos de usuários, dentre os usuários externos:

- Investigador profissional: usuário com formação acadêmica, geralmente familiarizado com a sistemática de funcionamento dos arquivos;

- Investigador aficionado: pessoas com variados níveis de formação, que em sua maioria investigam sobre genealogia ou a história local;

- Estudante: usuários estudantes, de diversos níveis de formação, procuram os arquivos em busca de informações para trabalhos acadêmicos e necessidades momentâneas. Geralmente são despreparados para uso da documentação e desenvolvimento de pesquisas;

- Cidadão comum: pessoas comuns que não possuem o hábito de frequentar o arquivo e que buscam informações pontuais sobre a sociedade, direitos individuais ou de caráter administrativo.

Uma classificação baseada nas necessidades do usuário é apresentada por Sanz Casado (1994), que identifica quatro categorias de usuários.

- Pesquisador e professor: possuem necessidades de informação pouco elaboradas e focadas;
- Indústria: necessitam de informações específicas e elaboradas;
- Administrador, planejador e político: precisam de informações muito elaboradas e sintetizadas;
- Cidadão comum: tem necessidades variadas dependendo da atividade que esteja realizando durante a pesquisa.

Outra forma de classificação de usuários definida por Sanz Casado (1994) diz respeito à utilização dos serviços do arquivo, assim apresentada:

- Usuário real: utiliza presencialmente os serviços do arquivo; e sabe como e onde buscar as informações de que necessita;
- Usuário potencial: não utiliza os serviços de arquivo embora tenha a possibilidade;
- Usuário virtual: utiliza à distância os serviços do arquivo, valendo-se dos meios de comunicação, telecomunicação e das tecnologias informáticas como a *internet*.

2.1.4 Breve retrospectiva sobre os estudos de usuários

Os primeiros estudos de usuários podem ser atribuídos aos trabalhos de Gross e Gross, em 1927, que visavam identificar, através da contagem de referências bibliográficas publicadas em um jornal especializado, quais publicações despertavam maior interesse nos usuários.

Posteriormente, em 1948, J.D. Bernal publicou o trabalho "*Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature*", que versou sobre métodos de coleta de dados.

Desde então o interesse pelo estudo dos usuários cresceu e evoluiu, desde estudos sobre demandas de informação de grupos específicos, na década de 1950, passando pela ênfase no comportamento dos usuários na década de 1960, satisfação das necessidades informacionais na década de 1970, preocupações em avaliar o desempenho dos serviços prestados aos usuários, na década de 1980, e

finalmente chegando à ênfase nos modelos comportamentais e de satisfação do usuário na década de 1990.

O surgimento dos estudos de usuários em arquivos no Brasil teve suas raízes principalmente nos conhecimentos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Estas duas ciências já se preocupavam em estudar as necessidades de seus usuários antes mesmo de a Arquivologia perceber a importância desta questão, e assim, forneceram a base teórica inicial para as reflexões arquivísticas neste tema.

Inicialmente, em 1983, a então diretora do Arquivo Nacional, Celina Franco, conduziu o primeiro estudo de usuários de arquivo junto à instituição que dirigia, buscando identificar o perfil destes.

Kurtz (1990), relembra a origem dos estudos de usuários em arquivos, e afirma que só ultimamente os arquivistas têm sentido a necessidade de conhecer melhor seus usuários. Em seu trabalho Kurtz realizou um estudo sobre o relacionamento e o grau de satisfação dos usuários do Arquivo Nacional.

Com o número reduzido de trabalhos que tratam de estudos de usuários de arquivos vieram também preocupações quanto ao desenvolvimento teórico deste tema. No ano de 2000, José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca apresentaram um trabalho no qual analisam a carência de pesquisas e relatos de experiências sobre estudos de usuários, e alertam para a urgente e crescente necessidade destes.

Posteriormente Carlos Blaya Perez conclui, em 2004, um estudo sobre usuários de arquivos fotográficos, no qual analisa os perfis de usuários de diversos arquivos fotográficos de três regiões brasileiras, sob a forma de tese de doutorado, reunindo grande parte da teoria nacional e internacional sobre estudos de usuários.

2.2 Estudos de usuários e a qualidade em arquivos

A qualidade é um termo de difícil definição por possuir várias perspectivas, podendo apresentar diferentes significados em diferentes contextos, mas geralmente tem sido usado para designar um conjunto de atributos no que se refere ao atendimento das necessidades dos clientes.

De acordo com Valls (2004), pode-se definir a Gestão da Qualidade (GQ) como a forma de gestão baseada nas necessidades de seus clientes. Apenas mais recentemente os arquivistas estão preocupando-se em realizar mais estudos de

usuários. Estes estudos permitem um melhor conhecimento dos usuários, suas necessidades e perspectivas. Como estes estudos visam melhorar a relação arquivo-arquivista-usuário, pode-se afirmar que são uma ferramenta muito útil e indispensável na gestão da qualidade no serviço arquivístico.

Neste contexto, Carvalho (2008) afirma que os estudos de usuários podem e devem ser considerados um instrumento de gestão, pois auxiliam os profissionais da informação a identificar o perfil, as necessidades e demandas de seus usuários, com a finalidade de planejar serviços.

É fundamental levar em consideração o usuário no planejamento e execução dos serviços de arquivo, pois é justamente em razão dos usuários que os arquivos existem, e ignorá-los ou não lhes dar a devida atenção pode gerar insatisfação e desinteresse por parte dos usuários, bem como ineficiência nos serviços prestados pelo arquivo.

A qualidade nos arquivos se traduz na eficiência da instituição na utilização de recursos humanos, materiais e financeiros frente às necessidades dos usuários. Esta visão passa obrigatoriamente pelo conhecimento de quem são os usuários, o que desejam, para que desejam e o que esperam de um arquivo e seus serviços.

Em uma instituição arquivística de qualidade, pública ou privada, os usuários não devem ter de se adaptar aos serviços prestados, mas devem adaptar-se às normas e regras existentes na instituição. Os serviços prestados é que devem estar o mais próximo possível do ideal frente às necessidades e particularidades apresentadas pelos diferentes tipos de usuários.

Rados, Valerim e Blattmann (1999, p. 2) lembram que “a qualidade nas organizações esbarra na identificação correta e precisa dos desejos e anseios dos clientes/usuários”, porém a qualidade está ligada, também, à eficiência com que a organização utiliza seus recursos, tanto humanos quanto materiais e financeiros.

Cabe destacar a partir das afirmações dos autores citados, que a qualidade possui uma dimensão e um significado diferenciado conforme o contexto na qual é analisada. Para as atividades-fim do arquivo este contexto são os usuários, e para as atividades-meio é a administração da instituição em si.

Vários são os obstáculos encontrados pelos dirigentes de arquivos para manter a qualidade de suas instituições. Estes obstáculos vão desde problemas de ordem material, financeira e humana até mudanças repentinas ou difíceis de serem detectadas. Dentre as mudanças repentinas, pode-se citar as situações de urgência

como desastres e, dentre as difíceis de serem detectadas, um exemplo é o aumento significativo e repentino em algum segmento específico da sociedade, ocasionando uma maior demanda sobre algum setor ou tema encontrado no arquivo.

Uma vez que as necessidades dos usuários dependem de cada indivíduo e também sofrem constantes mudanças, para manter a qualidade é necessário um constante monitoramento sobre os usuários para identificar e antecipar alterações em suas necessidades e adaptar-se tão logo essas mudanças ocorram. Guinchat e Menou (1994) partilham dessa visão, quando afirmam que os arquivos devem ter a capacidade de desvendar as necessidades de seus usuários e traduzi-las em demandas, e devem adaptar seus serviços em função da evolução dessas demandas.

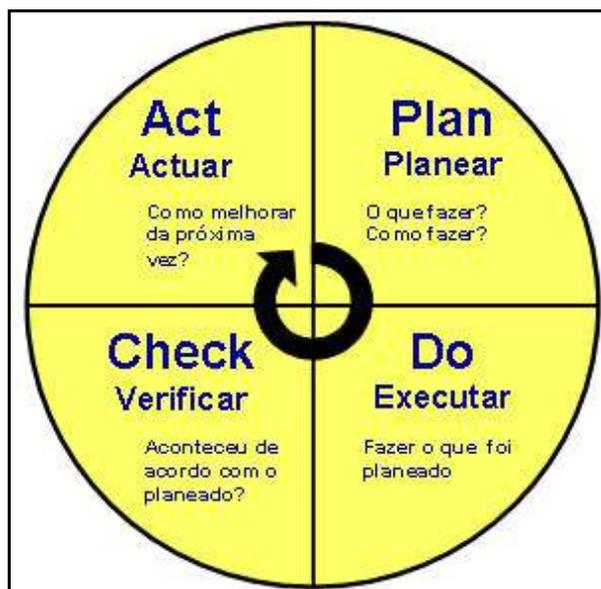
A qualidade nos arquivos não pode ser encarada apenas como a eliminação ou diminuição das dificuldades de pesquisa para os usuários, deve ser pensada também como uma contínua procura pela adaptação àquilo que os usuários precisam, desde o início do ciclo informacional, antecipando-se às demandas.

Nesse sentido, quando da criação ou reestruturação de um arquivo, deve-se analisar quais serviços serão oferecidos e, a partir daí, planejar os mesmos em função das necessidades apresentadas pelos usuários.

Caso as necessidades dos usuários não sejam observadas durante a fase de planejamento, ou caso o arquivo não esteja em fase de implantação ou reestruturação, e inicialmente não tenha dado a devida atenção às necessidades de seus usuários, haverá maior dificuldade para adequar o que estes precisam ao que lhes está sendo oferecido.

Ao analisar o ciclo PDCA na Figura 1, pode-se identificar as quatro fases principais da manutenção da qualidade: *plan*, *do*, *check* e *act*.

Quando não se levam em conta as necessidades dos usuários durante o planejamento de um serviço, e não se tem mais a oportunidade de fazê-lo, a fase de atuação para correção e melhoria pode ficar sobrecarregada, demandando recursos preciosos e muito mais esforços nesta fase do que demandaria durante o planejamento.



Fonte: *Sinfic Insight*.

<<http://www.sinfic.pt/PortalWeb/newsletter/images/geral/newsletter44/Dossier2.jpg>>

Figura 1 – Ciclo PDCA, de Deming, ou de Melhoria contínua.

2.3 Métodos de pesquisa em ciências da informação e estudos de usuários

Existem vários métodos de pesquisa e coleta de dados nas ciências da informação, porém o foco deste trabalho recai sobre aqueles métodos normalmente utilizados nos estudos de usuários.

Devido à escassez de literatura sobre métodos de coleta de dados em estudos de usuários de arquivo, recorreu-se aos conhecimentos de áreas do saber próximas à Arquivística, como a Biblioteconomia e as Ciências da Informação, que possuem uma literatura mais rica sobre o tema.

De acordo com Baptista e Cunha (2007) os quatro principais instrumentos de coleta de dados em estudos de usuários da informação são os questionários, entrevistas, observação direta e análise de conteúdo. Dentre estes quatro, o questionário é apontado por vários autores como o instrumento mais utilizado para coleta de dados, sobretudo em estudos de usuários.

O questionário consiste de um grupo de questões elaboradas pelo pesquisador a fim de serem respondidas pelos sujeitos da pesquisa, que possui

algumas vantagens e desvantagens que o tornam mais adequado em determinados tipos de pesquisas.

As principais vantagens são a rapidez na aplicação, baixo custo, possibilidade de alcance a uma grande população e a áreas geográficas muito amplas e possibilidade de ser respondido em meio eletrônico, diminuindo bastante os custos e o tempo de aplicação da pesquisa.

Como as principais desvantagens do questionário, dependendo do questionário e do contexto no qual é aplicado, tem-se o baixo índice de respostas; a dificuldade no esclarecimento de dúvidas quanto a questões e o direcionamento, e a limitação da resposta dos usuários, quando utiliza-se opções de resposta que não contemplam a realidade dos usuários.

No estudo de usuários de arquivo, e mesmo em estudos de usuários em geral, o questionário mostra-se como uma das melhores alternativas de instrumento de coleta de dados, especialmente após o surgimento da *internet*. Nenhum outro instrumento de coleta de dados possui a versatilidade e o alcance do questionário.

Para Perkins (2004), a partir do surgimento da *internet*, tornou-se possível a remessa, preenchimento e devolução do questionário de forma mais rápida, através de formulários eletrônicos, e a partir desta nova possibilidade o questionário passou a apresentar ainda mais vantagens sobre as outras formas de coleta de dados. Segundo o autor acima citado, essas vantagens são:

- Disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, podendo ser preenchido a qualquer tempo e em qualquer lugar, bastando para isso possuir um computador conectado à *internet*;
- Envio instantâneo do questionário para múltiplos participantes;
- Disponibilização da pesquisa em uma página *web*, possibilitando o uso de imagens, vídeos, sons e outras formas de interação mais atrativas aos participantes da pesquisa, recursos estes impraticáveis em questionários baseados no suporte físico em papel;
- Dependendo da ferramenta utilizada para a elaboração e o gerenciamento online do questionário, pode-se acompanhar em tempo real as respostas já encaminhadas pelos usuários e ainda realizar uma pré-tabulação dos dados, facilitando bastante o trabalho do pesquisador.

2.4 Instituição

O AHMJSA está vinculado à Secretaria da Cultura da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, através do Departamento de Memória e Patrimônio Cultural. O horário de atendimento é de terça a sexta-feira, das 9h às 17h. o atendimento também é possível em horários alternativos, mediante agendamento prévio.

O AHMJSA está sediado em um prédio tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado do RS (IPHAE), onde funcionava o antigo Hospital Carbone (Figura 2), na Avenida Júlio de Castilhos, nº 318 Bairro Nossa Senhora de Lourdes – Caxias do Sul. O contato pode ser realizado pelos telefones (54) 39011318 e 32186114 ou pelo e-mail: arquivohistorico@caxias.rs.gov.br.



Fonte: *Site da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul*
<<http://www.caxias.rs.gov.br/cultura/texto.php?codigo=28>>

Figura 2 – Atual sede do AHMJSA.

No Apêndice B apresenta-se o Quadro de servidores do AHMJSA, indicando quem são, quais as atividades exercidas e para quais setores ou funções estão designados.

A origem do AHMJSA confunde-se com a trajetória do Museu Municipal de Caxias do Sul, que ainda funciona no prédio antigamente utilizado como sede da Prefeitura Municipal. Anexo a esse prédio havia um galpão onde era armazenada parte da documentação produzida pelo poder público municipal.

Durante a reorganização do Museu, em 1975, percebeu-se a necessidade de dispensar um tratamento mais adequado aos arquivos da administração pública. Baseado nessa necessidade, em cinco de agosto de 1976, pelo Decreto nº 4047, foi criado o Arquivo Histórico Municipal que funcionou naquele mesmo galpão, anexo ao Museu Municipal. No ano de 1997 a denominação do Arquivo mudou em homenagem a um notório historiador local, passou a Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami. Em 1999 o Arquivo foi transferido para a atual sede.

Além dos documentos de origem pública que já armazenava, o Arquivo incentivou a doação de documentos por parte de famílias, empresas, entidades, realizando exposições, publicações, palestras e outras atividades, a fim de enriquecer seu acervo.

As consultas e pesquisas em documentos são solicitadas no setor de atendimento. Este setor é responsável pela realização de um levantamento prévio e o estabelecimento de um prazo para o retorno do pesquisador. Atualmente está em andamento um projeto para a informatização dos acervos do Arquivo, o que irá agilizar este trabalho.

A estrutura organizacional do arquivo é composta por seis setores:

- Arquivo permanente da administração pública: O setor reúne, em sua maioria, arquivos da administração pública caxiense, dentre eles os arquivos da Diretoria da Colônia Caxias (1875-1884) e da Comissão de Medição das Terras e Lotes em Caxias (1884-1906), órgãos encarregados da recepção e estabelecimento dos imigrantes; os arquivos da Intendência (1890-1930) e da Prefeitura (1930-1970) e o Arquivo do Conselho Municipal (1890-1935). São leis, atos, ofícios, processos administrativos, projetos arquitetônicos, mapas, registros de impostos, entre outros documentos.

- Arquivos particulares: É composto por documentação doada ao Arquivo por diversos segmentos da sociedade, tais como famílias, empresas, sindicatos e associações. Possuem vários tipos documentais sobre muitos temas, alguns deles de extrema importância na comprovação de direitos.

– Banco de memória – memória oral: O acervo é composto de narrativas e entrevistas sobre a história da região, seu cotidiano e sua população. Os depoimentos são bastante abrangentes e estão registrados em fitas audiomagnéticas e em suas respectivas transcrições.

– Fototeca: Possui documentos fotográficos em diversos suportes, como cópias em papel, negativos em vidro e flexíveis, álbuns, dispositivos e filmes em 16mm e 35mm. Por abranger a cidade de Caxias do Sul desde um período próximo à sua fundação, este acervo permite visualizar a evolução urbanística e os costumes da cidade ao longo do tempo. Formado por milhares de doações, o acervo possui grande relevância, também foi enriquecido pela aquisição do acervo do antigo Studio Geremia (1911 a 1997), em 2002. Atualmente está em andamento um projeto para a digitalização do acervo da Fototeca.

– Hemeroteca: Compõe-se dos jornais e periódicos que circularam em Caxias do Sul, alguns até os dias atuais. Revistas, boletins informativos, entre outros, também complementam o acervo da Hemeroteca.

– Biblioteca: Possui obras relativas à imigração italiana, à história de Caxias do Sul e a assuntos vinculados ao acervo documental, servindo de subsídio e apoio a pesquisadores.

3 METODOLOGIA E ESTRATÉGIA DE AÇÃO

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo descritivo, de caráter qualitativo e quantitativo.

O tipo de pesquisa utilizado neste trabalho baseou-se principalmente na afirmação de Barbetta (1998), que revela que os levantamentos de dados são ideais para constatar características de uma determinada população, sobretudo quando utiliza-se de questionários ou entrevistas.

O instrumento adotado para a obtenção das informações foi o questionário. De acordo com Quivy & Champenhoudt (1992), o questionário é um instrumento de observação não participante, baseado em um conjunto de questões escritas, que são dirigidas a um conjunto de indivíduos, envolvendo suas opiniões, representações, crenças e informações factuais, sobre eles próprios e o seu meio.

Inicialmente foram realizadas entrevistas não estruturadas com os funcionários e dirigentes do AHMJSA, para conhecer melhor a estrutura do Arquivo e suas rotinas, e a partir disso dar início à elaboração do instrumento de coleta de dados.

Posteriormente elaborou-se um modelo de questionário de pesquisa, contendo perguntas abertas e fechadas, o que caracteriza uma abordagem quali-quantitativa. O questionário possui perguntas relacionadas aos seguintes aspectos: informações pessoais e sócio-culturais, hábitos de pesquisa, necessidades informacionais, opinião sobre os recursos do Arquivo, e usos da informação pesquisada.

O modelo de questionário foi encaminhado para testes preliminares, junto a estudantes e profissionais da área de arquivologia. Os testes têm por objetivo identificar falhas e possíveis melhorias nas perguntas do questionário. Após isto foram feitas as correções e adaptações que se mostraram necessárias.

A seguir, o questionário foi aplicado junto aos usuários do AHMJSA, durante o período de dez de fevereiro de 2010 até dez de maio de 2010.

O questionário foi disponibilizado aos usuários em suporte papel. Também foi disponibilizada uma versão em meio eletrônico. Esta opção de resposta em meio eletrônico visa aumentar a aceitação dos usuários em participar da pesquisa, pois dessa forma, caso possuam um computador com acesso à *internet*, teriam a

vantagem de responder ao questionário quando tivessem tempo disponível e na comodidade de seus lares.

Para obter-se uma amostra confiável e representativa é necessário que um número razoável de usuários responda ao questionário, pois como os usuários não são obrigados, e sim convidados a responder ao questionário, poderia haver uma grande parcela que não estaria disposta a participar da pesquisa. A aplicação do questionário durante o período da pesquisa resultou em um total de oitenta e sete questionários respondidos, oito em papel e setenta e nove em meio eletrônico.

A aplicação do questionário ocorreu nas dependências do Arquivo, durante a visita dos usuários, também foi solicitado aos mesmo que forneçam seu endereço eletrônico para contato, caso aceitem contribuir com a pesquisa através do meio eletrônico. Para distribuir os formulários eletrônicos de pesquisa o Arquivo também se utilizou de sua lista de contatos, que contém o endereço eletrônico de usuários que frequentaram o Arquivo nos últimos três anos. Esta ação visou elevar o número de usuários participantes da pesquisa.

Os questionários eletrônicos foram confeccionados com auxílio da ferramenta *GoogleDocs*, e têm o formato de um formulário eletrônico, que pode ser acessado através de um *link* disponibilizado via e-mail.

Uma cópia do formulário eletrônico enviado aos usuários pode ser livremente acessada e avaliada através do link <http://spreadsheets.google.com/viewform?hl=pt_BR&formkey=dEw0SjNRVEJhRE5PZGh6dFA3aHpaRnc6MA#gid=0>.

Após a aplicação dos questionários e recebimento das respostas, os dados foram tabulados e analisados. Concomitantemente a esta análise foi realizada uma confrontação entre alguns dados mais relevantes, buscando evidenciar peculiaridades que pudessem enriquecer este trabalho e fornecer informações importantes sobre os usuários.

A seguir foi elaborado um relatório de pesquisa e um artigo científico para publicação.

4 ANÁLISE DOS DADOS ENCONTRADOS

O questionário aplicado aos usuários do AHMJSA é composto por perguntas que visam identificar as características pessoais e sócio-culturais; os usos, hábitos e necessidades da informação. Questões sobre o nível de satisfação dos usuários em relação ao Arquivo e seus serviços também integram o questionário.

No decorrer do questionário são apresentadas algumas questões abertas, dando aos usuários a possibilidade de expressarem suas opiniões, sugestões e análises, livres de qualquer categorização ou limitação imposta pelo uso de opções objetivas ou em ocasiões onde não cabe uma categorização. Via de regra, as respostas a estas questões encontram-se no corpo do trabalho, junto às análises, salvo quando foi conveniente apresentá-las em forma de quadros muito extensos, ocasião em que optou-se por apresentá-las como apêndices ao final deste trabalho.

4.1 Características Pessoais e Sócio-Culturais

4.1.1 Idade

A primeira questão aplicada tinha como intenção conhecer a faixa etária dos usuários.

Quanto à faixa etária dos usuários do AHMJSA, os resultados revelam, no Gráfico 1, que a maior porcentagem concentra-se na faixa dos 21 aos 30 anos, que corresponde a 40,2% do total. Este é o período da vida em que normalmente se frequenta um curso superior.

Observa-se um certo equilíbrio entre as faixas etárias de 31 a 40 anos, de 41 a 50 anos e maiores de 50 anos, que corresponde respectivamente a 17,2%, 20,7%, 19,5%. Nestas três faixas etárias é onde a maioria das pessoas costuma cursar uma pós-graduação.

Cabe destacar a pequena porcentagem de usuários jovens de até 20 anos, de apenas 2,3%, o que pode significar que os usuários do AHMJSA apresentam um elevado nível de escolaridade.

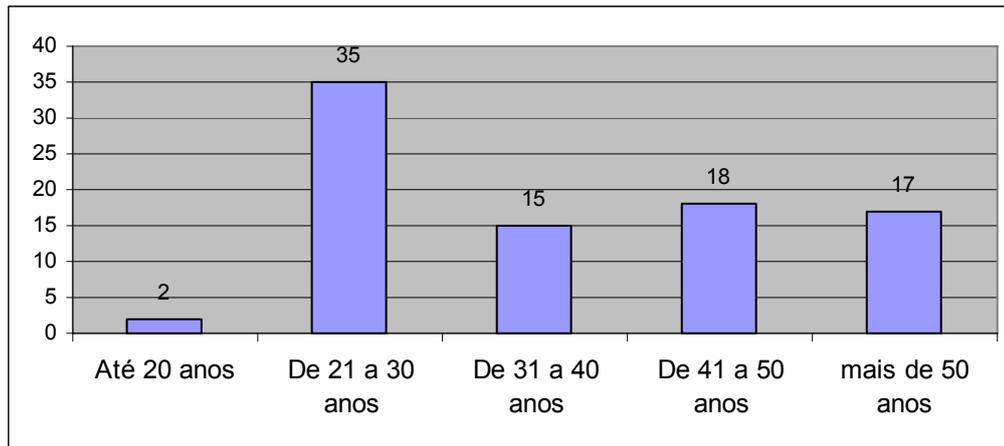


Gráfico 1 – Distribuição de faixa etária

4.1.2 Sexo

No que se refere ao gênero dos usuários, nos resultados (Gráfico 2) constata-se uma predominância do sexo feminino, com 59,8% dos usuários questionados.

De acordo com a revista Ciência Hoje, em edição de março de 2009, o sexo feminino tende a predominar nas universidades, exceto em cursos das áreas de tecnologia e de engenharia, o que sugere um reduzido número de usuários com formação em alguma dessas duas áreas.

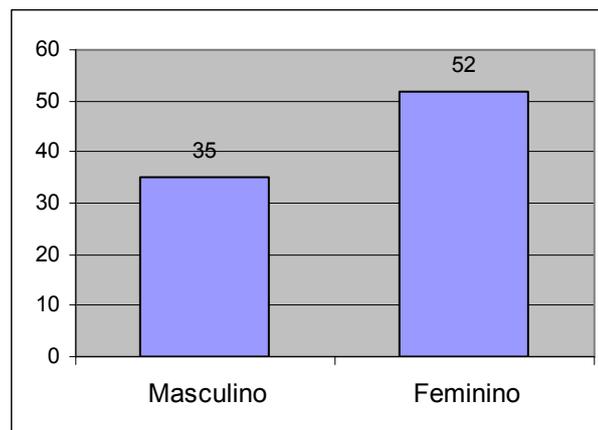


Gráfico 2 – Gênero sexual dos usuários

4.1.3 Estado civil

Quanto ao estado civil, os solteiros aparecem em maior número, e correspondem a 46,0% do total de usuários, e quase na mesma proporção estão os casados, com 44,8%. Em menor número encontram-se divorciados e usuários com união estável (Gráfico 3).

Solteiros e casados juntos correspondem a 90,8% do total. As categorias “viúvo(a)” e “desquitado(a)” não foram mencionadas pelos usuários, e por esta razão não foram incluídas no gráfico.

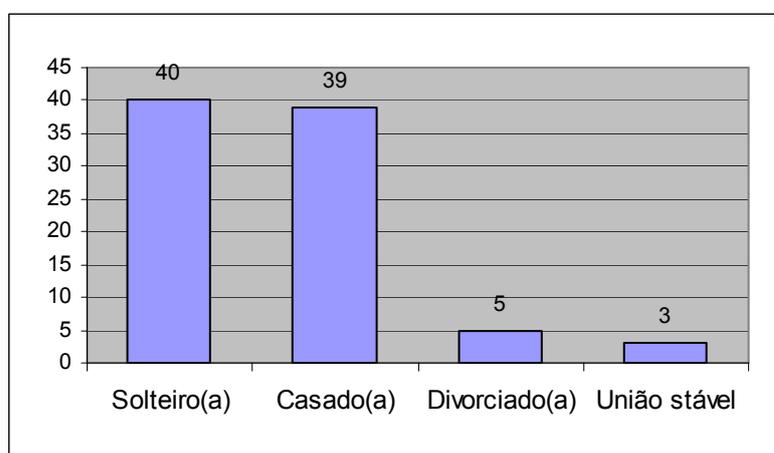


Gráfico 3 – Estado civil

4.1.4 Local de nascimento

Os usuários também foram questionados quanto a sua cidade de origem. Foi constatado que a maioria, 52,3%, é natural de Caxias do Sul (Gráfico 4).

É importante saber a origem dos usuários que buscam informações no AHMJSA, pois dentre eles podemos localizar e/ou identificar possíveis futuros doadores, colaboradores e/ou patrocinadores.

Os usuários nascidos em outras cidades da região nordeste do Rio Grande do Sul correspondem à 14,0% do total. A região metropolitana e a região norte do estado correspondem, cada uma, ao local de origem de 9,3% dos usuários. As categorias restantes representaram porcentagens menos expressivas.

Houve também usuários de outros estados (3,5%) e de outros países (3,5%).

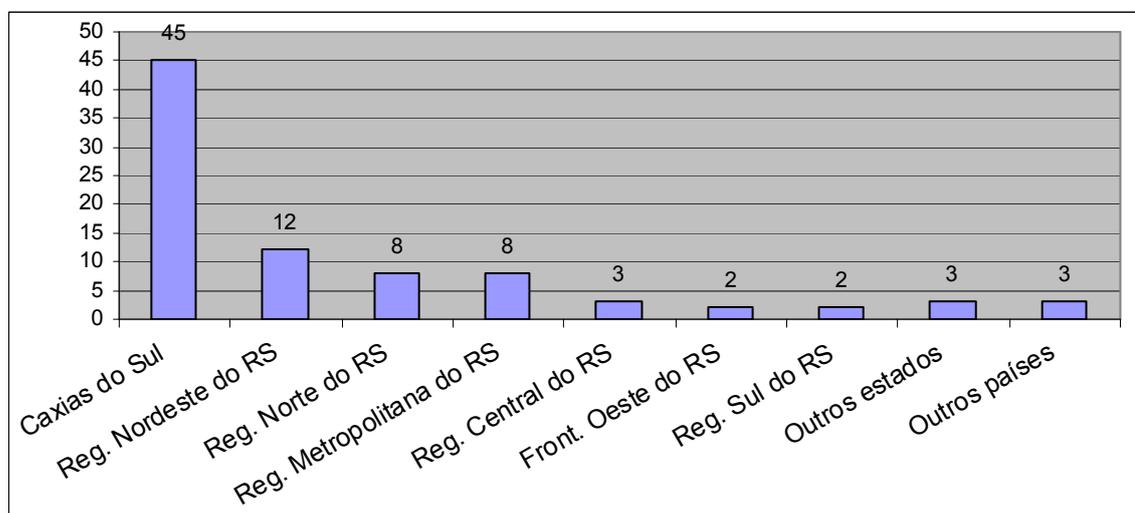


Gráfico 4 – Local de nascimento dos usuários

4.1.5 Local de residência

Para otimizar a aplicação dos poucos recursos que o Arquivo dispõe para programas de difusão, é necessário identificar a área geográfica onde a maioria dos usuários residem.

Os usuários que residem em Caxias do Sul representam 82,1% do total dos pesquisados. Outros 6,0% moram em cidades da região nordeste do Rio Grande do Sul e 6,0% residem em Porto Alegre.

Em menor número estão os usuários que residem em outras regiões do estado, outros estados ou outros países (Gráfico 5).

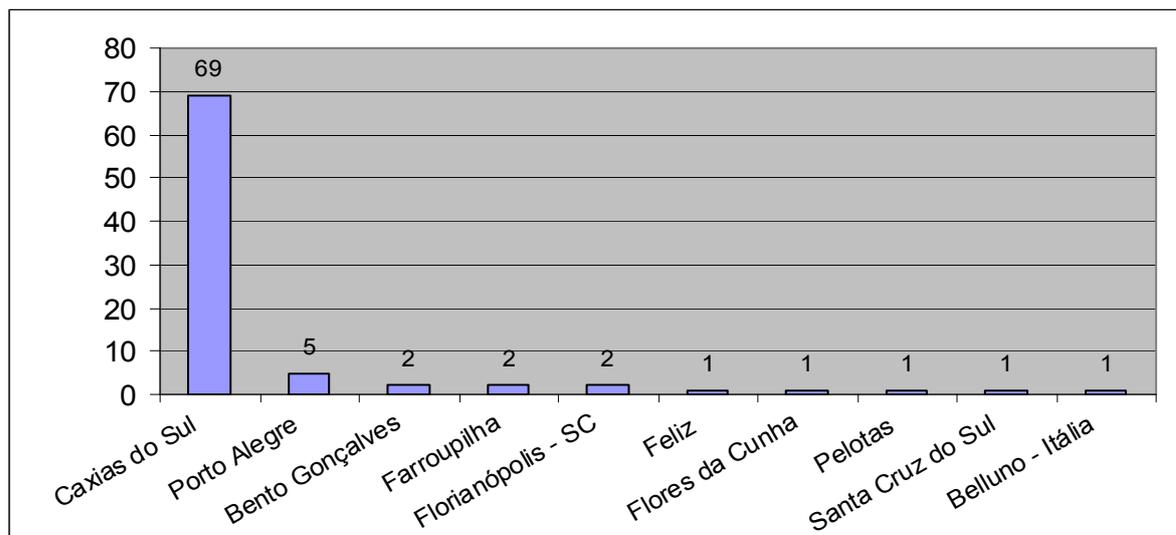


Gráfico 5 – Local de residência

4.1.6 Escolaridade

O grau de escolaridade dos usuários pode indicar o nível de aprofundamento de suas pesquisas: trabalho escolar; Trabalho de Conclusão de Curso; monografia; dissertação; tese.

Percebe-se no Gráfico 6 uma clara predominância de usuários com curso superior, que correspondem a 49,4% do total.

Também pode-se notar que dentre os usuários do Arquivo existe um grande número de pós-graduados, 40,2%. Destes, 18,4% são de especialização, 13,8% são de mestrado e 8,0% são de doutorado.

Cabe destacar o pequeno número de usuários com ensino fundamental e médio, indicando que o Arquivo costuma receber um reduzido número de usuários em idade escolar. Isto sugere a necessidade de um programa de educação ou difusão patrimonial junto às escolas de primeiro e segundo grau.

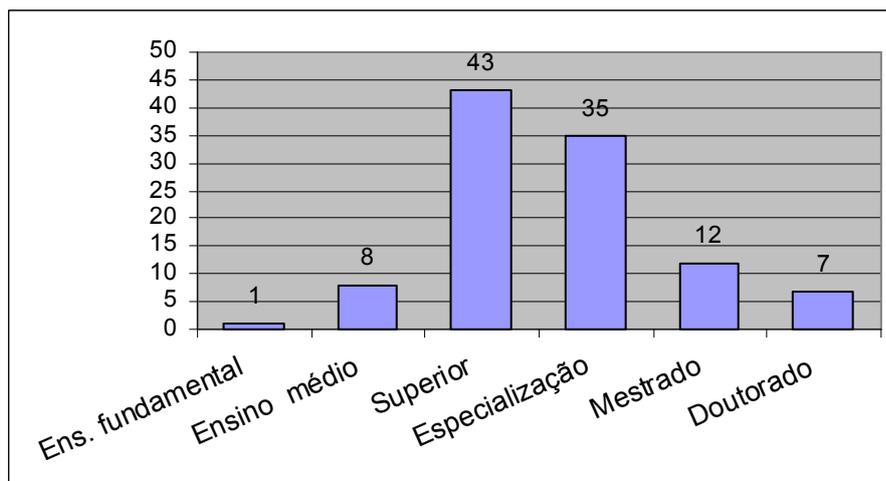


Gráfico 6 – Nível de escolaridade

4.1.7 Formação ou profissão

Dentre os objetivos de um estudo de usuários está a identificação dos profissionais que se utilizam dos serviços oferecidos pelos arquivos.

Ao observar no Gráfico 7 as áreas de atuação profissional dos usuários, pode-se verificar que o maior número de usuários é composto por professores, com 22,4%, seguido por historiadores, com 18,8%, e por arquitetos, com 14,1% e jornalistas, com 9,4%.

Estudantes e outros profissionais da área das ciências sociais e humanas, artes e moda, engenharia e tecnologia, aparecem em menor proporção que corresponde a 29,5% dos usuários pesquisados. Outras profissões totalizam 5,9%.

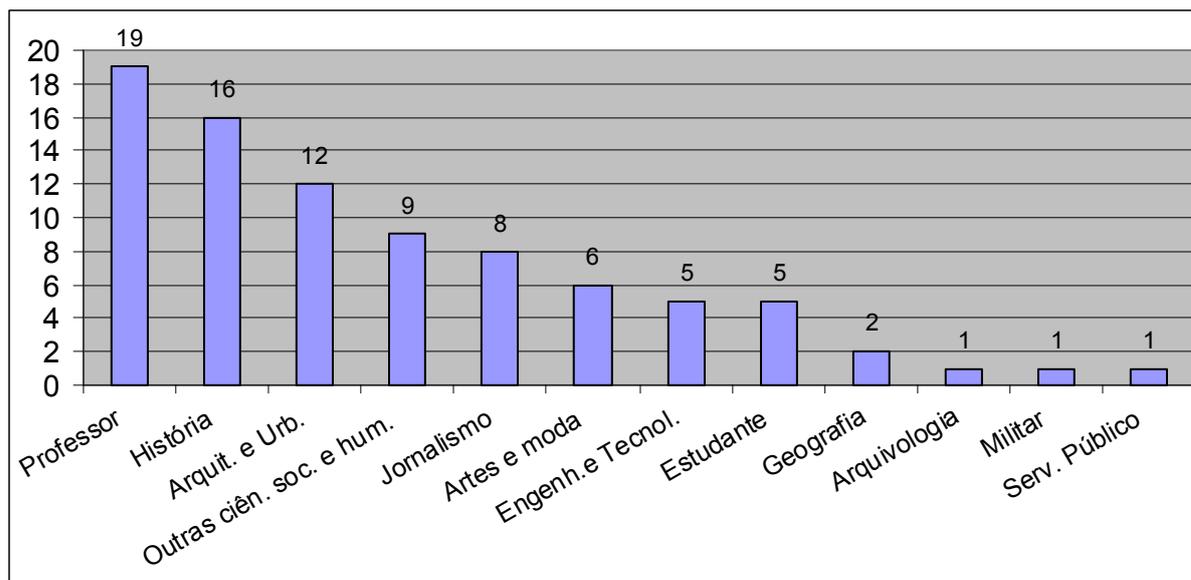


Gráfico 7 – Formação ou profissão dos usuários

4.1.8 Vínculo institucional

O próximo quesito analisado busca saber se existe algum vínculo acadêmico e/ou profissional entre o usuário e alguma instituição. O vínculo institucional permite identificar se existe alguma pressão para a conclusão da pesquisa/trabalho que está sendo desenvolvido.

No Gráfico 8 observa-se que há um número superior de usuários que possuem vínculos acadêmicos com alguma instituição, 35,6%, seguido dos grupos de usuários que possuem vínculo profissional, com 28,7%, e que não possuem vínculo, com 26,4% do total de usuários pesquisados. Apenas 9,2% afirmaram possuir ambos os vínculos institucionais. Neste grupo normalmente encontram-se os professores universitários.

Na medida em que se observa a existência de algum vínculo institucional, pode-se inferir um maior grau de comprometimento com a pesquisa ou uma maior certeza de que esta será concluída.

Usuários sem qualquer vínculo normalmente não possuem um compromisso maior para com a pesquisa e tendem a consultar o Arquivo esporadicamente para tratar de assuntos pessoais.

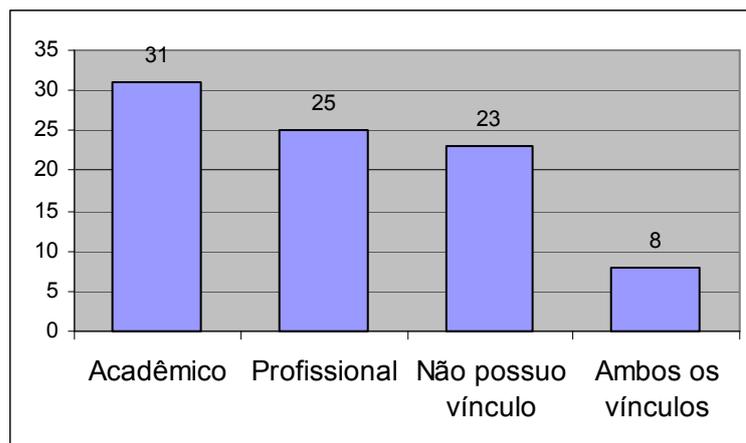


Gráfico 8 – Vínculo institucional

4.2 Usos, Hábitos e Necessidades de Informação

4.2.1 Razão da consulta

A razão pela qual os usuários acedem aos arquivos permite identificar quais usos estes usuários pretendem fazer das informações buscadas e, conseqüentemente, os diferentes tipos de trabalhos que desejam iniciar. A forma de utilização da informação é muito importante para o estudo dos usuários, pois indica quais são seus principais interesses informacionais.

No Gráfico 9 observa-se que 44,2% dos usuários afirmaram consultar o Arquivo buscando informações para seus trabalhos científicos, acadêmicos ou escolares, 27,9% alegaram interesse profissional e 18,6% interesse pessoal. Em menor número aparecem publicações de artigos, de livros ou outras razões.

Os usuários que procuraram o Arquivo em razão de algum trabalho acadêmico/científico/escolar também foram solicitados a fornecer informações acerca de seus trabalhos. Essas informações encontram-se no final deste bloco de questões sobre usos, hábitos e necessidades de informação.

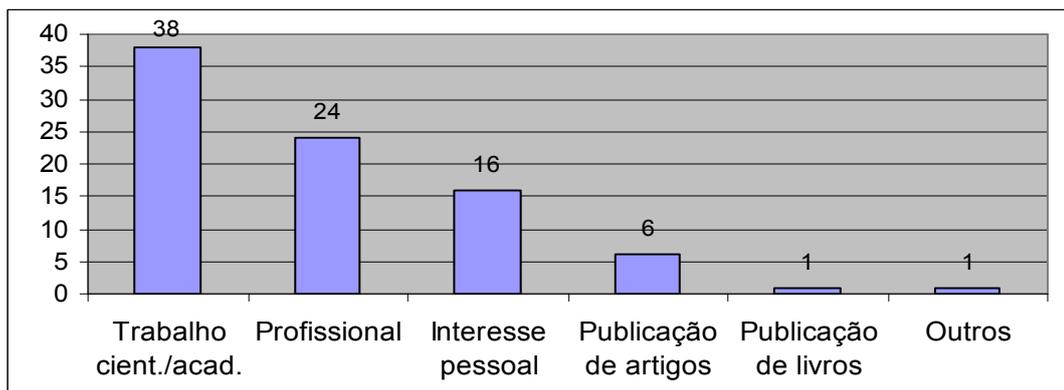


Gráfico 9 – Razão da consulta ao acervo

4.2.2 Citação do Arquivo como fonte pesquisada

É interessante lembrar aos usuários, em momento oportuno, que a fonte de suas informações deve ser sempre citada. Isto traz benefícios para ambas as partes, os pesquisadores e os arquivos.

A citação das fontes de informação pode servir para que outro pesquisador encontre informações mais facilmente, e ainda configura-se como uma forma de difusão do Arquivo, seu acervo e seus serviços.

Esta questão buscava identificar a intenção do usuário de citar o arquivo como fonte dos documentos utilizados em seus trabalhos.

Percebe-se no Gráfico 10 que 98,8% dos usuários pretendem dar os devidos créditos ao Arquivo por disponibilizar documentos para suas pesquisas.

O alto número de usuários dispostos a citar corretamente suas fontes documentais indica o preparo dos pesquisadores e a consciência do respeito aos direitos autorais e créditos de imagem.

As citações, quando feitas corretamente, permitem que outros professores e/ou pesquisadores também possam utilizar o mesmo material, por ter a informação correta.

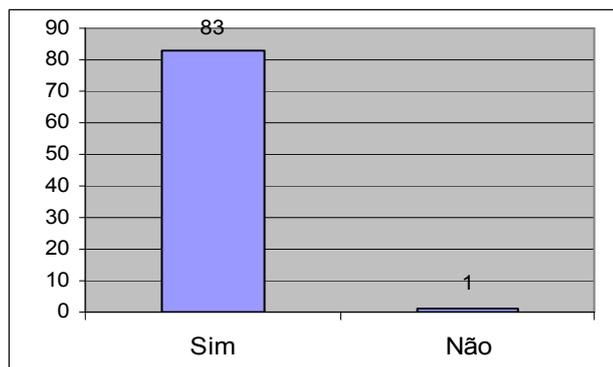


Gráfico 10 – Intenção de citar as fontes documentais

4.2.3 Ajuda financeira para desenvolver pesquisa

A próxima questão buscou identificar a proporção de usuários que dispõe de financiamento para suas pesquisas científicas.

Os resultados apontam que a maioria dos usuários, 72,4%, não possui qualquer ajuda financeira para realizar suas pesquisas (Gráfico 11). Este fato dá indícios de que há uma escassez de recursos para pesquisa no Brasil.

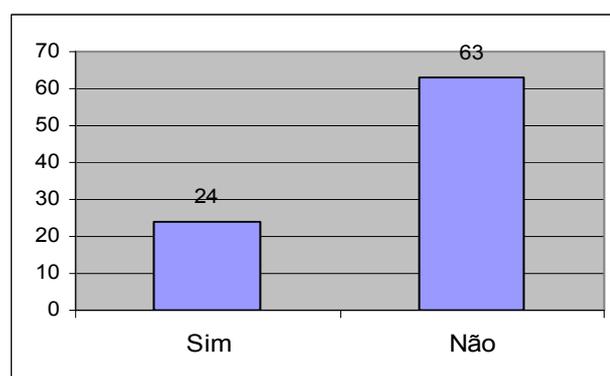


Gráfico 11 – Usuários com financiamento para pesquisa

4.2.4 Instituições financiadoras das pesquisas

A identificação dos órgãos financiadores permite que se tenha uma idéia de quais são as principais instituições financiadoras das pesquisas desenvolvidas em

um determinado arquivo. Também proporciona uma visão mais abrangente sobre quais instituições possuem mais condições de financiamento ou maior interesse nas informações custodiadas em um arquivo.

No Gráfico 12, observa-se que a Universidade de Caxias do Sul (UCS) aparece como a instituição financiadora em 22,7% das pesquisas que possuem auxílio financeiro.

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) foi responsável por 18,2% dos financiamentos de pesquisas e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ) por 13,6%.

As prefeituras municipais também possuem uma participação significativa entre as instituições financiadoras, pois englobam diversos órgãos e projetos vinculados que também prestam suporte econômico a pesquisas científicas. A prefeituras de Caxias do Sul e de Flores da Cunha representam, respectivamente, 18,2% e 4,5% das instituições financiadoras de pesquisas. Em menor número aparecem alguns outros órgãos públicos e privados, que somados representam 22,7% dos órgãos financiadores.

Salienta-se que não é usual encontrar prefeituras e instituições privadas de ensino como maiores fontes de financiamento de pesquisas. Acredita-se que isto se deva ao fato de que pesquisas sobre as origens dos moradores possuem forte apelo junto à população.

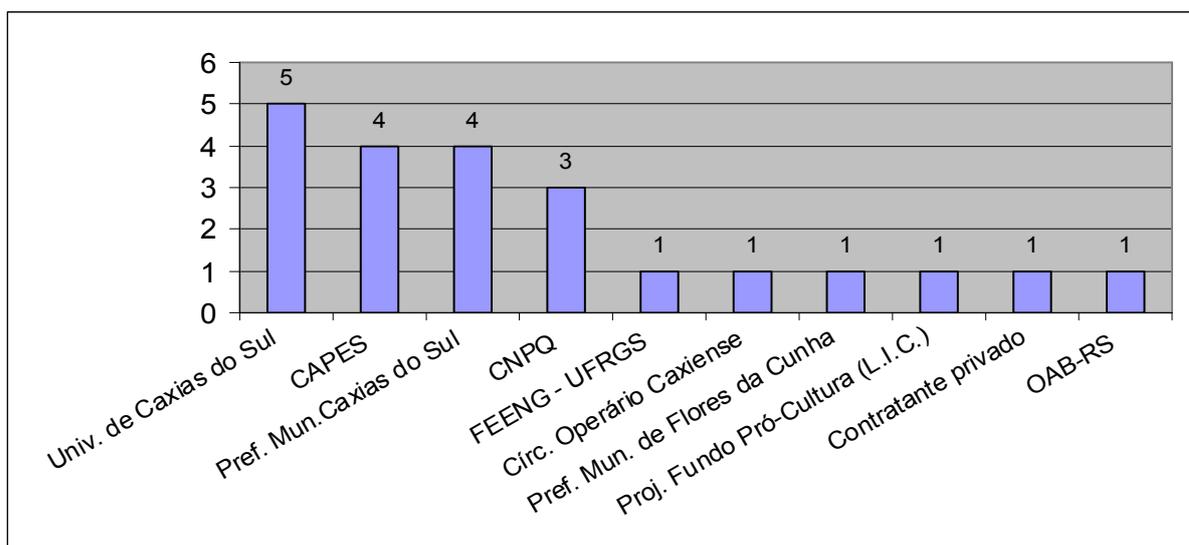


Gráfico 12 – Instituições financiadoras de pesquisas

4.2.5 Número de consultas ao arquivo

O grau de afinidade com o arquivo ou o nível de necessidade de uma informação pode estar associado ao o número de vezes que o usuário visita o arquivo. Um maior número de visitas ao acervo pode indicar o grau de fidelização do usuário.

Neste sentido, observa-se no Gráfico 13 que 33,3% dos usuários já realizaram consultas ao Arquivo de duas a quatro vezes. Aqueles que já realizaram de cinco a dez consultas ou mais de dez consultas perfazem, cada, um percentual de 24,1%. Em menor proporção, com 18,4%, encontram-se os usuários que pesquisaram no Arquivo uma única vez.

Cave destacar o fato de que há um significativo número de usuários assíduos e que já devem conhecer melhor a dinâmica de funcionamento do Arquivo, por estarem mais familiarizados com pesquisas neste local. Neste caso há uma fidelização destes usuários, seja pela qualidade do acervo ou do atendimento prestado pelos funcionários.

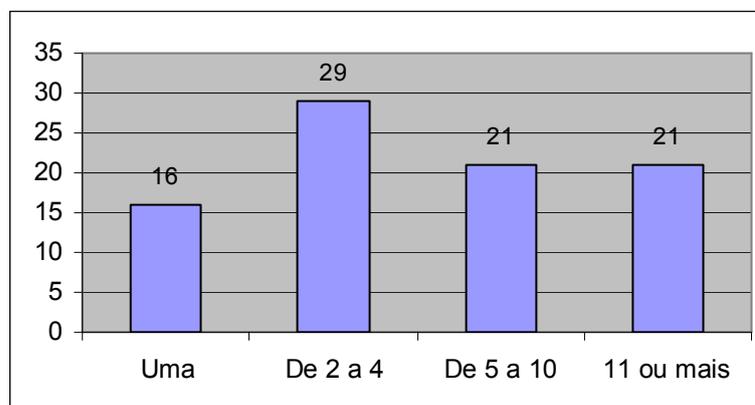


Gráfico 13 – Número de consultas já realizadas

4.2.6 Setores pesquisados

O AHMJSA é composto por seis setores, e como os usuários podem realizar suas pesquisas em mais de um deles, é importante saber quais são os mais pesquisados. Esta informação poderá servir de subsídio para o Arquivo, seja para

decidir sobre a lotação de funcionários entre os setores, prioridade no atendimento de solicitações ou sobre a distribuição e utilização dos recursos disponíveis.

Observa-se no Gráfico 14 que o setor mais procurado do Arquivo é a Fototeca, na qual 53,0% do total de usuários afirma ter pesquisado. O Arquivo permanente vem logo a seguir, figurando em 44% das respostas. O Banco de memória aparece em 40% das respostas, a Biblioteca em 36%, os Arquivos particulares em 34% e a Hemeroteca em 10% das respostas dos usuários.

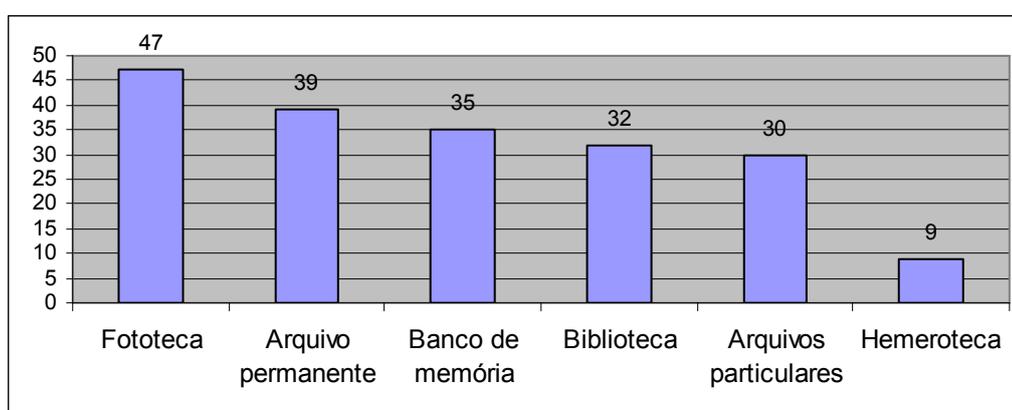


Gráfico 14 – Número de pesquisas por setor

4.2.7 Frequência das consultas

A frequência com que os usuários costumam visitar os arquivos pode revelar muito sobre seus hábitos de pesquisa. Nesta questão os usuários foram solicitados a informar qual opção mais se aproxima da frequência média com que realizam buscas no AHMJSA.

Assim, de acordo com o Gráfico 15, a maioria dos usuários, 36,6%, afirma raramente realizar consultas ao Arquivo. Outros 20,7% não estabelecem uma frequência média de consulta. Isto se dá, em sua maioria, por terem realizado poucas visitas ao Arquivo ou por buscarem informações aleatoriamente, apresentando variadas frequências de pesquisa durante a trajetória de suas investigações.

Nos resultados, observa-se ainda um certo equilíbrio entre os usuários que declararam haver uma periodicidade em suas pesquisas, são 17,1% que afirmam visitar o Arquivo anualmente, 13,4% mensalmente e 12,2% semanalmente.

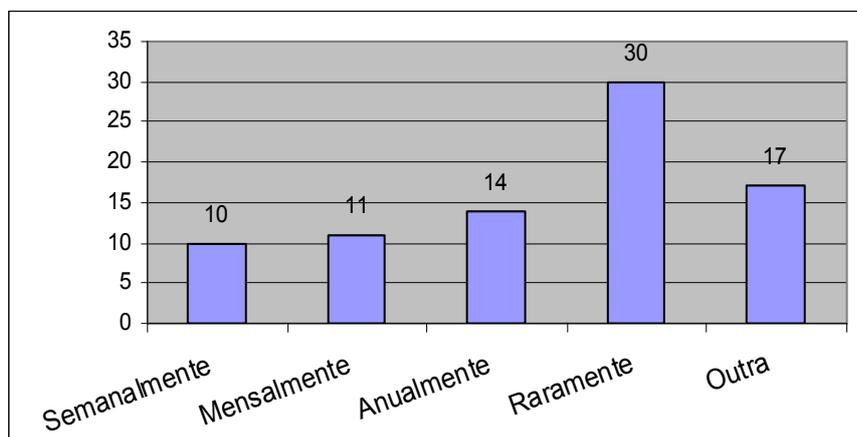


Gráfico 15 – Frequência de visitas ao Arquivo

4.2.8 Temas pesquisados

Os temas mais estudados pelos usuários revelam muito sobre seus interesses de pesquisa. Este conhecimento é de grande utilidade para os arquivos, pois pode auxiliar em campanhas de difusão, visando alcançar também os não usuários.

Os documentos mais procurados foram os que continham informações sobre fatos históricos. Este tema foi alvo do interesse de 58,0% dos usuários (Gráfico 16).

Arquitetura e Urbanismo foi citado em 36,0% das pesquisas dos usuários e, quase na mesma proporção, documentos sobre notícias e cotidiano foram buscados em 34,0% das consultas ao Arquivo.

Pesquisas sobre genealogia e histórico familiar representam 25,0% dos casos. As buscas por informações sobre personalidades ou para defesa de direitos deram-se em menor proporção, respectivamente em 13,0% e 5,0% dos casos.

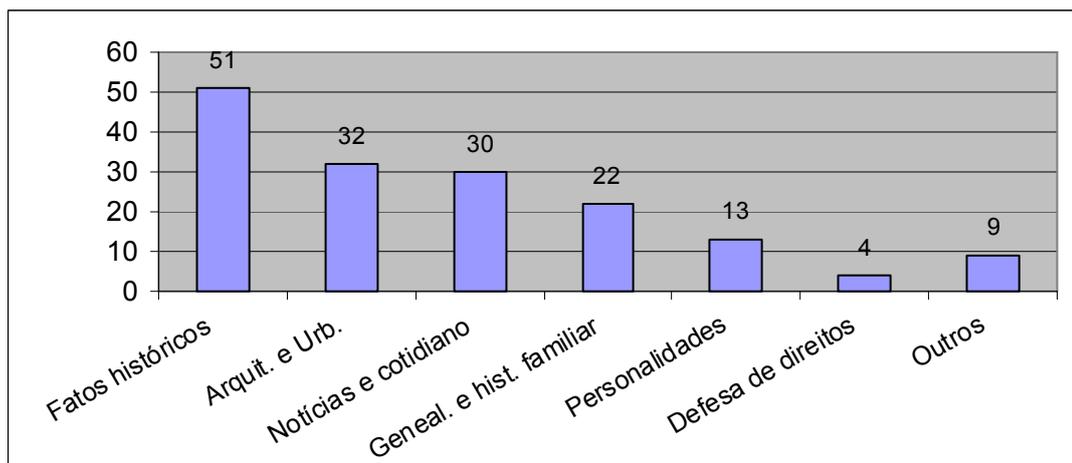


Gráfico 16 – Temas mais procurados

4.2.9 Período pesquisado

De acordo com o Gráfico 17, dentre os períodos de abrangência dos documentos pesquisados, o que recebeu maior atenção dos usuários foi de 1901 a 1950, em 64,0% dos casos.

O segundo período mais pesquisado foi de 1800 a 1900, tendo sido investigado por 44,0% dos usuários.

Estes foram os dois períodos de maior desenvolvimento e consolidação da imigração italiana na Região da Serra Gaúcha. Este fato pode ter sido determinante para a grande procura por documentos datados daquelas épocas.

O período de 1951 a 1980 atingiu a porcentagem de 42,0%, bastante próxima a do segundo período mais pesquisado, enquanto os períodos de 1981 a 2000 e posterior a 2000 foram respectivamente alvo da pesquisa de 32,0% e 18,0% dos usuários.

Nota-se que quanto mais atuais são os documentos menor é a procura pelos mesmos. Isto pode acontecer em função da maior oferta de informações disponibilizadas atualmente em jornais, revistas, arquivos pessoais e em meio eletrônico.

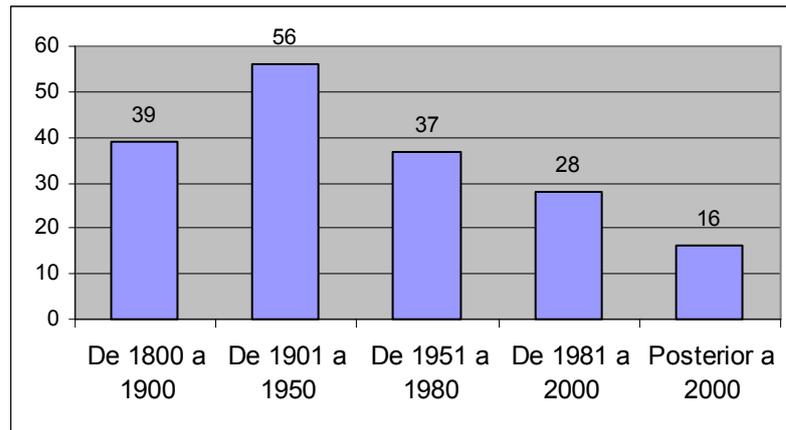


Gráfico 17 – Períodos com maior número de pesquisas

4.2.10 Posse de outros documentos sobre o tema da pesquisa

Buscou-se também investigar se os usuários já possuem outros documentos sobre o tema referentes à sua pesquisa.

Do total de usuários investigados, 74,7% afirmaram possuir outros materiais sobre o tema da pesquisa que estão desenvolvendo no momento (Gráfico 18).

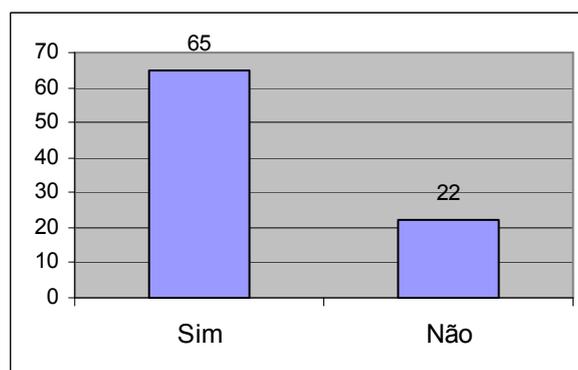


Gráfico 18 – Posse de outros materiais sobre o tema da pesquisa

4.2.11 Origem dos mesmos

Aqueles usuários que afirmaram possuir outros documentos sobre o tema de suas pesquisas também foram solicitados a responder onde encontraram esses

documentos. De acordo com o Gráfico 19, não houve uma disparidade tão grande entre as categorias, exceto na última, que compreende documentos encontrados em locais não citados entre as categorias opcionais.

Os arquivos públicos foram os mais apontados, correspondendo a 51,0% destes usuários, em seguida estão os arquivos pessoais/familiares, com 46,0%, as revistas, periódicos e jornais, com 41,0% e os arquivos privados com 35,0%.

O AHMJSA foi citado por 32,0% dos usuários como sendo a fonte de outros documentos que possuíam sobre o tema de suas pesquisas. Outros locais foram citados em 10,0% dos casos.

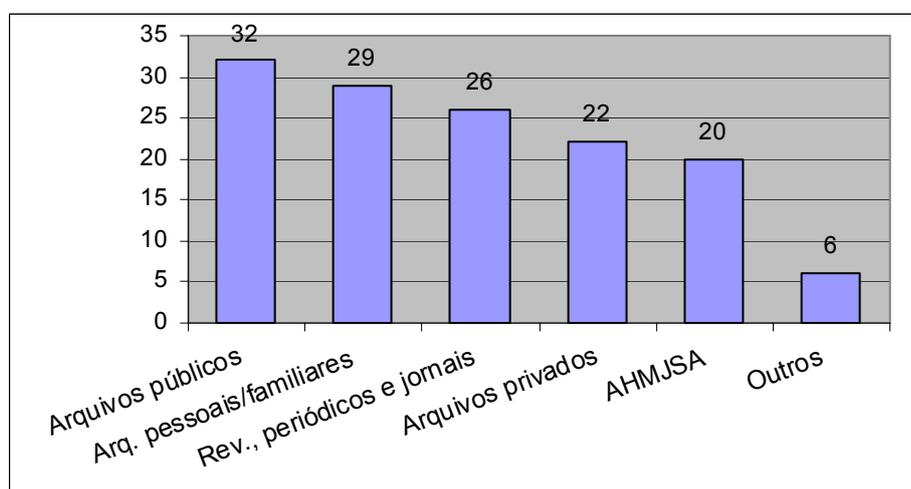


Gráfico 19 – Origem destes outros materiais

4.2.12 Pesquisa em outras instituições

Uma busca por informações em outras instituições pode indicar tanto uma carência no acervo do Arquivo quanto uma real necessidade do usuário em reunir o máximo de informação sobre um determinado tema, devido a um trabalho de maior abrangência. Relacionando-se o número de consultas a outras instituições com alguns outros fatores pode-se ter uma idéia de quais são as razões para os usuários buscarem informações em outros locais.

O Gráfico 20 mostra que em 32,2% dos casos os usuários afirmam ter pesquisado em mais duas ou três instituições. Uma maioria de usuários nessa

categoria indica que há um pequeno número de instituições, não muito distantes geograficamente, que possuem informações sobre temas semelhantes. Aqueles que ainda não buscaram nenhum outro local para realizar suas pesquisas somam 24,1% do total. Pode-se inferir que estes usuários tiveram suas necessidades informacionais satisfeitas ou que esta é a primeira das instituições que pretende visitar. Os usuários que pesquisaram em mais de cinco instituições, em apenas uma instituição e em quatro ou cinco instituições obtiveram porcentagens menores e equilibradas entre si, correspondendo respectivamente a 17,2%, 14,9% e 11,5%.

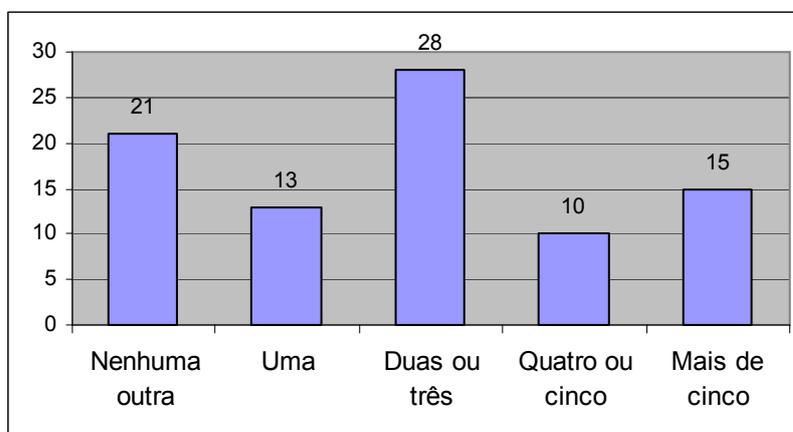


Gráfico 20 – Pesquisa em outros locais

4.2.13 Intenção de pesquisar em outras instituições

A intenção do usuário de pesquisar em outras instituições pode indicar que este ainda não teve suas necessidades informacionais totalmente satisfeitas. Esta questão visa identificar se os usuários pretendiam procurar, também em outras instituições, a informação de que precisam. Do total, 57,5% declararam ter intenção de investigar em outros arquivos sobre o tema de sua pesquisa (Gráfico 21). Esta informação pode dar indícios do grau de aprofundamento que o usuário pretende dar a sua pesquisa.

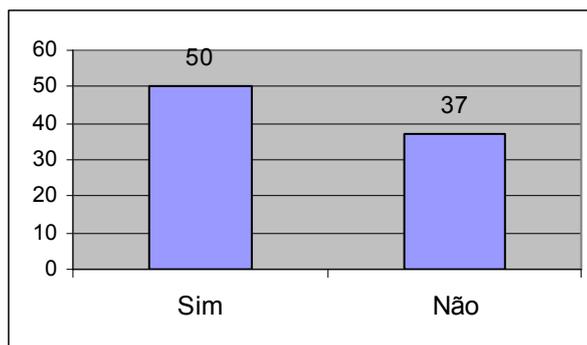


Gráfico 21 – Intenção de procurar outras fontes documentais

4.2.14 Tipos de documentos procurados

O foco dos usuários em um segmento de documentos indica ao Arquivo em quais setores ou serviços deve dispensar maior atenção.

Os documentos textuais foram os mais pesquisados, respondendo por 41,9% do total de casos (Gráfico 22). Quase na mesma proporção estão as fotos, desenhos e pinturas, com 37,1% dos casos. Em menor porcentagem encontram-se as plantas e mapas, com 9,7% e os documentos em áudio e vídeo, com 3,2%. Outros tipos de documentos somam 8,1%.

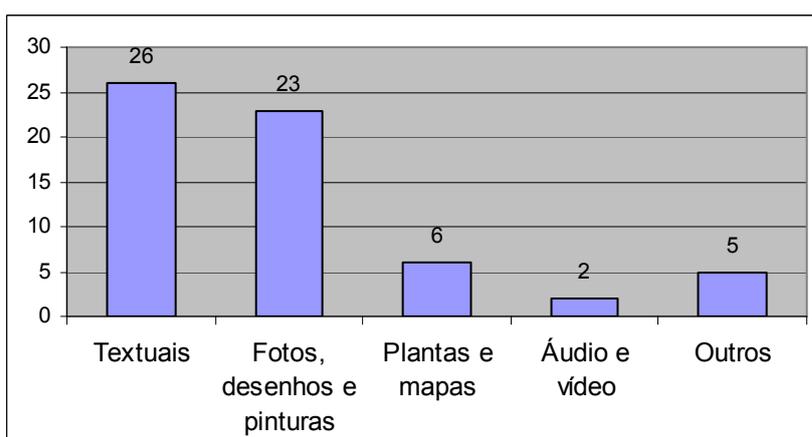


Gráfico 22 – Tipos de documentos procurados

4.2.15 Tipos de reprodução desejada

Após o usuário encontrar os documentos que contém as informações que deseja, este deve também encontrar um meio de obter uma cópia da informação consigo, e a melhor forma para isso é realizando uma reprodução do documento.

Através do auxílio da informática tornou-se mais fácil a reprodução de documentos. Talvez pela rapidez e versatilidade do processo, 73,0% dos usuários pesquisados afirma que gostariam de obter uma digitalização do documento pesquisado (Gráfico 23).

Reproduções fotográficas e fotocópias têm quase a mesma preferência dos usuários, respectivamente em 39,0% e 36,0% dos casos. Microfilmagem e vídeo foram ambos citados por 6,0% dos usuários como uma das formas desejadas de reprodução de documentos. Nenhuma outra forma de reprodução foi lembrada pelos usuários, razão pela qual a categoria “outra” não foi incluída do gráfico.

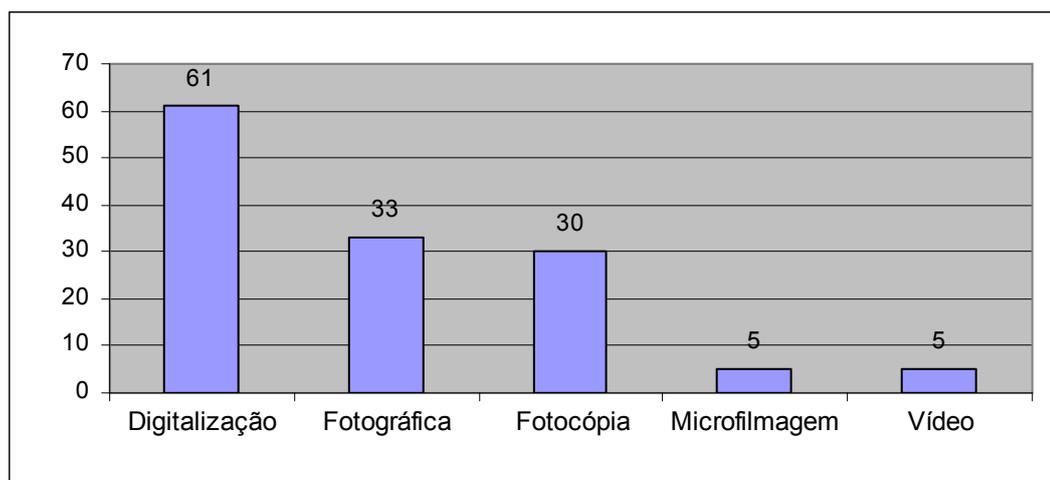


Gráfico 23 – Tipos de reprodução de documento desejada

4.2.16 Tratamento eletrônico das reproduções

Um tratamento eletrônico de imagens pressupõe que o usuário tenha feito uma reprodução fotográfica ou digitalização do documento, ou então tenha feito uma cópia no caso de arquivo em vídeo. Qualquer outra forma de reprodução tornaria impraticável o tratamento de imagens. Este tratamento possui as mais variadas

finalidades: exibição na mídia com efeitos digitais, aumento da nitidez da imagem, cortes, correção de cores, entre outras.

Apenas 30,9% dos usuários declararam a intenção de realizar tratamento eletrônico das reproduções de documentos que conseguiram (Gráfico 24). Estas informações podem ser úteis para o serviço de reprografia do arquivo disponibilizar reproduções em um formato que atenda às necessidades dos usuários.

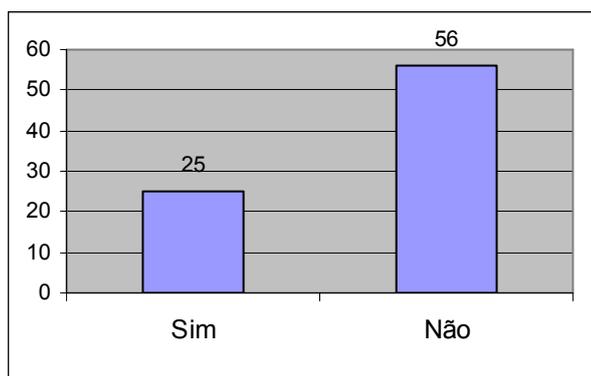


Gráfico 24 – Tratamento eletrônico das reproduções

4.2.17 Metadados de maior interesse para a descrição de imagens

Para que a busca em um arquivo fotográfico ou banco de imagens seja mais rápida e precisa, é necessário que estas imagens possuam alguns descritores que as identifiquem. Por esta razão os usuários foram questionados sobre quais metadados consideram mais importantes para a descrição de imagens.

As miniaturizações das imagens permitem que se identifique mais rapidamente, pela visualização, um tema ou uma determinada composição fotográfica, especialmente em meio eletrônico, porém não foram abordadas neste estudo por não serem entendidas como metadados.

No Gráfico 25 observa-se que os metadados considerados importantes pela maioria dos usuários foram a data, apontada por 83,0% dos pesquisados, o local ou ocasião da foto, por 72,0% e o autor da foto, por 55,0% dos usuários.

A identificação de pessoas na foto, o assunto e o título da imagem obtiveram uma porcentagem ligeiramente menos expressiva se comparados com data e local e

mais equilibrada também, respectivamente 46,0%, 41,0% e 39,0%. O processo utilizado para a produção da fotografia e outros metadados foram os menos citados, respectivamente em 6,0% e 4,0% dos casos.

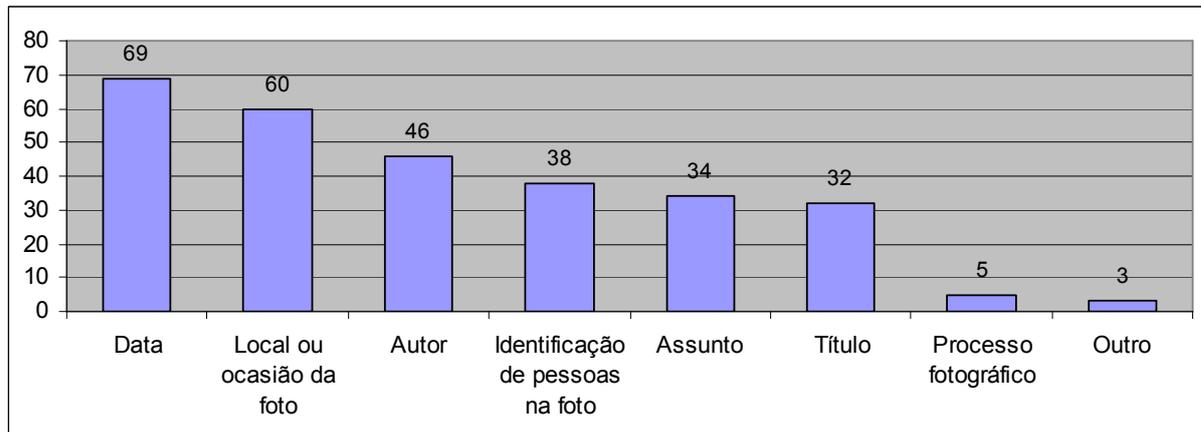


Gráfico 25 – Metadados de maior interesse em imagens

4.2.18 Disposição em ajudar o arquivo caso tivesse informações importantes sobre o acervo

Na próxima questão pretendeu-se identificar quantos usuários estariam dispostos a fornecer informações sobre o acervo que pudesse auxiliar o Arquivo na tarefa de descrição de fotos.

A maioria dos usuários, 96,4% afirmou que estaria disposto a ajudar o Arquivo caso soubesse de alguma informação (Gráfico 26). Isto pode ser atribuído ao fato de que os usuários pesquisam sobre um tema/assunto e gostam de conversar e passar informações sobre o mesmo, mostrando-se grandes colaboradores do Arquivo.

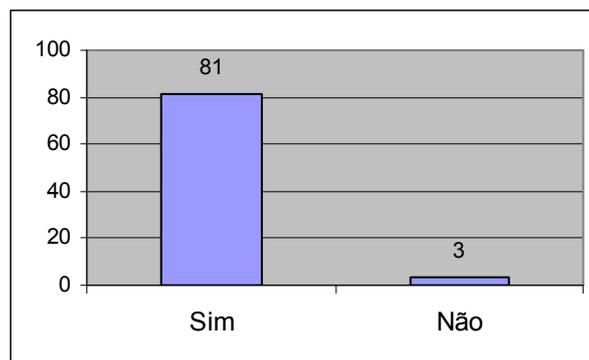


Gráfico 26 – Disposição em compartilhar informações sobre o acervo do Arquivo

4.2.19 Acesso a computadores e *internet*

Atualmente a *internet* é uma ferramenta bastante difundida, e cada vez mais a *internet* de alta velocidade tem se popularizado. Com a modernização e informatização dos acervos há a possibilidade do usuário real tornar-se também usuário virtual, agilizando suas consultas e poupando espaço e recursos humanos do Arquivo. Para que o acervo seja disponibilizado na *web* é necessário que os usuários também possuam meios para acessá-los.

O objetivo desta questão é identificar quais meios os usuários possuem para realizar uma consulta ao acervo através da *internet*.

Os usuários que possuem computador, em casa ou no trabalho, com acesso a *internet* de alta velocidade representam 88,6% do total e 8,0% possuem computador com conexão de baixa velocidade (Gráfico 27).

Usuários que possuem computador sem conexão à *internet* e utilizam os computadores de suas instituições de ensino representam 2,3%, e usuários sem computador que utilizam-se de *lan-houses* são apenas 1,1%.

O grande número de usuários que usam *internet* de alta velocidade indica que há bastante espaço para o Arquivo utilizar-se de métodos virtuais de disponibilização de informações e de comunicação com usuários reais, virtuais e potenciais, reforçando a possibilidade de utilização da *internet* como ferramenta de difusão do Arquivo.

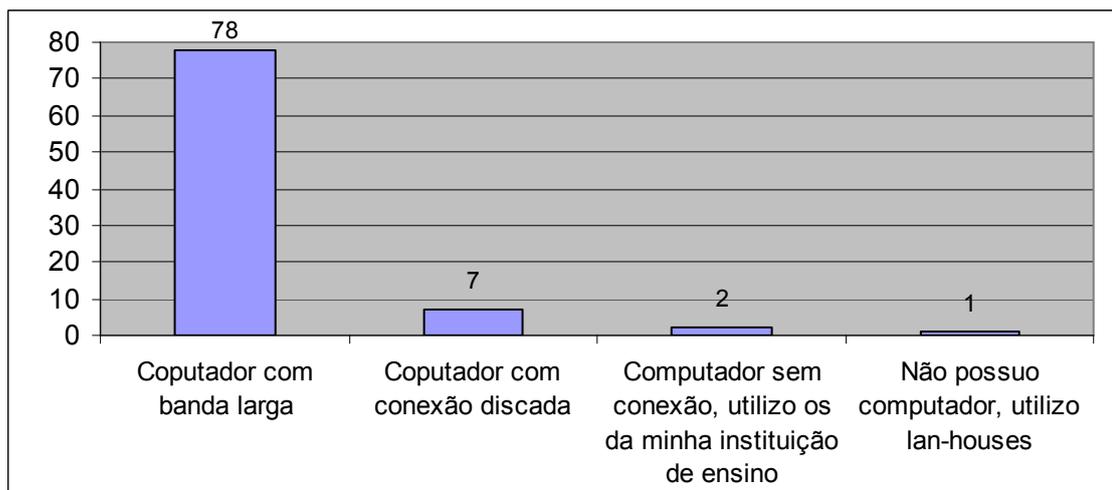


Gráfico 27 – Meios de consulta à *internet* pelos usuários

4.2.20 Realização de consulta preliminar através da *internet*

Com o advento da *internet* e a popularização da informática os arquivos ganharam um novo espaço para melhorar a difusão de seus acervos e serviços, mas a difusão não é a única a beneficiar-se. Neste contexto, juntamente à possibilidade de disponibilização de informações e do acervo na *web*, também surge a figura do usuário virtual.

O AHMJSA possui uma página virtual, hospedada no *website* da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, contendo informações gerais sobre o Arquivo e a composição de seu acervo.

Assim, procurou-se identificar se os usuários utilizaram-se do acesso virtual para buscar informações sobre a instituição e/ou seu acervo, antes de se dirigirem fisicamente ao Arquivo.

De acordo com o Gráfico 28, a maioria, 64,4% dos usuários, não sabia onde buscar informações sobre o Arquivo e/ou seu acervo, 16,1% entenderam ser desnecessária a consulta prévia através da *internet*, 14,9% encontraram na *web* as informações que procuravam e outros 4,6% realizaram uma pesquisa preliminar, porém sem sucesso.

O alto índice de usuários que desconhecem os meios para pesquisa virtual sobre o Arquivo dá indícios de que a difusão virtual do acervo é uma área que recebe pouca atenção por parte do Arquivo. Isto pode acontecer devido à escassez

de recursos financeiros, técnicos e humanos para disponibilizar e manter o acervo disponível na *web*. O AHMJSA já tem conseguido recursos junto a projetos de incentivo à cultura e instituições, visando a informatização e digitalização do acervo, ações estas que já estão em curso, e fornecem um alicerce para uma futura implantação de um sistema de consulta virtual ao Arquivo.

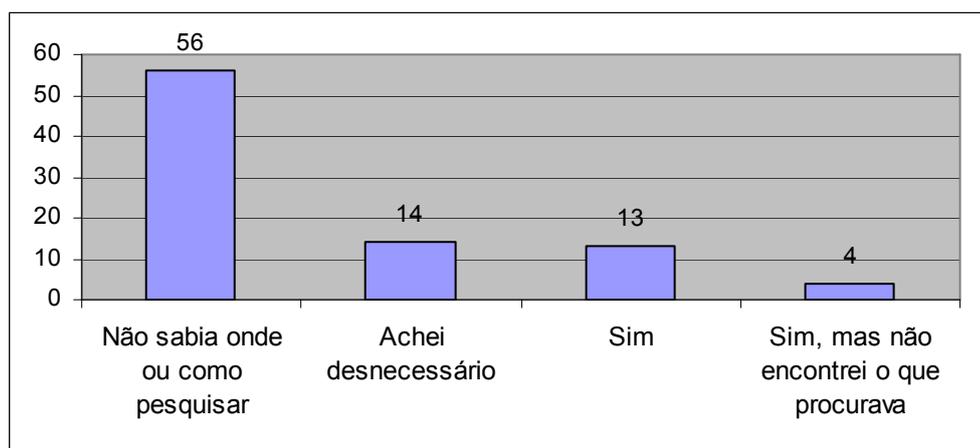


Gráfico 28 – Realização de consulta preliminar ao Arquivo

4.2.21 Dificuldades na localização de documentos

Durante suas pesquisas os usuários podem encontrar algumas dificuldades na localização ou identificação dos itens que desejam. Um alto número de pesquisadores com problemas durante suas consultas ao AHMJSA, poderia, por exemplo, indicar uma alta porcentagem de usuários inexperientes e não familiarizados com o arquivo, ou problemas quanto ao atendimento e orientações à pesquisa.

Conforme demonstrado no Gráfico 29, dentre os usuários pesquisados, apenas 33,3% demonstraram ter alguma dificuldade para encontrar as informações que procuravam.

Há uma maioria, 66,7%, que não encontrou dificuldades para realizar suas pesquisas. Isto reflete um pequeno número de usuários inexperientes e/ou um elevado nível de atenção dado aos usuários.

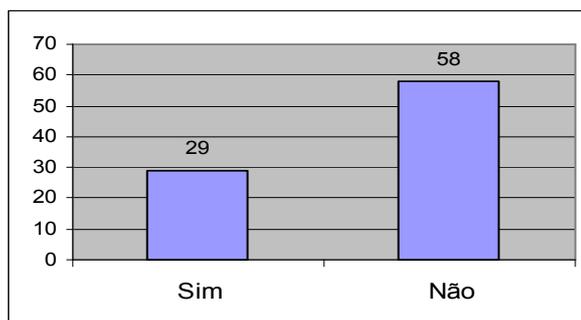


Gráfico 29 – Usuários que encontraram dificuldades em suas buscas no Arquivo

4.2.22 Situações em que ocorreram as dificuldades

No Quadro 1 pode-se observar as principais situações que levaram os usuários do AHMJSA a encontrarem dificuldades durante suas pesquisas.

Os problemas encontrados dizem respeito à falta de informações sobre o objeto da pesquisa, o que se deve principalmente à elevada especificidade dos temas procurados. A dificuldade de pesquisa em jornais também foi bastante citada, havendo inclusive relatos de páginas faltantes neste tipo de material. Também houve dificuldades de pesquisa devido à falta de digitalização.

O livro da escritora que busquei não se encontrava no acervo.
A dificuldade ocorreu devido ao tema muito específico, então não foi muito fácil achar material, mas o pessoal do arquivo histórico ajudou muito e consegui atingir os objetivos da pesquisa, apesar de que algumas lacunas não foram preenchidas.
Ao tentar localizar em jornais do passado informações sobre troca de nomes das ruas da cidade.
Ao tentar encontrar a árvore genealógica de meus familiares.
Não havia uma sistematização dos impostos, das empresas, de exportações.
Ocorreu no momento em que precisava localizar informações sobre o tema da pesquisa, em jornais e processos do passado.
O fato de não poder acessar os jornais em mãos na época, de não estar este material digitalizado, além de ter sido perdida uma página de memória onde constava um artista muito importante para o estudo (este constava no índice eletrônico, mas não no documento impresso).
Pesquisei localmente, em Caxias, sobre a chegada dos antepassados imigrantes na região em 1889, com destino a Antonio Prado, e não havia dados. Já pesquisei no Arquivo Histórico Nacional e no de Porto Alegre e consegui recompor o caminho até a saída de Porto Alegre em direção a Caxias. Procurei completar com a chegada em Caxias e saída para Antonio Prado e não encontrei o que esperava em Caxias. Continuamos no rastro.
Material escasso sobre o comércio dos armazéns de Caxias do Sul.

Quadro 1 – Situação em que ocorreu a dificuldade na pesquisa

4.2.23 Necessidade de informatização do acervo

Atualmente o AHMJSA está realizando um processo de modernização em suas instalações, e para isso pretende gradualmente informatizar a maior parte do acervo e serviços. Os usuários foram questionados sobre até que ponto consideram essa informatização indispensável.

Os usuários foram quase unânimes quanto à informatização do acervo, 94,3% afirmam considerá-la indispensável (Gráfico 30). Apenas 3,4% não pensam ser de suma importância. Uma pequena parcela de 2,3% declarou desconhecer o assunto.

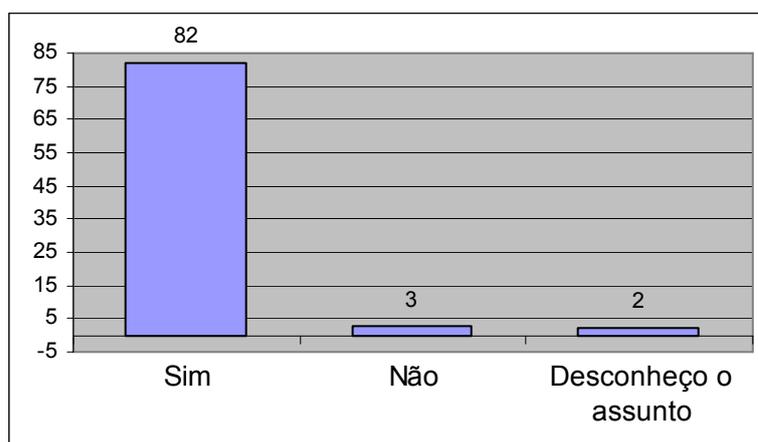


Gráfico 30 – Necessidade de informatização do acervo

4.2.24 Justificativa da opinião sobre a informatização do acervo

Durante a pesquisa os usuários apontaram vários benefícios que podem ser proporcionados pela informatização do acervo, que são apresentados em apêndice no final deste trabalho (Apêndice C). Entre os principais benefícios citados estão a facilitação do acesso à informação e a agilização do processo de pesquisa. Também foi bastante mencionado o fato de que a informatização do acervo diminui o manuseio e desgaste dos documentos originais, além de estabelecer uma forma de preservação da informação a longo prazo através do meio eletrônico.

Os usuários também comentaram sobre a possibilidade de acessar os documentos através da *web*, mas para isso não basta a informatização do acervo, também é necessário que estes documentos sejam disponibilizados na *internet*.

Outros benefícios apontados foram a maior facilidade de manipulação inerente aos documentos em formato digital e o auxílio que a informatização pode oferecer ao Arquivo, agilizando o processo de organização do acervo.

4.2.25 Necessidade de digitalização do acervo da fototeca

Dentre as ações que estão sendo tomadas para modernização do Arquivo está a digitalização do acervo da Fototeca, que foi apontada como indispensável por 90,8% dos usuários (Gráfico 31). Este assunto é desconhecido por 5,7% dos pesquisados e considerada dispensável por 3,4% deles.

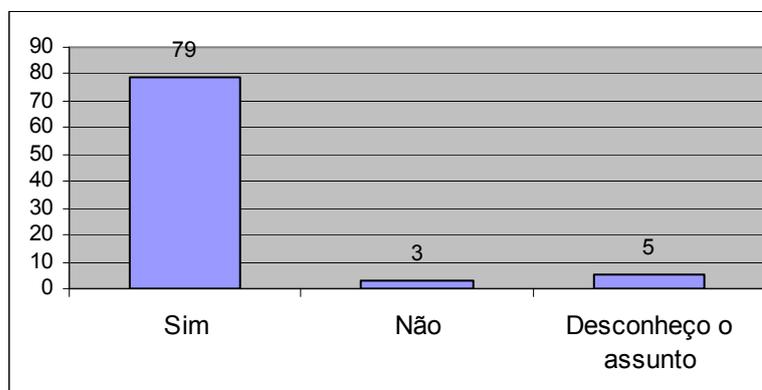


Gráfico 31 – Necessidade de digitalização do acervo da Fototeca

4.2.26 Justificativa da opinião sobre digitalização do acervo da fototeca

Os comentários dos usuários sobre a digitalização das imagens da Fototeca são apresentados no Apêndice D.

Os comentários sobre a digitalização do acervo da Fototeca, citados pelos usuários, se assemelham bastante aos apresentados pela informatização do acervo.

Há uma consciência entre os usuários de que a digitalização permite evitar o manuseio dos originais e preservar em meio eletrônico a informação contida nas fotografias. Os usuários também ressaltaram como benefícios a agilização da pesquisa, a facilitação do acesso através da *web* e a possibilidade de manipulação e edição posterior das imagens.

4.2.27 Empréstimo ao arquivo de documentos raros ou importantes para reprodução

Em alguns casos os usuários possuem documentos de elevado valor histórico, cultural ou informativo, que tratam sobre os mesmos temas dos documentos custodiados pelo AHMJSA, sendo portanto de interesse do Arquivo adquirir uma cópia física desses documentos.

Os usuários que afirmaram estar dispostos a emprestar tais documentos ao Arquivo, para que fossem reproduzidos, somaram 98,8% do total dos pesquisados (Gráfico 32).

Este dado revela um grande desprendimento por parte dos usuários, que podem inclusive tornarem-se doadores de documentos ou colaboradores do Arquivo. Também dá indícios de uma avaliação positiva, por parte dos usuários, sobre a seriedade do trabalho desenvolvido no AHMJSA.

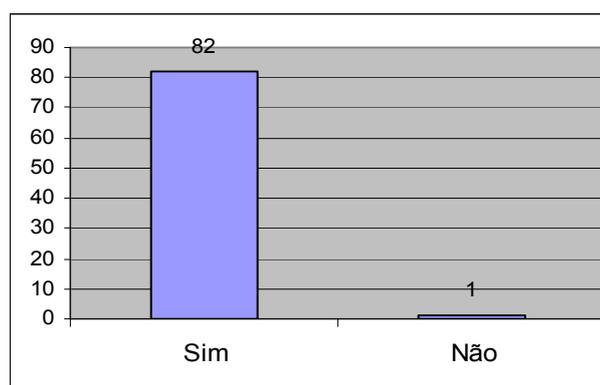


Gráfico 32 – Disposição em compartilhar documentos do interesse do Arquivo

4.2.28 Trabalhos científicos/acadêmicos

Os usuários que alegaram visitar o Arquivo em busca de informações para trabalhos científicos/acadêmicos também foram instigados a dar informações acerca de seus trabalhos. Esta série de questões a seguir busca identificar as características dos trabalhos que os usuários estão desenvolvendo ou pretendem desenvolver a partir das informações e documentos pesquisados junto ao Arquivo.

4.2.28.1 Andamento do trabalho

A questão do andamento do trabalho visa verificar em que momento, no desenvolvimento de sua pesquisa, o usuário busca informação no Arquivo.

Dentre os usuários que procuraram o Arquivo em razão de trabalho científico/acadêmico, 47,2% afirmam já ter concluído este trabalho (Gráfico 33). Quase na mesma proporção estão os que ainda não finalizaram o trabalho, com 41,7%. Os usuários que ainda não iniciaram o trabalho e os que já o concluíram mas ainda precisam de alguma imagem para melhor ilustrar uma informação ou situação, aparecem ambos em 5,9% dos casos.

Para auxiliar na identificação do tema e delimitação das pesquisas, os usuários foram solicitados a fornecer o título e uma breve descrição de seus trabalhos, que são apresentados na forma de um quadro, no Apêndice E.

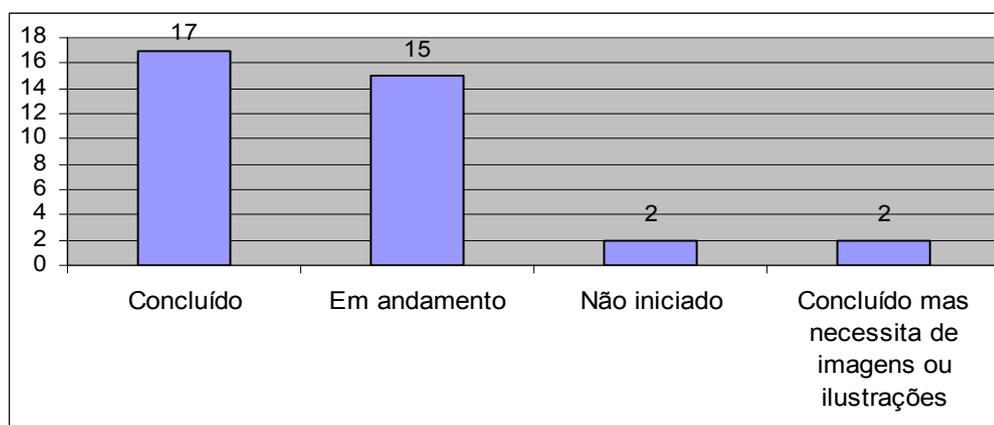


Gráfico 33 – Etapa atual de produção do trabalho

4.2.28.2 Outros produtos finais

Os usuários também foram questionados se os trabalhos que já estão desenvolvendo iriam gerar outros produtos ou sofrer outros desdobramentos.

Observa-se no Gráfico 34 que 47,4% dos usuários afirmaram que seus trabalhos científicos resultariam em outro produto final.

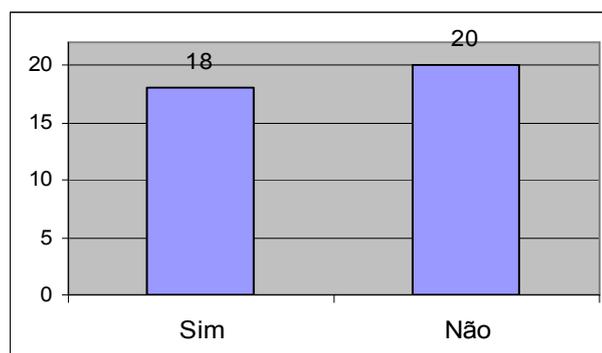


Gráfico 34 – Produção de trabalhos secundários

4.2.28.3 Quais produtos finais

Conhecendo quais são estes outros produtos finais pode-se identificar qual o nível de aprofundamento da pesquisa e de interesse do pesquisador em divulgá-la.

No Gráfico 35 pode-se notar uma predominância de artigos científicos e livros, que correspondem, respectivamente, a 35,0% e 20,0% do total de produtos finais.

Monografias, dissertações e teses formam um grupo de trabalhos acadêmicos que corresponde a 20,0%. Os demais produtos finais representam 25,0% do total.

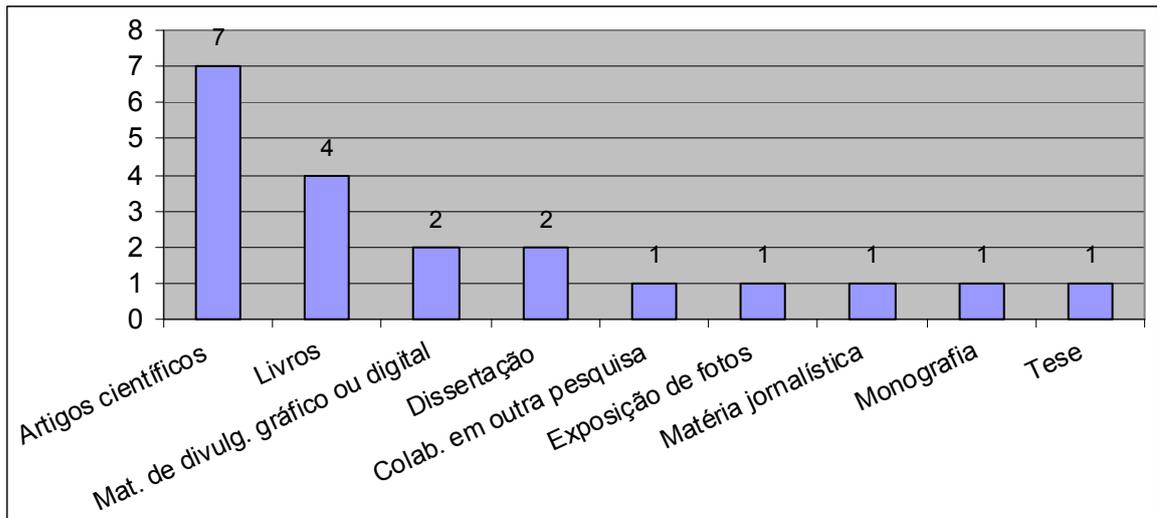


Gráfico 35 – Produtos secundários da pesquisa

4.2.28.4 Intenção de desenvolver novas pesquisas após a conclusão da atual

Esta questão investiga o interesse dos usuários em continuar desenvolvendo outros trabalhos, independentemente do tema do trabalho atual.

Dentre os usuários que afirmaram procurar o Arquivo em busca de informações para seus trabalhos científicos/acadêmicos, 78,4% pretendem dar início a outro trabalho após a conclusão do atual (Gráfico 36).

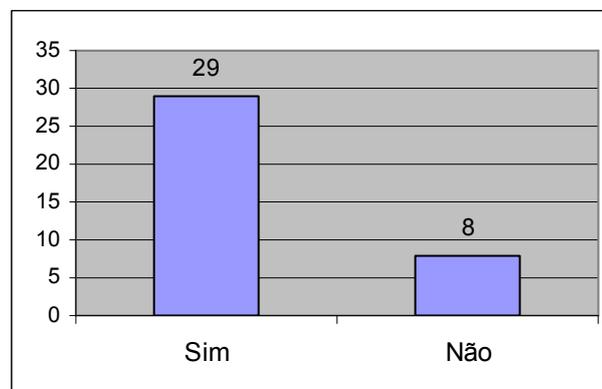


Gráfico 36 – Intenção de desenvolver novas pesquisas

4.2.28.5 Tema sobre o qual pretende desenvolver o próximo trabalho

A identificação do tema pretendido pelo usuário em sua próxima pesquisa permite identificar quais são suas outras áreas de interesse atuais ou futuras.

O conhecimento prévio dessas outras áreas de interesse dá ao Arquivo a possibilidade de identificar futuras demandas e antecipar-se a elas, adquirindo novos grupos de documentos ou pré-selecionando documentos para agilizar a consulta. Na Tabela 1 apresenta-se os temas dos próximos trabalhos e pesquisas pretendidos pelos usuários.

Tabela 1 – Tema dos próximos trabalhos e futuras pesquisas pretendidas pelos usuários

Tema do próximo trabalho	Quantidade
Ainda não definido	6
Arquitetura	1
Arte contemporânea em Caxias do Sul	1
Círculo Operário	1
Discurso Escolanovista	1
Diversos temas. O curso de Arquitetura e Urbanismo requer diversos trabalhos acadêmicos.	1
Envolvimento do 3º GAAAE na revolução de 64	1
Estou desenvolvendo uma proposta de Restauro no Conjunto Residencial da Família Galló em Galópolis	1
Etnias em Caxias do Sul	2
Fascismo	2
História da Alimentação em Caxias do Sul	1
História do trem em Caxias do Sul	1
História econômica	1
Histórias familiares	1
Imigração Italiana	1
Simulação computacional	1
Televisão e novas mídias	1

4.2.28.6 Considera importante para o arquivo possuir uma cópia do seu trabalho caso venha a publicá-lo

O usuário, ao disponibilizar uma cópia do seu trabalho para o Arquivo, realiza uma espécie de auto-avaliação, pois normalmente não forneceria uma cópia se não

considerasse que o trabalho está satisfatório. Deve-se lembrar de que também há vários outros motivos para que os usuários considerem seus trabalhos sem importância para a instituição.

Observando-se o Gráfico 37, percebe-se que dos usuários que declararam buscar informações para um determinado trabalho científico/acadêmico/escolar, 91,9% também afirmaram que seria importante para o Arquivo possuir uma cópia deste determinado trabalho depois de publicado.

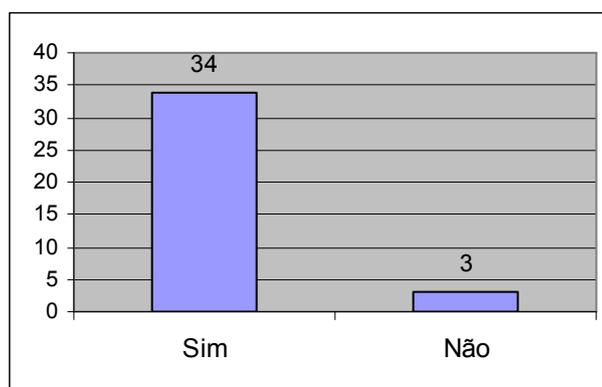


Gráfico 37 – Importância do Arquivo possuir uma cópia do trabalho

4.2.28.7 Qual é essa importância

Conforme pode-se observar no Quadro 2, há uma grande preocupação em disponibilizar os trabalhos ao Arquivo, tanto como uma forma de retribuição, quanto para que o AHMJSA possua mais informações sobre temas pouco estudados ou que disponham de pouca informação no acervo. Também é grande a intenção de compartilhar os trabalhos com a comunidade científica, buscando servir de auxílio a outros usuários e pesquisadores em suas investigações.

Acho que, como meu trabalho se refere à história de Caxias do Sul, e será publicizado em <i>sites</i> de pesquisa, nada mais justo que o Arquivo Histórico João Spadari Adami ter uma cópia para consulta.
--

Acredito que todas as pesquisas referentes à nossa história devem ser acessíveis à comunidade.
--

Como referencial de consulta.

Concordo que mostrando seu trabalho a outros, estes evoluem ou tomam outros rumos.
Creio que a especificidade dos trabalhos que virei a realizar (na área de arquitetura e urbanismo) não compete ao arquivo histórico, já que o foco principal raramente é a história em si.
Devido à escassez desse tipo de estudo na cidade.
Divulgação e ampliação do acervo
É importante socializar as produções acadêmicas para o público em geral inclusive para outros acadêmicos.
Não existe no Arquivo um inventário deste tipo nesta região.
O Arquivo possui pouco material sobre o tema.
O tema não foi estudado ainda.
O trabalho foi feito em equipe e provavelmente apenas artigos serão publicados.
Por que minha dissertação e artigos tratam de temas ainda não pesquisados pelo meio acadêmico.
Porque além de poder auxiliar a outros pesquisadores, indicando alguns caminhos para pesquisa, o trabalho contempla a história da cidade.
Porque o Arquivo não possui material sobre índios em Caxias.
Resgatar e preservar a cultura caxiense através desses antigos armazéns. Em minhas pesquisas encontrei somente o Livro da Dra. Loraine Slomp sobre casas de secos e molhados.
Retribuição é um compromisso do pesquisador e qualifica o arquivo.
Se verificarem a pesquisa como um todo, poderão ver que ela está, além de tudo, organizando e unindo informações do principal ponto turístico da cidade, além de todas as simulações em 3d.
Seriam dados do próprio Arquivo com mais informações e organizado de outra maneira, seria justo o Arquivo possuir uma cópia.
Serviria como bibliografia de apoio a outros pesquisadores.

Quadro 2 – Opinião dos usuários sobre a importância do Arquivo possuir uma cópia de seu trabalho

4.3 Nível de Satisfação dos Usuários

A parte final do questionário buscou identificar qual o nível de satisfação dos usuários em relação a algumas características dos serviços, setores e condições gerais do Arquivo. Para fins de análise sobre a satisfação dos usuários, considera-se que as duas primeiras categorias representam usuários insatisfeitos, a terceira categoria representa usuários parcialmente satisfeitos e as duas últimas categorias representam usuários satisfeitos.

Após responderem a cada um dos três grupos de questões que avaliam o nível de satisfação para com o acervo, o atendimento e as instalações do Arquivo, os usuários foram convidados a apresentar sugestões para melhoria em cada um destes aspectos.

4.3.1 Tamanho do acervo

O tamanho do acervo diz respeito à quantidade de documentos que o Arquivo possui. As opiniões dos usuários podem sinalizar a identificação de uma necessidade e auxiliar nas decisões do Arquivo sobre utilização do espaço físico. No caso desta questão há que se ater também ao fato de que não existe muito espaço disponível nas instalações do Arquivo para aumentos significativos do acervo, espaço este que poderia ser utilizado em outras demandas.

Os usuários classificaram o tamanho do acervo como bom em 45,5% de suas respostas, como muito bom em 35,2% e como ótimo em apenas 3,4% (Gráfico 38). Os usuários que consideram o tamanho do acervo regular ou pequeno são respectivamente 9,1% e 6,8%.

O baixo número de usuários que consideram o tamanho do acervo pequeno e regular indica que estes, no geral, estão, pelo menos, parcialmente satisfeitos, porém, a pequena porcentagem de pesquisadores totalmente satisfeitos também sugere que o acervo ainda não possui um tamanho considerado ideal. A maior parcela de usuários considera que o tamanho do acervo é aceitável, mas aquém do esperado.

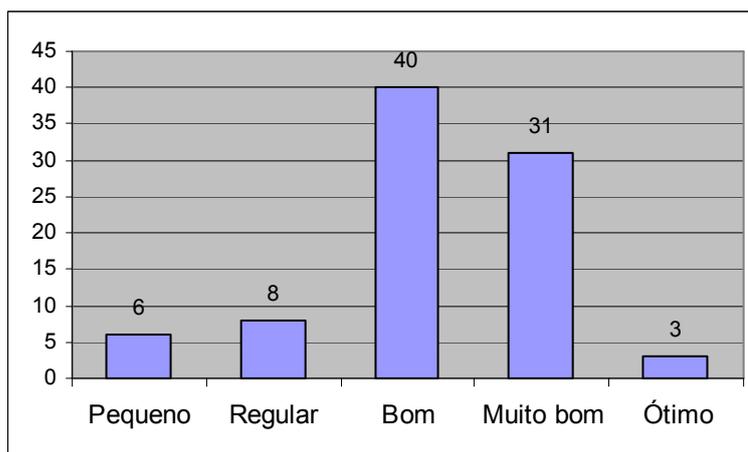


Gráfico 38 – Avaliação dos usuários quanto ao tamanho do acervo

4.3.2 Variedade documental do acervo

A importância de se saber opinião dos usuários sobre a variedade documental do acervo está em identificar, de uma maneira geral, demandas informacionais não supridas sobre algum assunto que não foi encontrado pelo usuário junto ao Arquivo.

A variedade documental diz respeito à diversidade de assuntos de que tratam os documentos custodiados no AHMJSA.

Quanto à variedade documental existente entre os documentos do acervo, 41,4% dos usuários consideraram boa, 33,3% muito boa e 11,5% regular (Gráfico 39). Pequena e ótima atingiram ambas uma porcentagem de 6,9%.

Assim como na questão anterior, os usuários em geral tiveram suas expectativas atendidas, mas suas respostas demonstram que ainda não estão plenamente satisfeitos.

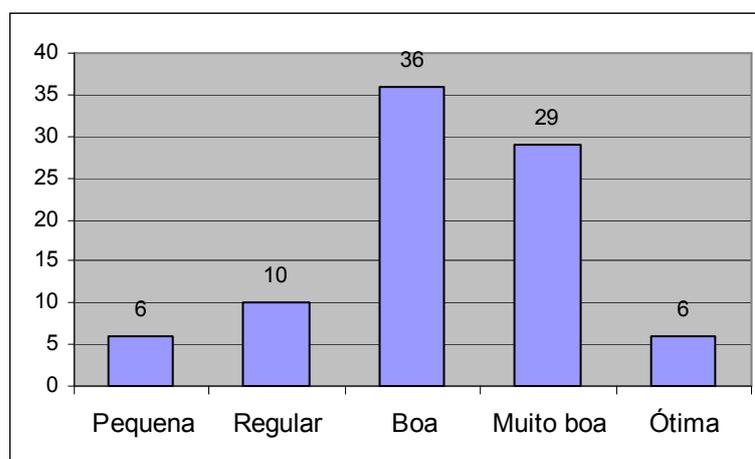


Gráfico 39 – Avaliação dos usuários quanto à variedade documental do acervo

4.3.3 Estado de conservação do acervo

A opinião dos usuários sobre o estado de conservação do acervo pode indicar um cuidado adequado no tratamento dos documentos, como também pode sugerir o mau acondicionamento dos mesmos, deterioração, vandalismos e manuseio inadequado.

A maioria dos usuários está satisfeita com o estado de conservação do acervo (Gráfico 40). 29,9% o considera muito bom e 24,1% o consideram ótimo. Aqueles que possuem uma opinião intermediária sobre a conservação do acervo são 33,3%. Regular e ruim atingiram respectivamente 9,2% e 3,4% do total.

O pequeno número de usuários insatisfeitos reforça a tese de que o nível de cuidado do Arquivo para com a conservação do seu acervo está atendendo plenamente às expectativas da maior parte dos usuários.

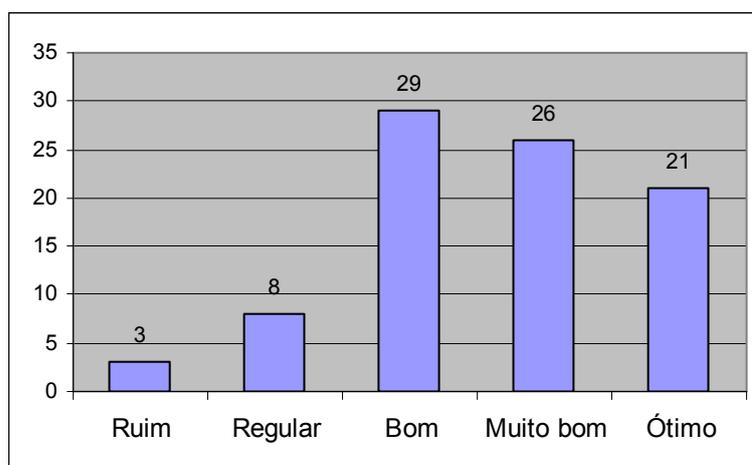


Gráfico 40 – Avaliação dos usuários quanto ao estado de conservação do acervo

4.3.4 Sugestões dos usuários para mudanças ou melhorias no acervo

As principais sugestões apresentadas no Quadro 3 dizem respeito à informatização do acervo e disponibilização *online*. A informatização já está em curso, assim como a digitalização de parte do acervo.

Os usuários também apresentam algumas reivindicações quanto aos serviços prestados pelo Arquivo. As principais são a criação de convênios, visando obter documentos importantes através de outras instituições, e a melhoria no sistema de reprografia do Arquivo, passando a disponibilizar reproduções de documentos com mais agilidade, mesmo que implique em custos ao pesquisador.

Os usuários também sugeriram ações como campanhas de arrecadação de documentos e políticas de educação patrimonial junto à população local.

Também foi indicado ao Arquivo que promovesse a reunião de dados científicos coletados por pesquisadores locais.

Tornar as reproduções das informações acessíveis. Pode ter custo, mas em tendo custo, estar acessível. Preciso cópia de mais de 60 notícias do Correio Rio Grandense e parece que não estão mais reproduzindo na Prefeitura (setor de microfilmagem). Se pudesse ter isso digitalizado ficaria mais fácil.
Só a digitalização de parte do acervo como, por exemplo, os relatórios de intendência.
Sistematização da parte econômica. Faltaria algum especialista em história econômica e economia.
Manter em Caxias os documentos que são da região. Fazer convênios com o Arquivo Histórico Nacional e de Porto Alegre. Coletar nas famílias da região documentos históricos para ampliar o acervo. Reunir dados coletados por historiadores e pela UCS. Pensar grande e motivar os empresários para parcerias
Mais imagens
Instalar um sistema de repositório de documentos, tal como o DSpace (software livre) e ir digitalizando e indexando todo o acervo.
Implementação de digitalização do acervo com consulta <i>online</i> . Ver como exemplo o sistema da UFRGS em http://www.lume.ufrgs.br/
Informatizar tudo o que for possível.
Informatizar tudo o que é possível, preservando por meios eletrônicos a integridade do que existe. Para isso, é preciso formar um grupo maior de funcionários competentes e dedicados ao trabalho que desenvolvem.
Eu busco a história ou fatos que ajudam a elucidá-la e compô-la. Caxias surgiu pela imigração italiana. Faltam dados sobre: 1- chegada dos primeiros imigrantes; 2- quando chegaram; 3- dificuldades nos primórdios, impostas pela falta de uma política competente acerca da imigração; etc... Os assuntos poderiam ser possíveis, caso o poder público buscasse junto ao Arquivo Nacional e à imprensa da época.
Disponibilizar o conteúdo digitalizado do acervo via <i>internet</i> .
Continuar a crescer, continuar a se informatizar e ampliar as condições de consulta. Isso inclui a possibilidade de se obter cópias, quando necessário, com mais agilidade.
Creio que a consciência patrimonial na população é indispensável para efetivamente conseguirmos ampliar cada vez a variedade e quantidade de documentos. Observo que as pessoas não conseguem avaliar o que pode ser um documento que revele a história da cidade e ainda hoje desprezam muitas preciosidades.
Continuar com o trabalho que vem sendo realizado.

Quadro 3 – Sugestões para mudanças ou melhorias no acervo

4.3.5 Agilidade no atendimento

Para que o Arquivo proporcione um atendimento ágil e eficaz é necessário que haja funcionários qualificados, e na proporção adequada à exigida pela demanda dos usuários. Quando não há recursos humanos suficientes há uma sobrecarga de trabalho que prejudica funcionários, usuários e o próprio Arquivo.

Esta questão busca identificar até que ponto, na opinião dos usuários, o Arquivo consegue atender à demanda de informações de forma rápida e eficiente.

De acordo com o Gráfico 41, 36,8% dos usuários consideram muito boa e 26,4% consideram ótima a agilidade no atendimento recebido. Isto evidencia que mais da metade dos usuários estão bastante satisfeitos quanto a este quesito.

Aqueles que avaliaram a agilidade no atendimento como sendo boa somam 26,4%, como regular 9,2% e como fraca apenas 1,1%.

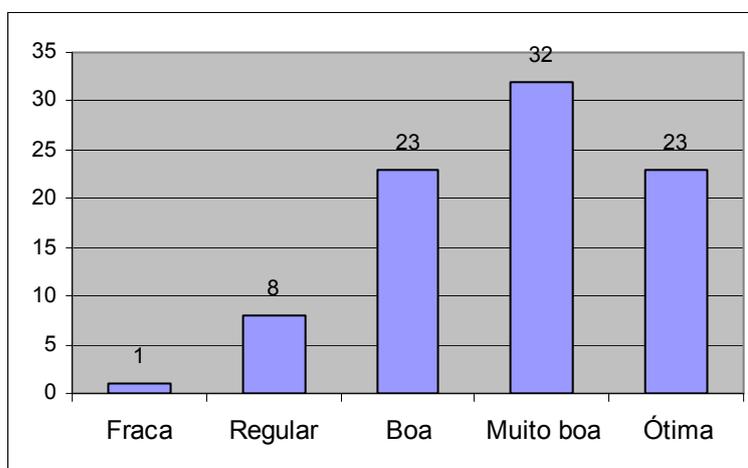


Gráfico 41 – Avaliação dos usuários quanto à agilidade no atendimento

4.3.6 Presteza e cordialidade no acervo

O bom atendimento prestado ao usuário é um ótimo meio de promoção de um arquivo, e também uma das melhores formas de difusão que se pode obter sem custos adicionais. O usuário atendido com presteza e cordialidade se sentirá bem recebido, voltará mais vezes e divulgará o Arquivo para outras pessoas.

Os usuários do Arquivo demonstraram uma avaliação muito positiva sobre a agilidade no atendimento, pois 39,1% a consideraram como ótima e 35,6% como muito boa (Gráfico 42). Este percentual de usuários satisfeitos abrange praticamente três quartos dos pesquisados, ressaltando a alta aprovação por parte dos usuários.

Os usuários que classificaram a presteza e cordialidade no atendimento como boa somam 17,2%, como ruim 4,6% e como regular 3,4%. Estes pequenos

percentuais reafirmam o alto nível de satisfação dos usuários para com o tratamento que recebem ao visitarem o Arquivo.

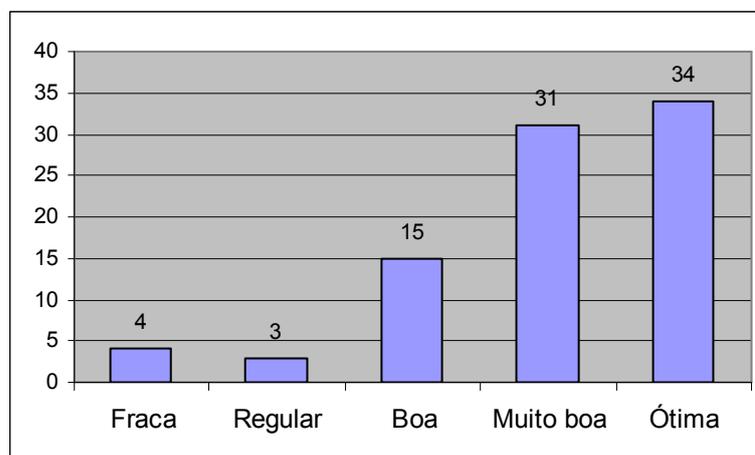


Gráfico 42 – Avaliação dos usuários quanto à presteza e cordialidade dos atendentes

4.3.7 Clareza na terminologia utilizada pelos atendentes

Os arquivos públicos normalmente são dirigidos por profissionais com formação superior, sobretudo das áreas de arquivologia e história, e costumam receber um público de usuários com formação diversificada, mas bastante voltada à pesquisa, porém há também muitos usuários que não possuem formação voltada a pesquisa e não estão familiarizados com termos técnicos. Por esta razão os usuários foram questionados quanto à clareza da terminologia utilizada pelos atendentes durante as consultas ao Arquivo.

Dentre os pesquisados, 37,9% avaliaram a terminologia utilizada pelos atendentes como muito boa e 28,7 como ótima (Gráfico 43). Estes percentuais revelam que este quesito atingiu a aprovação bastante alta, de dois terços dos usuários.

Em 26,4% dos casos a terminologia foi considerada boa, em 4,6% regular e em 2,3% fraca. Novamente observa-se um alto índice de aprovação por parte dos usuários, demonstrando que os funcionários estão bastante preparados para trabalhar com os mais diversos públicos.

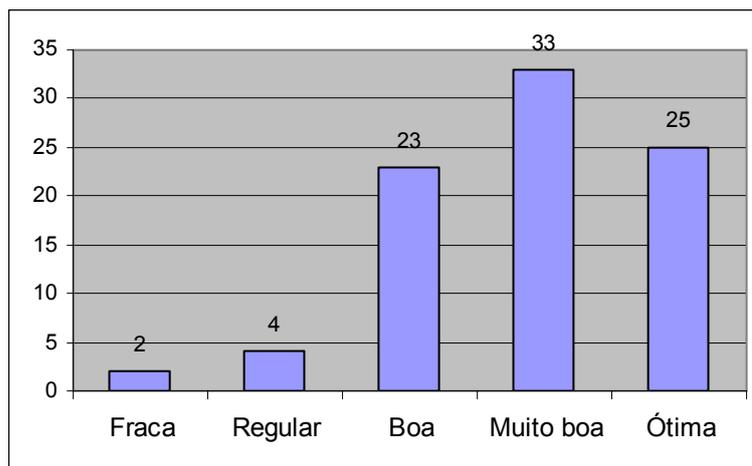


Gráfico 43 – Satisfação dos usuários quanto à clareza da terminologia utilizada pelos atendedores

4.3.8 Orientações quanto à consultas ao acervo

Para que os usuários alcancem, de forma rápida e eficiente, às informações que buscam, faz-se necessário que além da intervenção dos funcionários também haja um conhecimento, por parte do usuário, sobre como proceder em suas pesquisas no Arquivo. Neste ponto entra a questão da formação de usuários que, além de auxiliados, devem também ser orientados quanto às regras, procedimentos de consulta e de busca de informações no acervo.

O nível de treinamento dado aos usuários reflete a preocupação do Arquivo para com a formação de seus usuários. Neste quesito 35,6% dos usuários classificam a orientação recebida como ótima e 31,0% como muito boa (Gráfico 44). Em 24,1% dos casos a orientação recebida foi avaliada como boa e como regular e fraca, ambas, em 4,6% das respostas.

A formação de usuários mostra-se uma questão importante a ser tratada, pois, aliada à agilidade no atendimento, promove um alto grau de usuários que realizarão suas consultas com maior eficiência.

Caso não seja dispensada a atenção adequada à formação dos usuários, estes dependerão demasiadamente do auxílio dos funcionários para encontrar as informações de que necessitam, e isto afeta negativamente a agilidade e eficiência no atendimento prestado pelo Arquivo.

Como visto acima, o grande número de avaliações positivas neste quesito demonstra que o AHMJSA preocupa-se bastante com a formação de seus usuários, fornecendo um nível adequado de orientações para que estes possam desenvolver suas pesquisas demandando um baixo nível de atenção por parte dos funcionários.

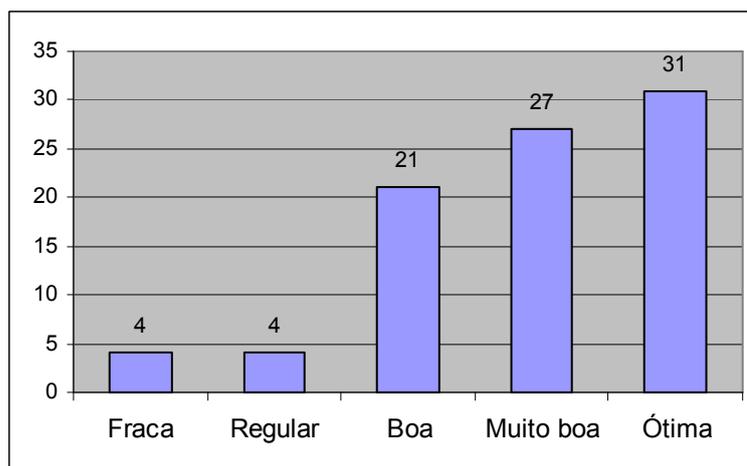


Gráfico 44 – Avaliação dos usuários quanto à orientação recebida sobre a consulta ao acervo

4.3.9 Sugestões dos usuários para mudanças ou melhorias no atendimento

O Quadro 4 apresenta as principais sugestões dos usuários para mudanças ou melhorias no atendimento. A mais importante é um aumento no quadro de funcionários do Arquivo. Há inclusive a citação de um artigo da Lei Orgânica do município de Caxias do Sul, que prevê que o município deve fornecer quadro de funcionários para o atendimento específico da área da cultura.

Observam-se também algumas reclamações quanto à eficiência no atendimento, que podem ter sido causadas pela sobrecarga de trabalho nos funcionários, visto que são em quantidade insuficiente para atender plenamente a demanda imposta pelo fluxo variado de usuários. Observa-se no Quadro de servidores do AHMJSA, apresentado no Apêndice B, que há um número reduzido de funcionários distribuídos nos diversos setores do Arquivo.

Ter sempre pelo menos três atendentes disponíveis, uma vez que muitas vezes mais de dois pesquisadores estão lá em busca de orientações.
Seria interessante a participação mais ativa de arquivistas, principalmente que seja dada a oportunidade de concurso para "Arquivista" e não "Documentalista" com graduação em Arquivologia ou História.
Os que lá trabalham são ótimos, porém são em número insuficiente.
Nota-se uma sobrecarga no trabalho das pessoas que estão no Arquivo. Em minha opinião a equipe deveria ser aumentada.
Não tenho como dar sugestões pois só tive que efetuar pesquisa no Arquivo Histórico uma vez, e fui muito bem atendida.
Senti-me muito à vontade estando ali, é um lugar que se tivesse disponibilidade de tempo iria visitar, mesmo sem interesse determinado, achei a atmosfera do lugar excelente.
Maior prestatividade dos atendentes que não demonstram interesse em ajudar os pesquisadores!
Maior interesse dos funcionários em ajudar, quem não tem informação sobre o Arquivo
Foi custosa a informação que algumas das fontes que precisava estavam no Arquivo. Depois deste momento fui bem atendida, porém em uma das ocasiões de pesquisa tive que insistir nos motivos da minha consulta, acho compreensível, porém me senti um pouco incômoda. O setor de Fototeca merece atendimento ótimo.
Continuar assim.
Aumentar o número de componentes do quadro de funcionários
Artigo 194 da Lei Orgânica do Município de Caxias do Sul. “Art. 194. O Município deverá instituir quadro de funcionários para o atendimento específico da área da cultura.”

Quadro 4 – Sugestões para mudanças ou melhorias no atendimento

4.3.10 Espaço para consultas

Em um arquivo é fundamental haver um espaço para consulta de documentos, onde se poderá proceder a uma análise mais cuidadosa na procura da informação que se está buscando. Também é necessário que este espaço seja livre de ruídos e perturbações, e preferencialmente separado dos locais de atendimento, guarda de acervo e circulação de pessoas, pois, assim como em uma Biblioteca, o pesquisador pode ter sua atenção prejudicada caso esteja em um ambiente onde haja interferências.

O espaço oferecido pelo AHMJSA para consultas aos documentos foi considerado bom por 40,2% dos usuários, muito bom por 36,8% e ótimo por 11,5% deles (Gráfico 45). O espaço para consultas foi considerado regular por 9,2% dos usuários e pequeno por 2,3%.

Nota-se os usuários que consideraram ótimo o espaço para consultas equiparam-se em número aos que estão insatisfeitos quanto a este quesito. Resta destacar que o espaço de consultas disponibilizado pelo Arquivo não está atendendo plenamente às necessidades dos usuários, seja em relação a tamanho ou a perturbações aos pesquisadores.

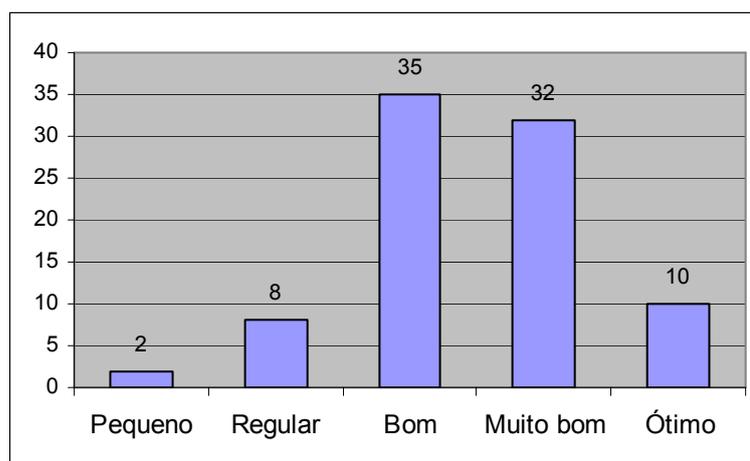


Gráfico 45 – Satisfação dos usuários quanto ao espaço disponível para realização das consultas ao acervo

4.3.11 Qualidade da iluminação do arquivo

Para um arquivo a iluminação é um fator muito importante a ser considerado. Ela deve possuir níveis adequados nos diferentes setores.

Setores de guarda do acervo devem ter iluminação controlada, principalmente no que diz respeito a calor e raios UV, salas de consulta devem possuir iluminação suficiente para o conforto visual durante as pesquisas e as demais repartições do Arquivo precisam dispor de um nível de iluminação satisfatório para suprir as necessidades de funcionários e visitantes.

Os usuários avaliaram as condições de iluminação do Arquivo como boas em 42,5% das ocasiões, como muito boas em 31,0% e como ótimas em 17,2% dos casos (Gráfico 46). Em 6,9% das ocasiões a iluminação foi considerada regular e em 2,3% foi considerada fraca.

Percebe-se que a maioria dos usuários considera que a iluminação está pelo menos em um nível aceitável, entretanto ainda um pouco aquém do esperado, visto que há um considerável índice de usuários parcialmente satisfeitos e que menos da metade dos usuários mostraram-se satisfeitos quanto a esta temática.

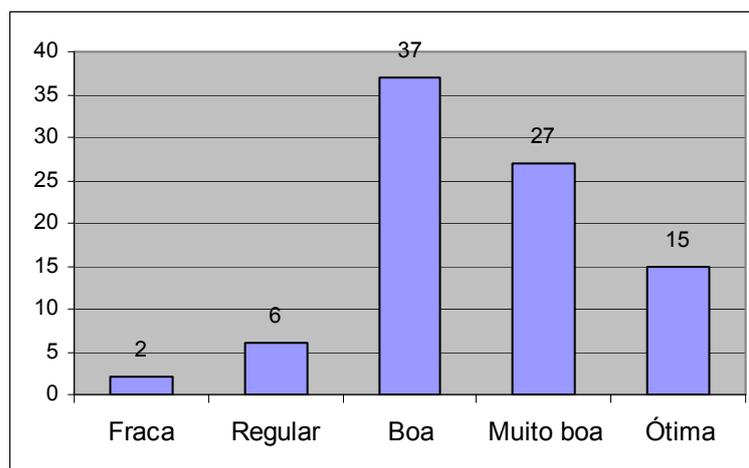


Gráfico 46 – Satisfação dos usuários quanto ao nível de iluminação nas instalações do Arquivo

4.3.12 Qualidade da climatização do arquivo

Assim como a correta iluminação, a climatização também é imprescindível no interior de um arquivo.

Níveis extremos ou variações de temperatura e de umidade relativa do ar podem prejudicar a conservação de documentos e gerar desconforto para visitantes e funcionários do Arquivo.

Nota-se um alto índice de usuários parcialmente satisfeitos com a climatização no AHMJSA, pois 49,4% a consideraram boa, 24,1% muito boa e 18,4% ótima. Climatização regular e fraca correspondem respectivamente a 5,7% e a 2,3% (Gráfico 47).

Neste caso percebe-se que há um baixo percentual de usuários bastante satisfeitos em relação àqueles medianamente satisfeitos, o que aponta para a necessidade de o Arquivo observar a questão da climatização, durante as decisões sobre onde aplicar seus recursos.

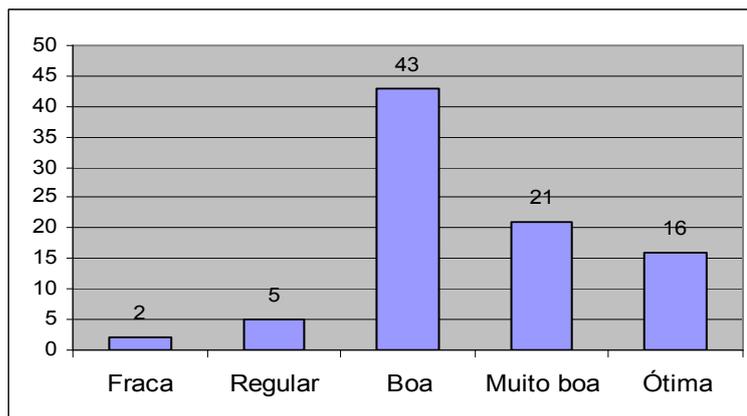


Gráfico 47 – Satisfação dos usuários quanto à climatização no interior do Arquivo

4.3.13 Limpeza e conservação das instalações do arquivo

Esta questão diz respeito à limpeza das instalações do Arquivo e à conservação da estrutura do imóvel e de todo o aparato mobiliário utilizado no Arquivo. A limpeza e conservação das instalações do Arquivo foi considerada muito boa por 43,7% dos usuários, ótima por 32,2% e boa por 20,7% deles. Apenas 2,3% classificaram a limpeza e conservação como fraca e 1,1% como regular (Gráfico 48).

O fato de haver um número inexpressivo de usuários insatisfeitos e de haver mais de três quartos dos pesquisados com alto nível de satisfação, demonstra que o Arquivo está alcançando plenamente seus objetivos em relação à limpeza e conservação de suas instalações.

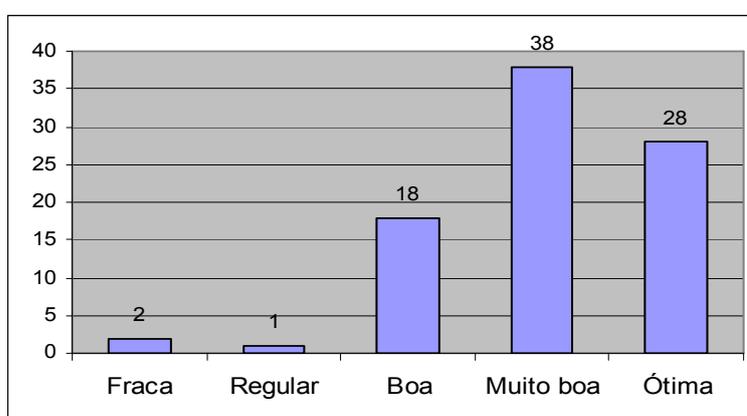


Gráfico 48 – Avaliação dos usuários quanto à limpeza e conservação das instalações do Arquivo

4.3.14 Sugestão dos usuários para mudanças ou melhorias nas instalações do arquivo

No geral, as principais melhorias propostas pelos usuários dizem respeito ao espaço para consultas (Quadro 5). Este espaço é percebido pelos usuários como pouco apropriado para consultas à documentação. Os principais problemas são os ruídos e a estrutura do espaço em si, que não possui uma divisória que o separe dos demais setores, ficando sujeito diretamente aos ruídos que provêm do barulho natural que os funcionários e demais usuários produzem durante suas atividades.

Outra questão sobre o espaço de consulta é quanto ao mobiliário. Alguns usuários afirmam que são poucas as mesas e os computadores para pesquisa no acervo.

Houve também uma sugestão de ampliação nos horários de atendimento, mas que só seria viável com um aumento no quadro de funcionários ou em suas jornadas de trabalho.

Que as pessoas que trabalham ali no acervo soubessem fazer silêncio.
Um espaço para pesquisa separado/isolado dos demais setores.
Durante os momentos que estive no Arquivo fui bem atendida e não observei dificuldades quanto aos aspectos questionados.
O espaço é ótimo, muito agradável. Porém como sugestão de melhoria, o espaço de pesquisa deveria ser independente do espaço dos funcionários devido ao barulho natural que as pessoas precisam fazer durante o serviço, mas que prejudica um pouco na pesquisa, principalmente na leitura de documentos.
Não sei se instalaram câmeras de segurança, mas observamos que há necessidade para segurança dos Servidores e usuários. Em geral os Arquivos são vítimas de patifes que destroem acervos em proveito próprio ou por pura maldade. Tem "pesquisador" que se apropria levianamente de materiais que são de todos!
Na verdade achei um pouco escuro, mas penso que talvez fosse por causa do material que em alguns casos é muito antigo e a luz poderia danificar.
Aumentar o número de mesas (podem ser algumas menores, nem sempre se precisa consultar materiais volumosos). Nunca estive lá num momento de "concorrência" pelos computadores, mas imagino que se deva estar atento a essa necessidade e não deixar de adequar o número de equipamentos.

Quadro 5 – Sugestões para mudanças ou melhorias nas instalações do Arquivo

5 CONFRONTAÇÃO DE DADOS

As análises dos dados fornecidos pelos usuários proporcionam um conhecimento sobre cada questão abordada no instrumento de coleta de dados, porém, ainda há mais informações que podem ser extraídas a partir do questionário de pesquisa. A confrontação entre os diferentes dados coletados permite que se vislumbrem algumas informações e relações que o questionário não mostra, além de possibilitar a confirmação de algumas tendências que se pode apenas presumir tendo como base exclusivamente as informações obtidas com o questionário.

Esta confrontação também proporciona uma maior individualização na identificação de desejos e necessidades dos usuários, possibilitando uma segmentação mais detalhada destes e ainda uma adoção de medidas mais precisas e adequadas para as características de cada segmento de usuários.

5.1.1 Estado civil e idade

Considerando o estado civil, 74% dos solteiros possuem até 30 anos e esse percentual decresce consideravelmente após os 30 anos (Gráfico 49). O número de usuários casados ou divorciados aumenta na faixa etária de 31 a 40 anos e mantém-se equilibrado a partir de então. Cerca de 90% dos casados e 100% dos divorciados encontram-se nas três últimas faixas etárias, todos acima dos 30 anos.

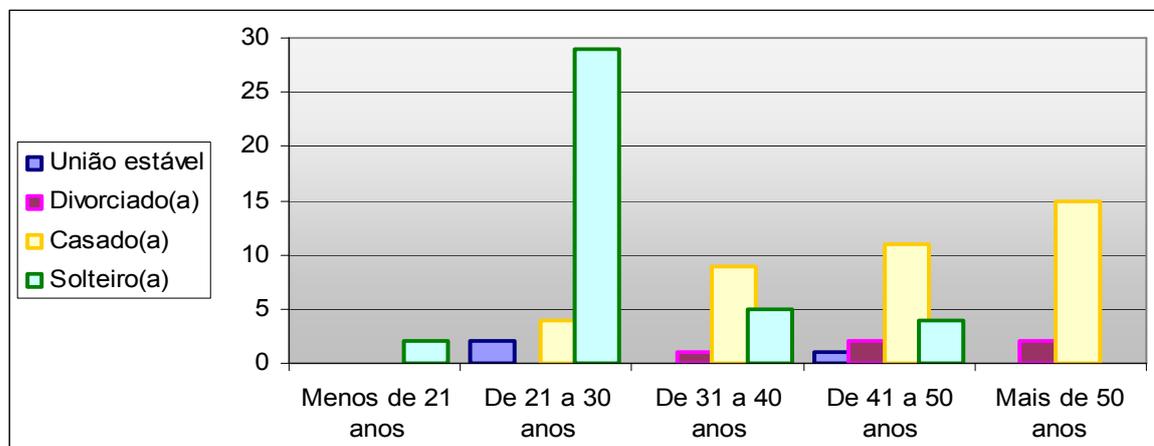


Gráfico 49 – Estado civil em função da faixa etária

5.1.2 Relação entre usuários naturais de Caxias do Sul e usuários oriundos de outras cidades

Para realizar um programa de difusão, o Arquivo deve pensar suas ações voltadas para a região onde está localizado, esta prática visa diminuir os custos e aumentar a eficiência do referido programa. O conhecimento sobre as origens e os locais onde vivem os usuários auxilia os arquivos a melhor direcionar suas campanhas de difusão.

O Gráfico 50 demonstra a relação entre os usuários naturais de Caxias do Sul e os nascidos em outras cidades, onde observa-se que 49,4% dos usuários nasceu e reside em Caxias do Sul. Percebe-se que esta cidade é um pólo atrativo para a população, visto que 29,9% dos usuários são oriundos de outras cidades e residentes em Caxias do Sul. Também pode-se constatar que 18,4% nasceu e reside fora de Caxias do Sul e que apenas 2,3% dos usuários naturais de Caxias do Sul residem em outra cidade.

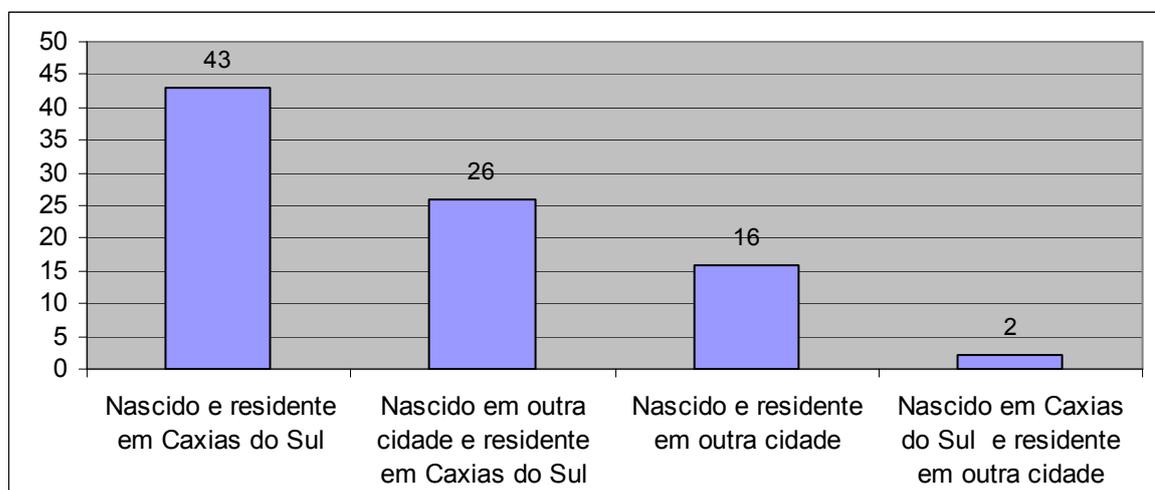


Gráfico 50 – Relação entre naturais e imigrantes

5.1.3 Escolaridade e idade

Ao considerar-se a escolaridade em função da idade, observa-se através do Gráfico 51 uma relação de proporcionalidade entre a faixa etária de 21 a 30 anos e a

formação de nível superior, sendo que 71,4% dos usuários que estão nesta faixa etária possuem curso superior. Neste gráfico também é possível notar uma discreta proporcionalidade entre o aumento da idade e aumento de escolaridade, pois não há maiores de 40 anos com apenas 1º ou 2º grau, assim como há pouquíssimos mestres e doutores menores de 31 anos.

Também, entre os maiores de 30 anos, com o aumento da faixa etária há uma pequena diminuição no número de usuários com especialização e mestrado, e aumento do número de usuários com doutorado, o que demonstra que quanto maior a idade maior o nível de escolaridade.

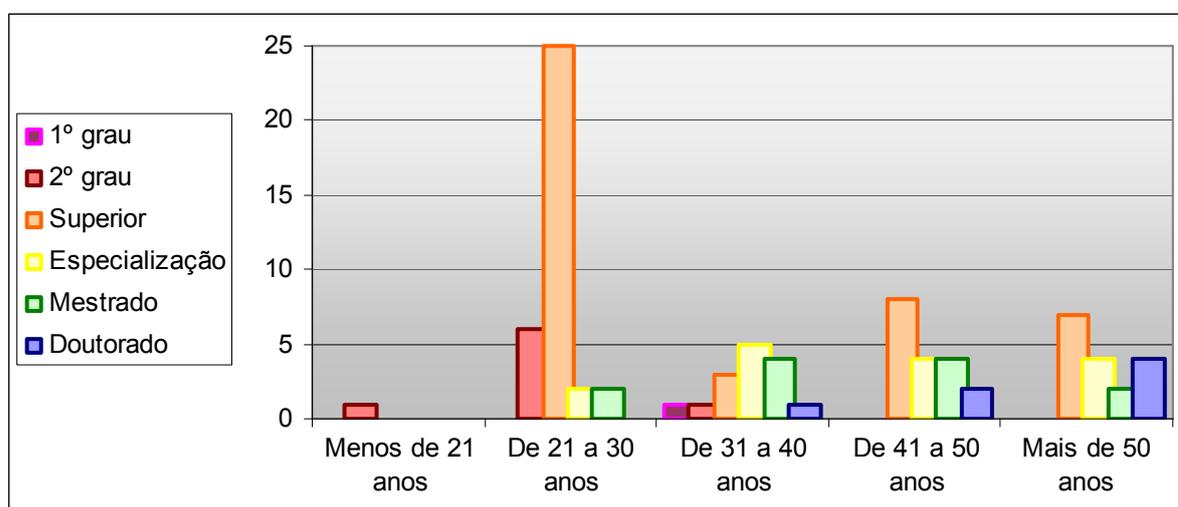


Gráfico 51 – Nível de escolaridade em função da faixa etária

5.1.4 Formação/profissão e sexo

Os resultados apontam arquitetura, história e docência são atividades com grande número de mulheres, assim como o militarismo, geografia e engenharia são atividades predominantemente masculinas.

O perfil das profissões predominantemente masculinas acima citadas não costuma estar associado a pesquisas e estudos em arquivos, já o perfil das profissões com predominância feminina sim, logo, é válido afirmar que a maioria dos arquivos tende a ter um perfil de usuário com maior número de mulheres.

Observa-se, no Gráfico 52, a proporcionalidade entre profissão e sexo, onde a população feminina responde por 66,7% do total de arquitetos, 68,8% dos historiadores, 63,2% dos professores e 66,7% dos outros profissionais das ciências sociais e humanas, e homens representam 80,0% das profissões relacionadas a engenharia e tecnologia e 100% dos militares e geógrafos.

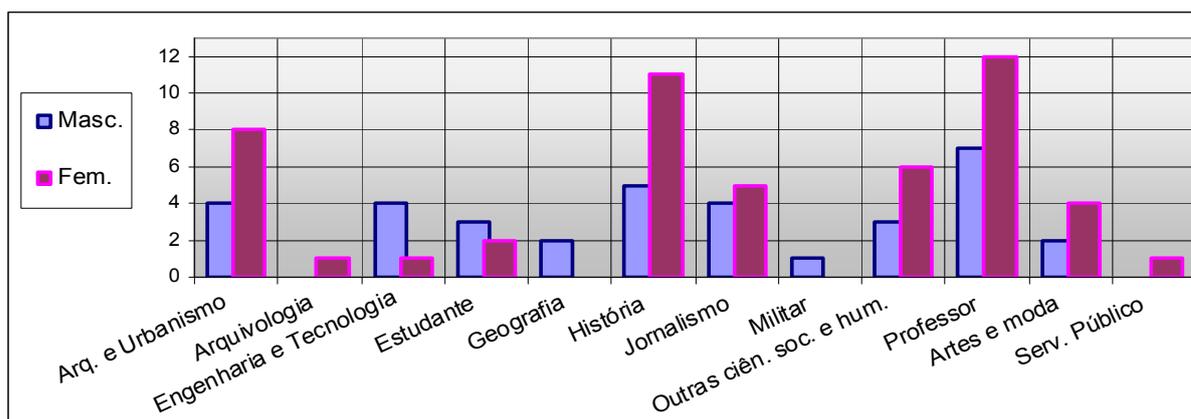


Gráfico 52 – Distribuição das profissões por gênero

5.1.5 Idade e formação/profissão

Dentre as profissões informadas pelos usuários há aquelas que se destacam por possuir notadamente uma maioria de público mais jovem. Pode-se perceber que profissionais da Arquitetura e Urbanismo e da História possuem a maioria de seus integrantes na faixa dos 21 a 30 anos de idade, respectivamente uma porcentagem de 76,9% e 70,6% (Gráfico 53).

Quanto a atividades nas quais predominam maior faixa etária, encontram-se os geógrafos, professores e outros profissionais das ciências sociais e humanas. Os geógrafos, todos acima dos 50 anos. Os professores, 36,8% acima dos 50 anos e 26,3% acima dos 40 anos. Os outros profissionais das ciências sociais e humanas atingiram 33,3% de maiores de 50 anos e 22,2% entre 41 e 50 anos.

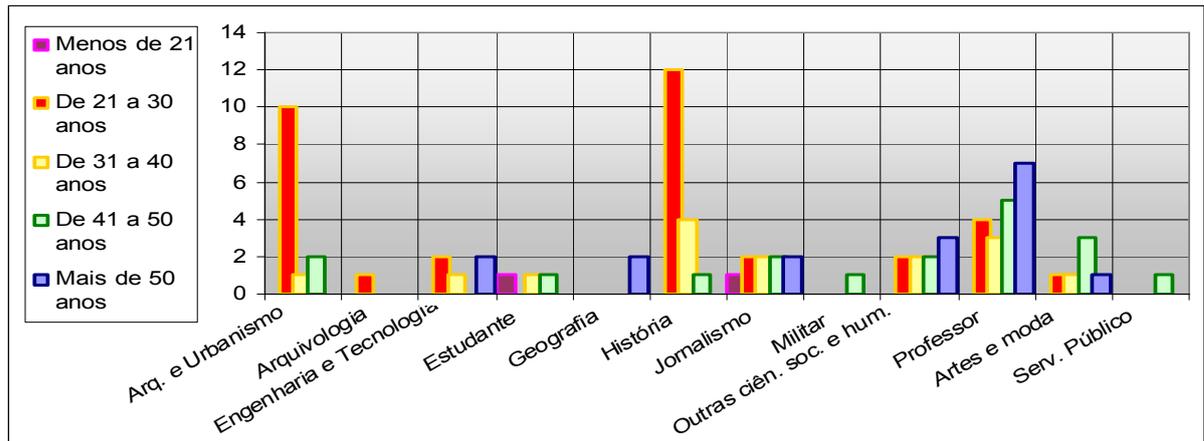


Gráfico 53 – Faixa etária em função da formação/profissão

5.1.6 Idade e vínculo institucional

Relacionando-se os vínculos institucionais dos usuários com suas faixas etárias, pode-se observar no Gráfico 54 uma concentração de 54,3% dos usuários com vínculo acadêmico na faixa dos 21 aos 30 anos.

Conforme aumenta a faixa etária diminuem os usuários com vínculo acadêmico e aumentam os com vínculo profissional. Os usuários com ambos os vínculos ou sem nenhum vínculo mantêm uma média. Isto pode ser atribuído ao fato de que muitos usuários ainda frequentam algum curso enquanto jovens, e tendem a estabelecer-se e deixar as universidades para começar a trabalhar.

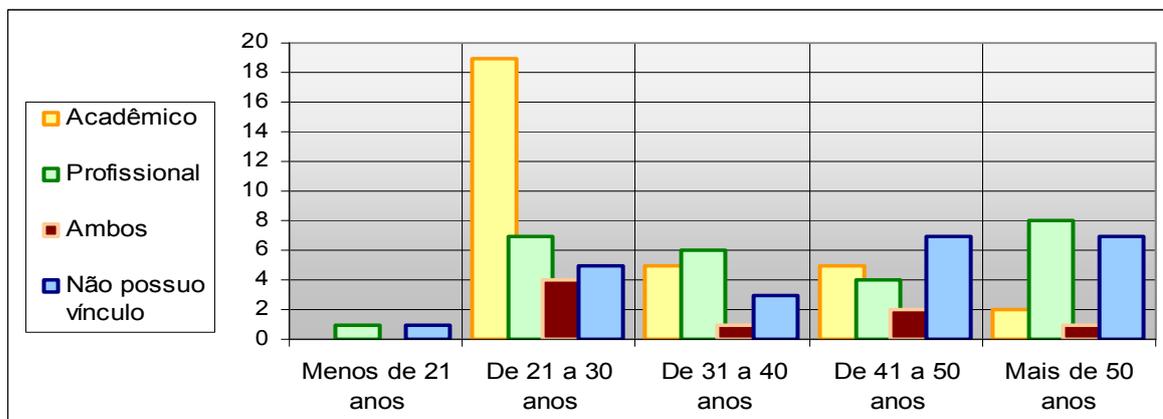


Gráfico 54 – Vínculo institucional em função da faixa etária

5.1.7 Escolaridade e vínculo institucional

A faixa de usuários com curso superior é a mais numerosa, contendo 51,8% dos usuários com vínculo acadêmico, 40,0% dos usuários com vínculo profissional e 65,2% dos usuários sem qualquer vínculo institucional (Gráfico 55).

Esta constatação dá indícios de que muitos dos usuários com curso superior ainda estão estudando (vínculo acadêmico), já conseguiram um emprego (vínculo profissional) ou são recém formados, ainda não conseguiram entrar no mercado de trabalho ou estão realizando pesquisas por motivos pessoais (não possui vínculo). Quanto aos usuários com ambos os vínculos, 75,0% possuem curso superior, levando a crer que sejam estudantes. Quanto aos usuários com doutorado, 42,9% possuem vínculo acadêmico e 57,1% vínculo profissional, indicando que os doutores ou estão dando continuidade aos seus estudos ou estão atuando profissionalmente, provavelmente com envolvimento em atividades de ensino. Nenhum dos doutores possui ambos os vínculos ou nenhum dos vínculos institucionais.

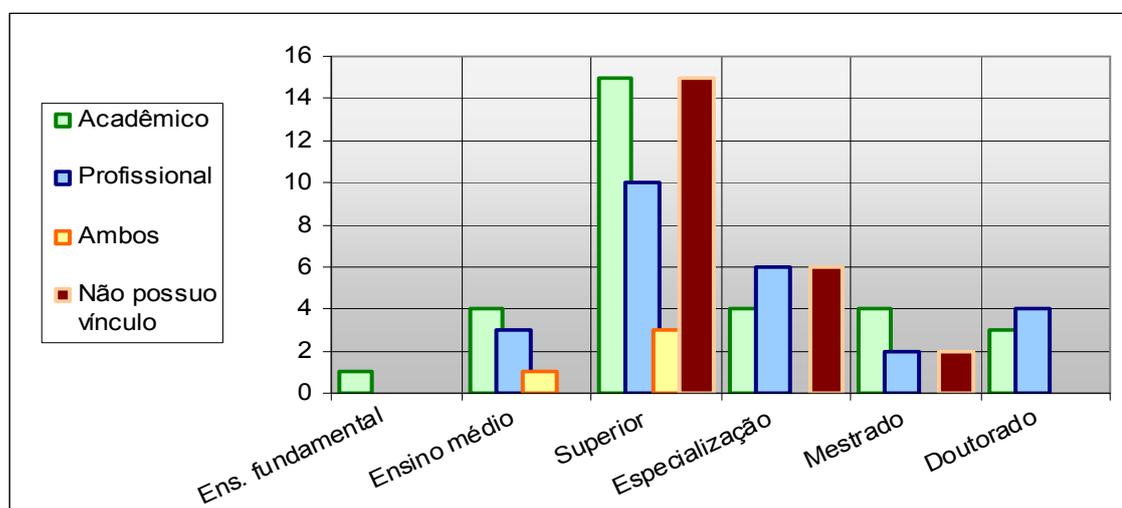


Gráfico 55 – Vínculo institucional em função da escolaridade

5.1.8 Razão da consulta e vínculo institucional

Pode-se observar, no Gráfico 56 uma proporcionalidade entre a razão da consulta e o vínculo institucional, pois 80,6% dos usuários com vínculo acadêmicos

buscaram o Arquivo em razão de trabalhos científicos/acadêmicos, 48,0% dos usuários com vínculo profissional consultaram o Arquivo por razões profissionais e, dos usuários que não possuíam vínculo algum, 43,5% afirmaram interesse pessoal e 34,8% afirmaram interesse profissional.

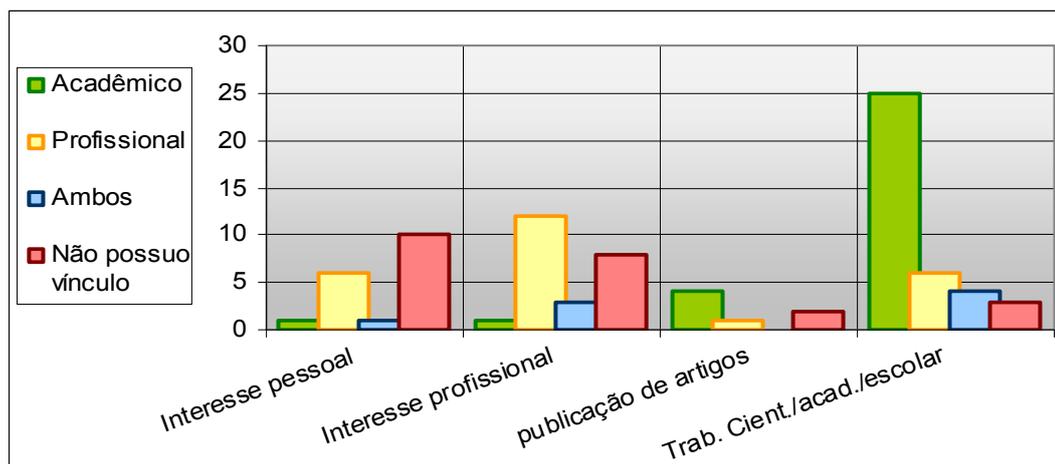


Gráfico 56 – Vínculo institucional em função da razão da consulta ao Arquivo

5.1.9 Escolaridade e instituição financiadora

Os financiamentos constituem um importante estímulo para que as pesquisas se desenvolvam. Cada instituição financiadora é mais voltada a um determinado tipo de pesquisador, e também possui interesse em um determinado tipo de pesquisa.

Analisando-se o Gráfico 57, percebe-se que o CNPq é voltado ao financiamento de pesquisas em nível de graduação e pós-graduação, beneficiando quase na mesma proporção a graduados, especialistas e mestres. Não há nenhum doutor financiado pelo CNPq.

A CAPES financiou a maioria das pesquisas dos usuários com mestrado e uma pequena parcela das investigações dos usuários com doutorado. Por ser uma instituição voltada ao aperfeiçoamento de pessoal que possui curso superior, é compreensível que atenda apenas àqueles que estão cursando uma pós-graduação.

Os financiamentos de pesquisa obtidos pelos usuários do Ensino Médio foram todos a partir de universidades. Estes usuários, embora tenham informado possuir apenas o ensino médio, são estudantes universitários, e por esta razão puderam obter um financiamento para suas pesquisas.

Os usuários doutores tiveram a maioria de suas pesquisas financiadas pela UCS. Quanto aos usuários com especialização, não há uma predominância, havendo financiamento de pesquisa por parte do CNPQ, entidades de classe, prefeituras municipais e contratantes particulares. Entre os usuários de nível superior predomina como instituição financiadora a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul.

Cabe destacar o fato de que os doutores obtenham a maioria dos financiamentos de suas pesquisas junto a uma universidade, e não através de instituições voltadas à pesquisa científica e ao aperfeiçoamento de nível superior, como o CNPQ e a CAPES.

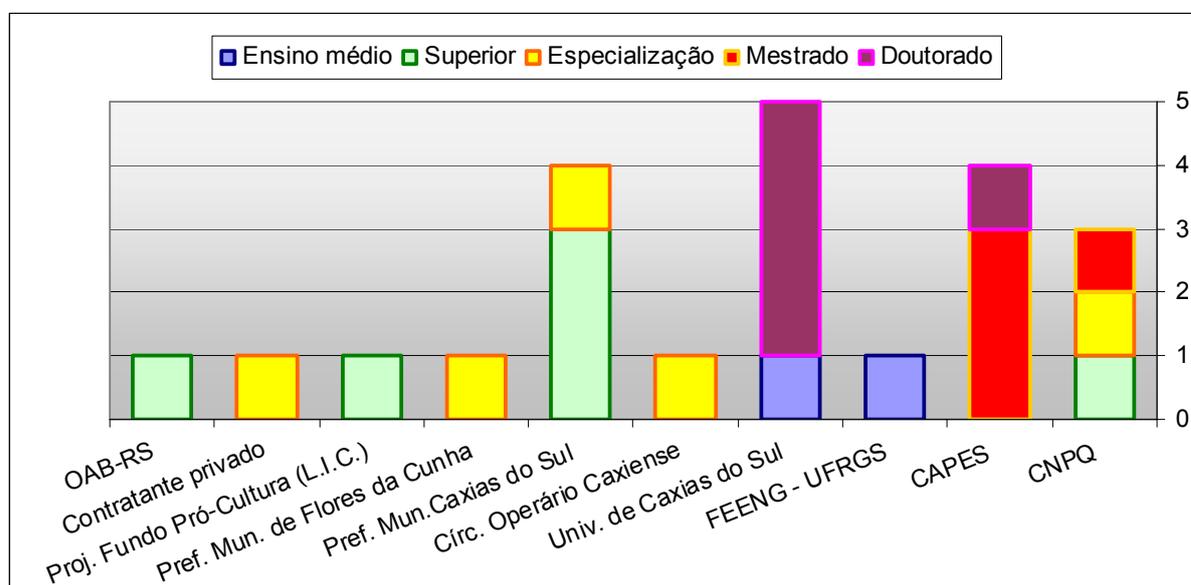


Gráfico 57 – Instituição financiadora em função da escolaridade

5.1.10 Consultas realizadas e setores pesquisados

A confrontação entre o número de consultas realizadas e setores pesquisados pode ajudar o Arquivo a identificar quais setores são visitados regularmente pelos usuários mais assíduos.

Percebe-se, no Gráfico 58, que há uma certa equivalência entre a proporção de usuários que já visitou cada um dos setores do AHMJSA mais de uma vez, assim como também estão em equilíbrio os usuários que visitaram o AHMJSA apenas uma vez. O setor que proporcionalmente possui mais usuários assíduos é a Fototeca, com apenas 8,5% de usuários que visitam o Arquivo pela primeira vez.

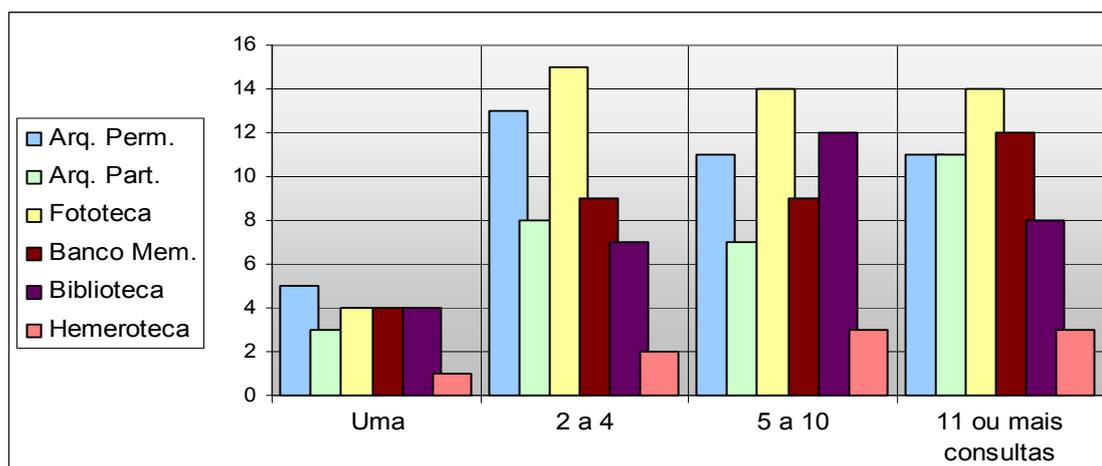


Gráfico 58 – Setores pesquisados em função do número de consultas realizadas

5.1.11 Formação/profissão e setores pesquisados

A confrontação entre formação/profissão e setor pesquisado pode revelar quais são os setores mais buscados pelos usuários de diferentes formações/profissões.

Nota-se no Gráfico 59 que arquitetos possuem notoriamente maior interesse em pesquisar na Fototeca.

Historiadores apresentaram um equilíbrio na procura pelos setores do Arquivo permanente, Fototeca, biblioteca e Banco de memória, sobressaindo-se ligeiramente

os setores do Arquivo permanente e Fototeca. No caso dos professores também há uma procura bastante equilibrada entre os setores, destacando-se ligeiramente o Arquivo permanente e os Arquivos particulares.

Os demais setores possuem uma procura menor e mais equilibrada, com a Fototeca sobressaindo ligeiramente entre as buscas de jornalistas e profissionais das artes e moda.

Os setores que atendem a maior variedade de usuários são a Fototeca e o Arquivo permanente, de forma que necessitam receber uma atenção especial por parte da direção e dos funcionários do Arquivo.

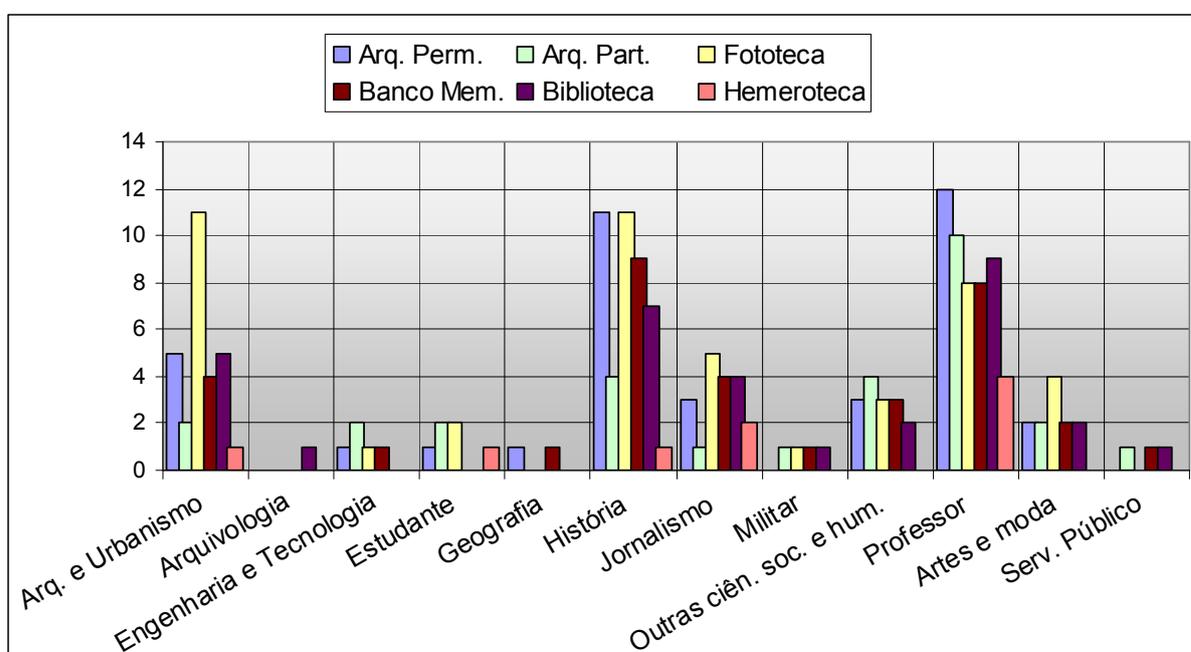


Gráfico 59 – Setores pesquisados em função da formação/profissão

5.1.12 Razão da consulta e faixa etária

No Gráfico 60 percebe-se que conforme aumenta a faixa etária diminui o número de buscas de informações em razão de trabalhos científicos/acadêmicos. E também percebe-se um aumento da consulta ao Arquivo motivada por interesses pessoais e profissionais conforme aumenta a faixa etária.

Chama atenção o fato de que somente após os 30 anos há busca de informações para publicação de artigos científicos, e somente após os 50 anos para elaboração de livros e outras atividades. Isto pode estar relacionado ao fato de que é justamente nestas faixas etárias que encontram-se a maioria dos pós-graduados, especialmente os usuários com doutorado, mais numerosos entre aqueles com mais de 50 anos.

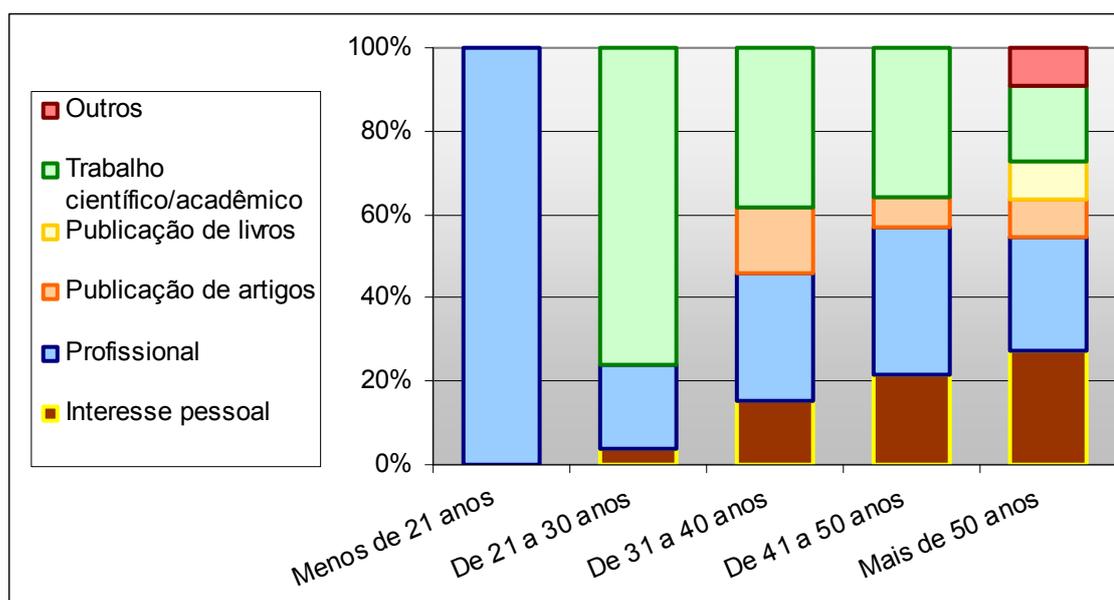


Gráfico 60 – Razão da consulta ao Arquivo em função da faixa etária

5.1.13 Número de consultas e dificuldade na localização de documentos

Confrontando-se o número de dificuldades na localização de documentos com o número de consultas realizadas, percebe-se que, quanto mais consultas um usuário já efetuou no Arquivo, menor é sua dificuldade em localizar documentos (Gráfico 61).

O treinamento de usuários é realizado através de explicações sobre o funcionamento, normas do Arquivo e procedimentos a serem adotados para a realização das pesquisas. Quanto mais vezes os usuários visitarem o Arquivo mais terão oportunidades de conhecer o acervo e assimilar essas informações sobre

como proceder suas buscas, conseqüentemente, podem familiarizar-se com a pesquisa documental e realizá-la mais rapidamente.

A exceção a essa regra são os usuários que já visitaram o Arquivo mais de onze vezes, onde há um aumento na proporção de pesquisadores que afirmaram ter enfrentado problemas para localizar as informações que procuravam. Apesar do exposto no parágrafo anterior, isto pode ser devido à maior especificidade ou complexidade da informação buscada, o que demanda inclusive um maior número de consultas ao acervo para que se encontre o que se está procurando.

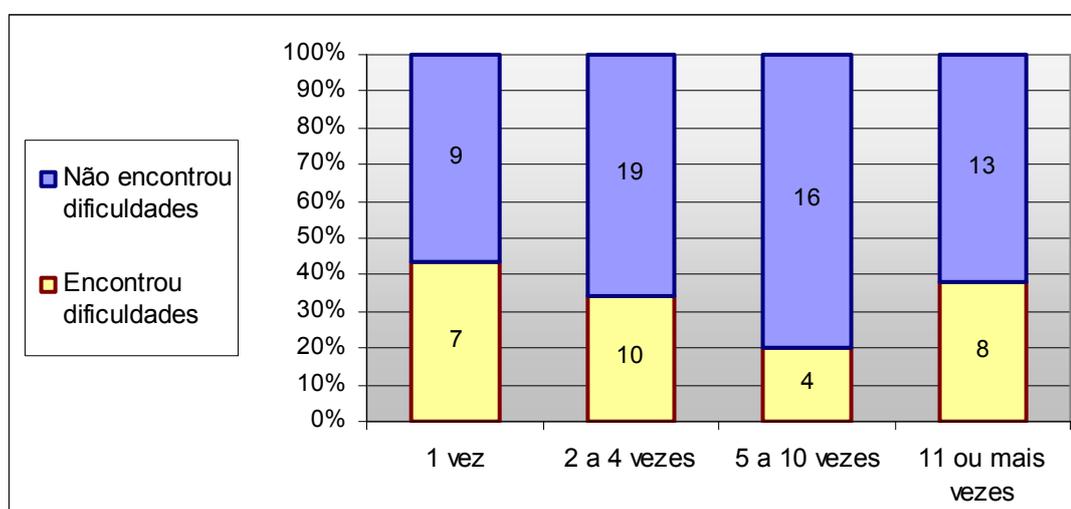


Gráfico 61 – Dificuldade na localização de documentos em função do número de consultas realizadas

5.1.14 Nível de orientação e dificuldade na localização de documentos

A atenção dispensada ao treinamento dos usuários reflete-se na percepção que estes possuem em relação à qualidade das orientações recebidas durante seu atendimento.

Percebe-se através do Gráfico 62 que há uma proporção inversa entre a qualidade das orientações recebidas pelos usuários e o número de usuários que encontrou dificuldade em localizar os arquivos de que precisava.

Quanto maior a satisfação dos usuários em relação às orientações recebidas sobre os procedimentos de pesquisa, maior é a proporção de usuários que não encontrou dificuldades em suas buscas.

Isto demonstra que a orientação recebida faz diferença no momento em que o usuário se depara com um obstáculo à realização de sua pesquisa.

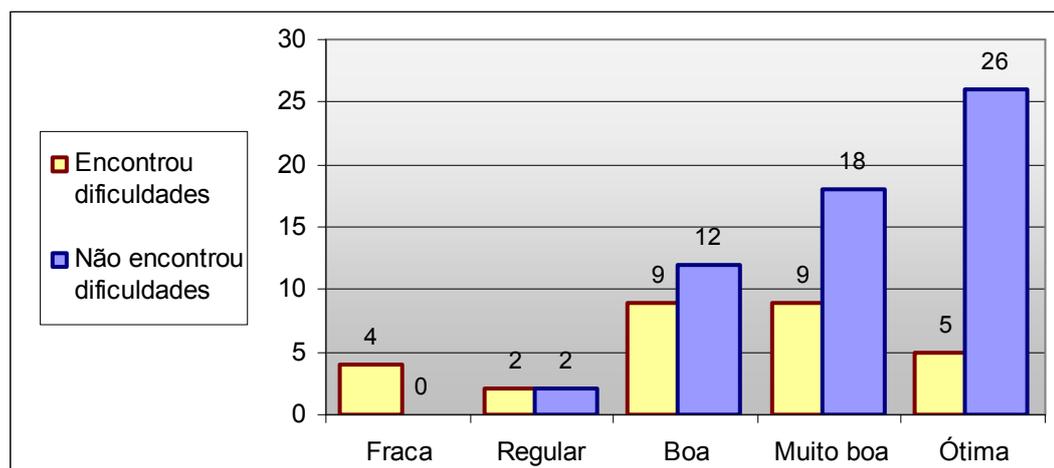


Gráfico 62 – Dificuldade na localização de documentos em função do nível de orientação recebido

5.1.15 Escolaridade e formação/profissão

Os usuários do AHMJSA possuem variadas formações/profissões, e em algumas delas predominam usuários com determinado nível de escolaridade.

Observa-se no Gráfico 63 que há usuários que declararam sua formação ou profissão como sendo arquitetura, engenharia ou jornalismo, porém possuem apenas Ensino Médio. Isto pode ser explicado pelo fato de ainda não terem concluído o curso superior.

As profissões mais frequentes entre os usuários não são necessariamente aquelas com maior nível de escolaridade. A maioria dos arquitetos possui apenas graduação, e uma pequena parcela possui especialização, não foram observados mestres ou doutores.

Entre os historiadores, a maioria possui curso superior, e o restante é composto por especialistas, mestres e doutores. Os jornalistas também possuem

uma maioria de graduados, e apresentam uma pequena parcela de especialistas e mestres. Não encontrou-se nenhum doutor entre eles.

Nos três cursos citados acima, arquitetura, história e jornalismo, percebe-se que são compostos por uma maioria de usuários graduados. Há dois grupos de usuários que fogem a essa regra. O grupo dos usuários que engloba outras ciências sociais e humanas não citadas separadamente no gráfico e o grupo dos professores.

O primeiro grupo apresenta uma superioridade no número de usuários especialistas, seguido pelos graduados e em menor número os mestres e doutores.

O segundo grupo, o dos professores, é o que possui o maior nível médio de escolaridade, sendo em sua maioria constituído de mestres e doutores. Em menor número estão os graduados e especialistas.

Dentre estes professores, pelo elevado nível de escolaridade, presume-se que em sua maioria sejam professores universitários.

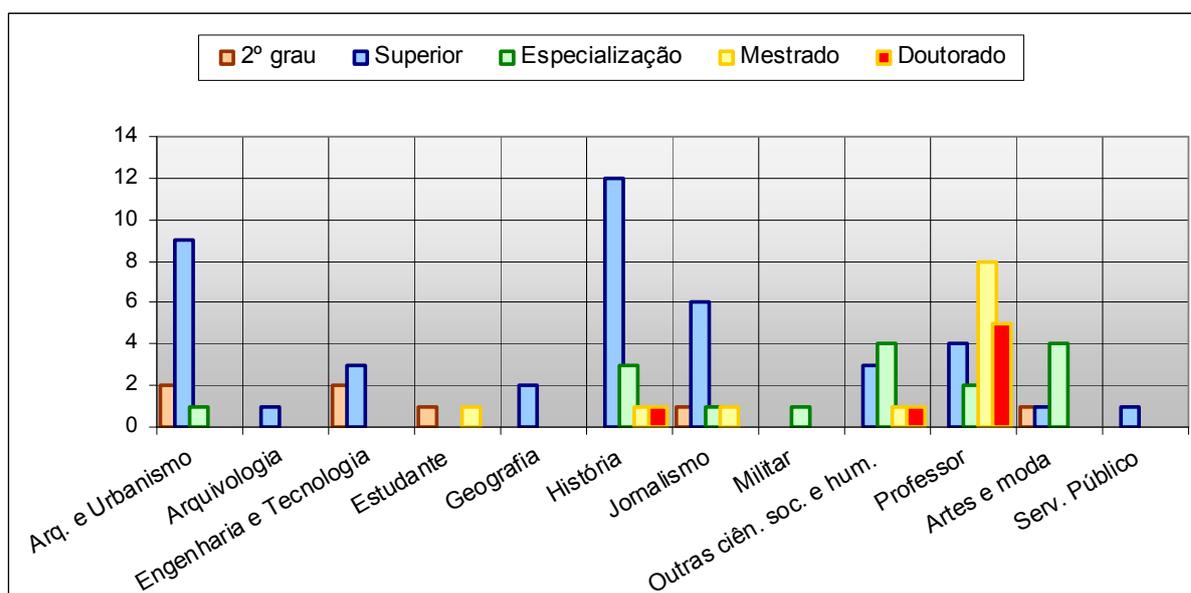


Gráfico 63 – Escolaridade em função da formação/profissão

5.1.16 Razão da consulta ao arquivo e formação/profissão

As diferentes formações/profissões dos usuários influenciam nas razões e nos usos que estes pretendem fazer das informações buscadas junto ao Arquivo. É

importante para o Arquivo conhecer o que motiva cada segmento de usuários a realizar suas investigações.

De acordo com os resultados, arquitetos e historiadores, em sua maioria, buscam informações para confecção de trabalhos científicos/acadêmicos, e em menor proporção por interesse profissional ou pessoal (Gráfico 64).

Para engenheiros e outros profissionais das ciências sociais e humanas predomina o interesse pessoal. Para estes últimos, ainda observam-se a publicação de livros e de artigos como razão para consulta ao Arquivo.

Entre os jornalistas predomina o interesse profissional, talvez como consequência da natureza dessa profissão, e quase na mesma proporção vêm os trabalhos científicos/acadêmicos.

Já entre os professores há um certo equilíbrio entre o interesse profissional e a busca de informações para trabalhos científicos/acadêmicos.

A publicação de artigos também foi apontada como a razão da consulta por uma parte significativa dos professores. Em menor número estão os interesses pessoais. O alto número de pesquisas motivadas por interesse profissional e principalmente para a produção de textos científicos como artigos e trabalhos acadêmicos/científicos, reflete o caráter desta profissão, voltada principalmente para o ensino e pesquisa.

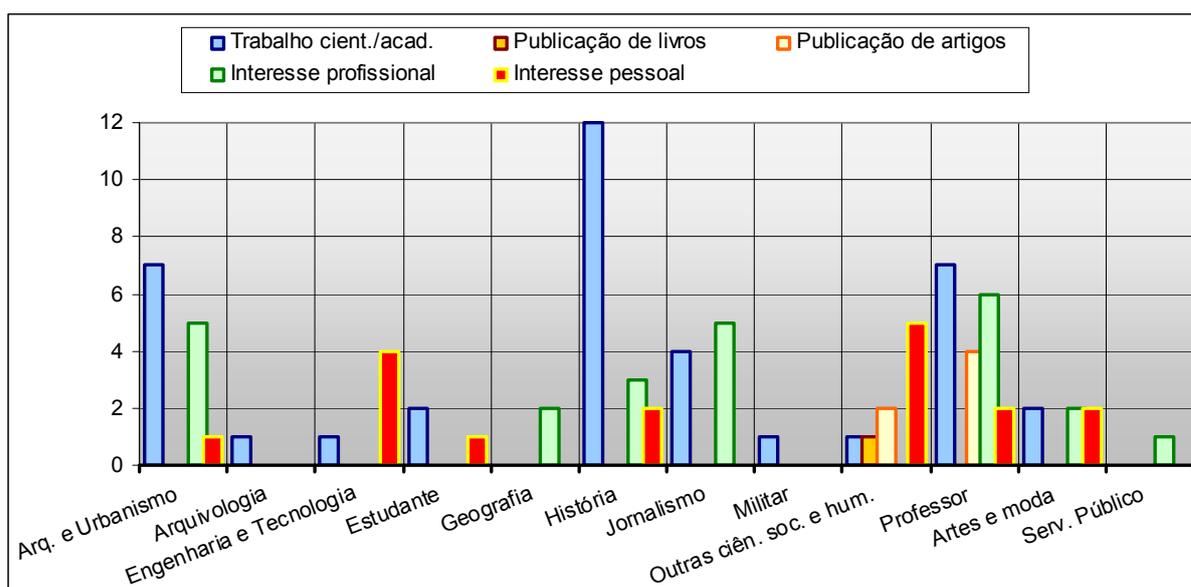


Gráfico 64 – Razão da consulta em função da formação/profissão

5.1.17 Tipos de documentos procurados e formação/profissão

Assim como influencia a razão de consulta ao Arquivo, a formação/profissão do usuário também influencia o tipo de documento procurado, dando uma idéia geral sobre o que é mais procurado por cada tipo de formação/profissão.

De acordo com o Gráfico 65, fotos, desenhos e pinturas são quase uma unanimidade entre os usuários, não sendo procurados apenas por arquivistas, geógrafos e servidores públicos, três dos tipos de usuários encontrados menos frequentemente no AHMJSA.

Entre os profissionais da arquitetura, história e arte, predomina a busca por fotos, desenhos e pinturas. Para os engenheiros, estudantes, jornalistas, outros profissionais das ciências sociais e humanas e principalmente para os professores, é maior a busca por documentos do tipo textual.

Historiadores foram os únicos a buscar documentos audiovisuais, e geógrafos procuraram exclusivamente por plantas e mapas.

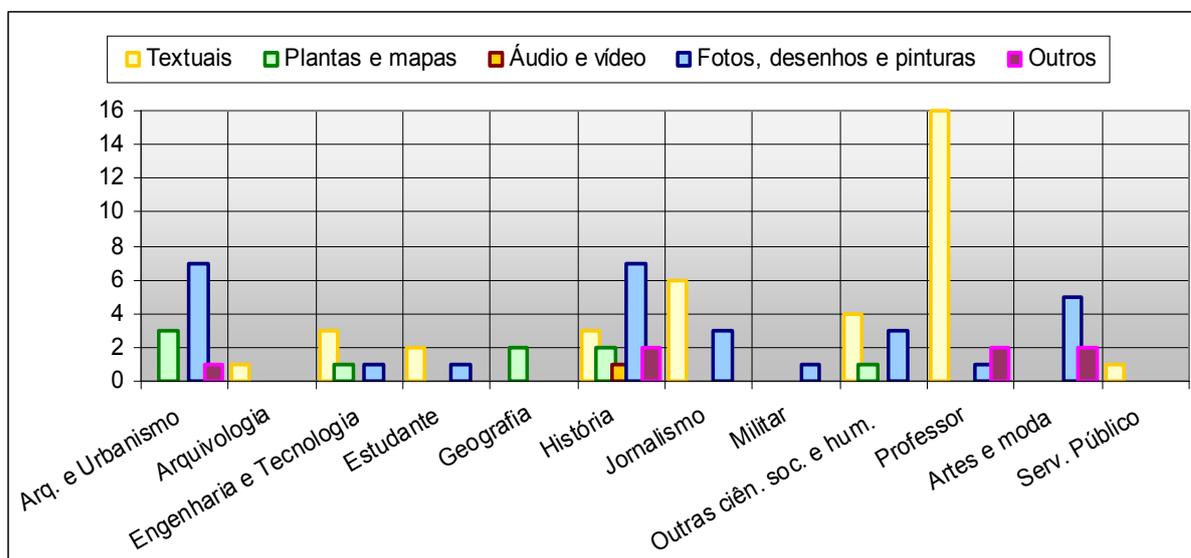


Gráfico 65 – Tipo de documento procurado em função da formação/profissão

5.1.18 Ajuda financeira e escolaridade

O financiamento da pesquisa é um grande incentivo à realização de pesquisas, e também reflete a intenção de uma instituição em promover uma pesquisa relevante e de qualidade.

Conforme o nível de escolaridade, pode-se inferir um certo grau de seriedade e qualidade na pesquisa.

Conforme o Gráfico 66, nota-se que quanto maior é a escolaridade, maior é também a proporção de usuários que recebem financiamento para suas pesquisas.

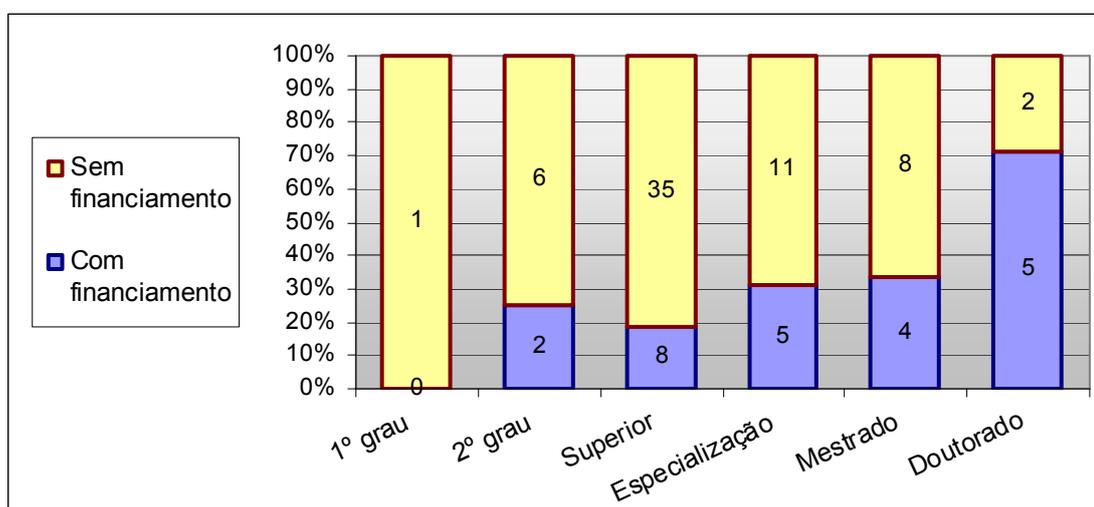


Gráfico 66 – Ajuda financeira em função do nível de escolaridade

5.1.19 Ajuda financeira e razão da consulta

No Gráfico 67 observa-se que há uma baixa proporção de financiamento de pesquisas cuja motivação é a realização de trabalhos científicos/acadêmicos ou publicação de artigos, alcançando em ambos os casos menos de 40% das pesquisas. Não há quaisquer financiamentos para pesquisas de interesse pessoal ou para publicação de livros. Proporcionalmente, as pesquisas em virtude de interesse profissional, são as que mais possuem financiamento, alcançando metade dos casos.

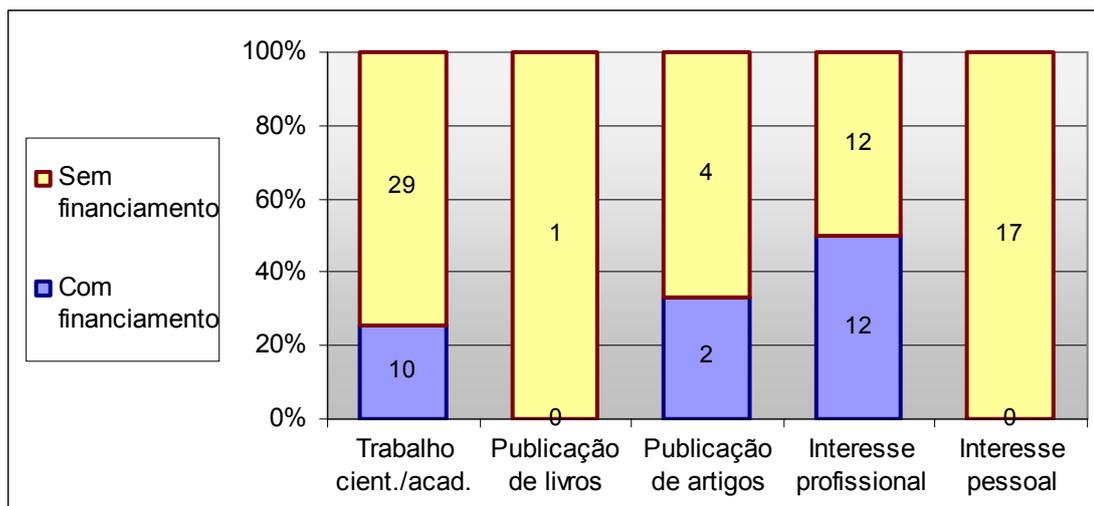


Gráfico 67 – Ajuda financeira em função da razão da consulta ao Arquivo

5.1.20 Razão da consulta e consultas realizadas

Nota-se que quanto maior é a responsabilidade e o comprometimento dos usuários com sua pesquisa, maior tende a ser também o número de vezes que visitam o Arquivo.

Consultas motivadas por interesse profissional e publicação de livros são as que apresentam os pesquisadores mais assíduos, não havendo nesta categoria nenhum usuário que tenha visitado o Arquivo apenas uma vez (Gráfico 68).

As consultas realizadas em razão de trabalhos científico/acadêmicos possuem uma maioria de usuários que realizaram de duas a quatro visitas ao Arquivo, com proporções decrescentes respectivamente entre os usuários que realizaram de cinco a dez consultas, onze ou mais consultas e apenas uma consulta. Pode-se afirmar que esta categoria apresenta um número mediano de visitas ao Arquivo, juntamente com as consultas, em razão de publicação de artigos.

A razão de consulta cujos usuários apresentam a menor assiduidade ao Arquivo é a pesquisa por interesses pessoais. Isto pode se dar devido à ausência de obrigação em concluir a pesquisa, por parte destes usuários, ou então devido ao baixo nível de complexidade de suas investigações.

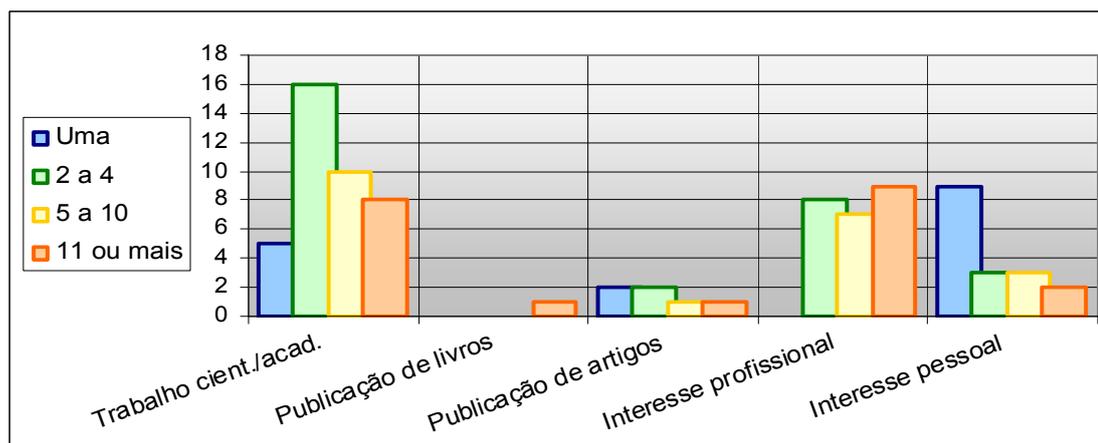


Gráfico 68 – Número de consultas realizadas em função da razão da visita ao Arquivo

5.1.21 Consulta a outras instituições e cidade onde reside

Confrontando-se o local de residência dos usuários e suas buscas em outras instituições, pode-se identificar que a maioria dos residentes em Caxias do Sul não costuma buscar outras instituições para a realização de suas pesquisas, ou então costuma recorrer a poucas outras instituições (Gráfico 69).

Usuários residentes em cidades da serra gaúcha próximas a Caxias do Sul apresentam um equilíbrio no número de consultas a outras instituições.

Entre os usuários que residem em outras regiões do Rio Grande do Sul, em outros estados e países, há uma predominância a consultas em muitas instituições.

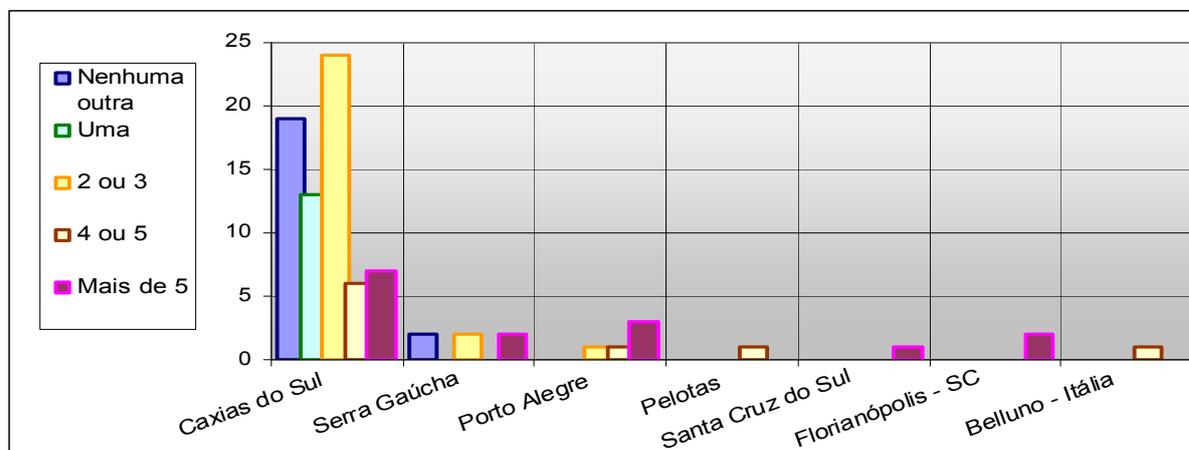


Gráfico 69 – Número de consultas a outras instituições em função da cidade onde reside

5.1.22 Escolaridade e cidade onde reside

Confrontando-se os dados sobre escolaridade e residência dos usuários, pode-se ter uma idéia da composição cultural dos usuários vindos de diversos locais, que chegam ao Arquivo para realizar suas investigações.

No Gráfico 70 é possível constatar que a escolaridade média dos usuários residentes em Caxias do Sul é proporcionalmente menor em relação aos usuários vindos de fora dessa cidade.

Isto pode ser explicado pelo fato de que normalmente são os níveis mais elevados de escolaridade que demandam pesquisas mais exaustivas e maior volume de dados.

Gastos com viagens podem influenciar mais aos usuários que não possuem uma necessidade mais urgente ou complexa de pesquisa, desencorajando-os a buscarem informações em outras localidades.

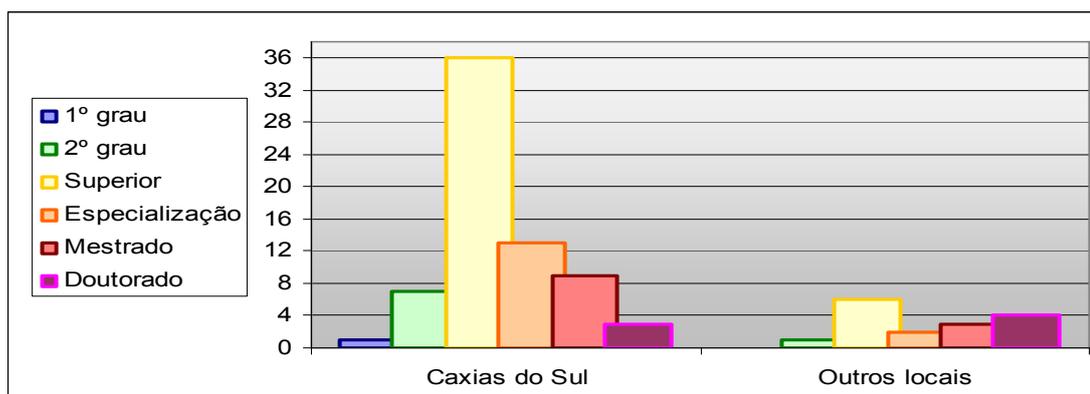


Gráfico 70 – Escolaridade em função do local de residência

5.1.23 Agilidade no atendimento recebido e escolaridade

A agilidade no atendimento demonstra o quanto um arquivo e seus funcionários estão preparados para atender aos usuários com eficiência.

Ao observar o Gráfico 71, nota-se que a percepção dos usuários quanto à agilidade do atendimento tende a melhorar conforme aumenta o nível de escolaridade. A exceção a esta regra são os usuários com doutorado, que apresentam uma opinião mais negativa em relação ao padrão estabelecido.

Isto pode estar relacionado à maior complexidade ou volume de dados necessários nas pesquisas dos usuários com doutorado, ou então devido à qualidade do tratamento com que estão habituados a receber em suas localidades, uma vez que, conforme o Gráfico 70, a maioria dos doutores não reside em Caxias do Sul.

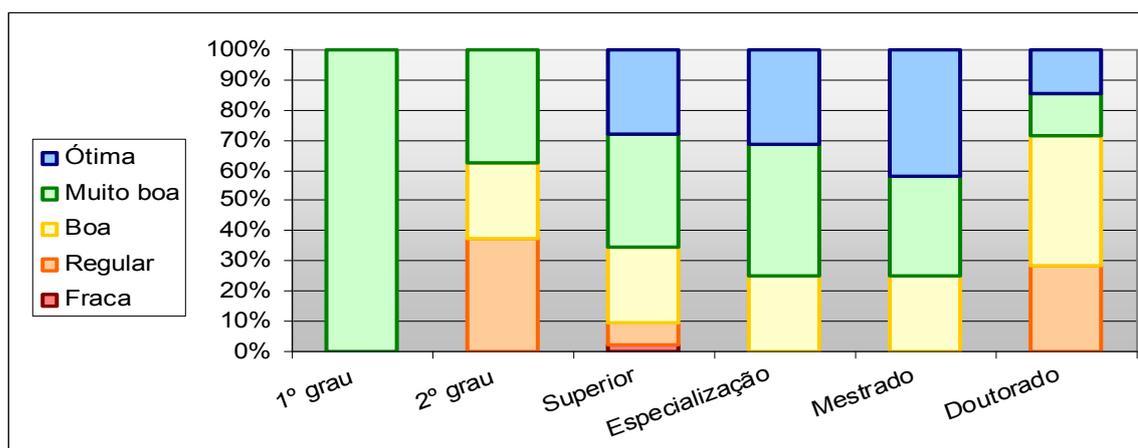


Gráfico 71 – Agilidade no atendimento recebido em função da escolaridade

5.1.24 Terminologia utilizada pelos atendentes e escolaridade

Assim como na questão anterior, a escolaridade pode influenciar a percepção dos usuários quanto aos serviços do Arquivo.

A terminologia utilizada pelos atendentes foi considerada melhor pelos usuários conforme maior era seu grau de escolaridade, e novamente a exceção foram os usuários com doutorado (Gráfico 72).

Quanto à terminologia, existe a possibilidade de que estes doutores esperassem uma linguagem mais técnica e precisa por parte dos atendentes ou que fosse utilizada uma terminologia voltada para a sua área, o que explicaria o baixo nível de avaliação apresentado.

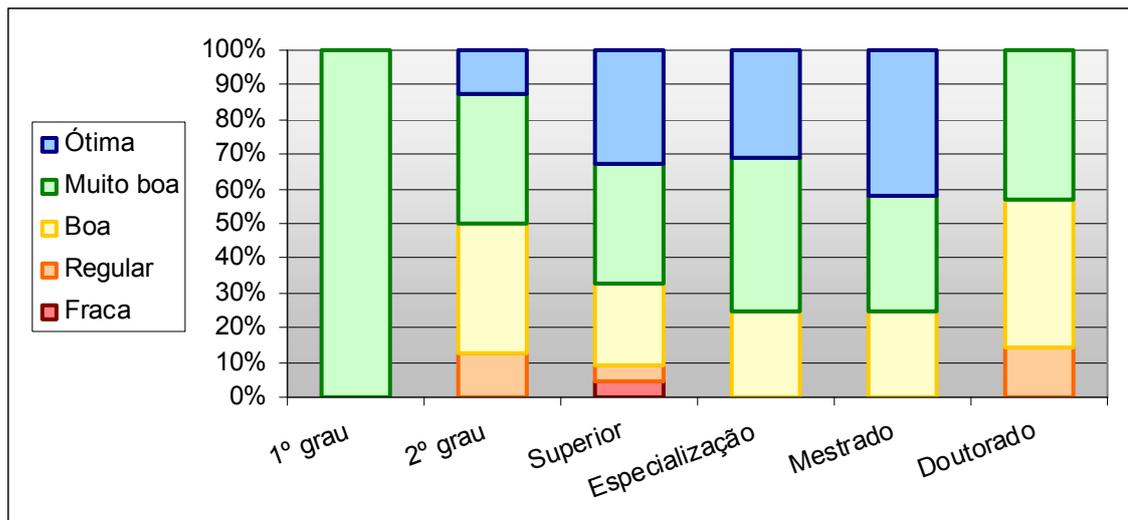


Gráfico 72 – Terminologia utilizada pelos atendentes em função da escolaridade

6 CONCLUSÃO

A partir da análise dos resultados obtidos, foi possível identificar o perfil dos usuários do AHMJSA. Neste sentido, os usuários do AHMJSA são pesquisadores predominantemente jovens, entre os 21 e 30 anos, sobressaindo-se ligeiramente os do sexo feminino, equilibrados entre solteiros e casados. Quanto à profissão, a maioria são professores, graduados em história ou arquitetura e urbanismo, que possuem vínculo acadêmico ou profissional.

Os principais usos pretendidos para as informações pesquisados são os trabalhos científicos/acadêmicos, normalmente sem financiamento para pesquisa. A maioria deles já concluído ou em andamento, e em alguns casos resultariam em mais de um produto: além da pesquisa produziram artigos científicos e livros.

Notou-se também muitos usuários assíduos e outros esporádicos, que buscaram com mais frequência setores como o da Fototeca e dos arquivos permanentes em busca de temas como fatos históricos, notícias e cotidiano e arquitetura e urbanismo, referentes ao final do século XIX e início do século XX.

A maioria dos usuários já possuía mais documentos sobre o tema pesquisado, encontrados em outros arquivos públicos, arquivos pessoais e familiares e em revistas, jornais e periódicos.

Os principais tipos de documentos procurados foram os textuais, fotos, desenhos e pinturas, das quais os usuários gostariam de obter cópias digitalizadas.

No caso das fotografias, a data, o local ou ocasião da foto e o autor foram apontados como os dados mais importantes na descrição.

A pesquisa permite afirmar que uma grande parcela dos usuários possui computador com banda larga e não soube onde ou como realizar uma consulta preliminar através da *web*, isto revela uma demanda reprimida pela falta de um serviço virtual.

Os usuários também consideraram indispensáveis a informatização e a digitalização do acervo. Isto deve ser levado em consideração durante a elaboração do orçamento anual do AHMJSA. Cabe destacar que já há uma iniciativa do Arquivo nesse sentido, com a informatização e digitalização de parte do acervo já em curso.

Quanto à análise do acervo pelos usuários, conclui-se que o tamanho e a variedade devem continuar a ser ampliados, através de novas aquisições. Também foram significativos os pedidos de melhorias no serviço de reprografia do Arquivo. Outra necessidade bastante assinalada pelos usuários foi a disponibilização dos documentos através da *web*.

Os quatro quesitos referentes ao atendimento dos usuários atingiram um alto índice de satisfação, com destaque para a orientação dada aos usuários quanto aos procedimentos de pesquisa e para a presteza e cordialidade dos atendentes, ressaltando o empenho, preparação e dedicação no trato com os usuários. Entretanto, pode-se inferir que há uma carência de atendentes, apontando o aumento do número de funcionários como uma necessidade imediata.

A opinião dos usuários quanto às instalações do Arquivo mostram que estão muito satisfeitos com a limpeza e conservação do Arquivo, porém possuem expectativas parcialmente atendidas principalmente quanto ao espaço para consultas. A falta de um espaço reservado à pesquisa, livre de ruídos e com mobiliário e equipamento adequado foram as maiores preocupação dos usuários.

Algumas das informações obtidas no cruzamento de dados já eram esperadas, porém, sem esta confrontação não haveria qualquer comprovação.

Verificou-se, por exemplo, que, conforme aumenta a idade e escolaridade, aumentam também a proporção de pesquisas por interesse profissional e pessoal.

Um fato muito interessante identificado, durante as confrontações de dados, foi a constatação de que o esforço despendido na orientação e treinamento dos usuários realmente faz a diferença, pois quanto maior fora a atenção dispensada ao treinamento dos usuários, menor o número de usuários que encontraram dificuldades em localizar documentos.

A confrontação entre os dados mostrou-se trabalhosa, porém bastante proveitosa, pois permitiu que se procedesse a uma segmentação de usuários de acordo com vários critérios, e que se observassem algumas peculiaridades existentes entre estas subcategorias de usuários criadas pelo cruzamento de variáveis, que não eram perceptíveis unicamente através da análise dos dados colhidos por meio do questionário.

Neste sentido, sugere-se que, sempre que a abrangência e profundidade de um estudo de usuários permitir, se faça uma confrontação entre as principais variáveis que compõe o instrumento de coleta de dados. Esta prática demonstrou

trazer uma maior riqueza de detalhes na análise do questionário, evidenciando características até então imperceptíveis quando se realiza uma análise sobre as questões aplicadas individualmente.

Sempre que possível é também interessante colocar algumas questões abertas no instrumento de coleta de dados, para que os usuários possam expressar suas principais inquietações e desejos e emitir suas opiniões, sem estarem limitados pela categorização de respostas encontradas frequentemente nos questionários.

As principais sugestões que ficam ao Arquivo são a adequação do espaço de consulta de documentos e também a criação de um site próprio, desvinculado ao da prefeitura, para facilitar o acesso e manipulação de conteúdo.

Espera-se que este estudo seja um ponto de partida para que o AHMJSA realize um estudo de usuários de forma contínua e periódica, visando sempre a melhoria na qualidade dos seus serviços.

Apesar de haver uma certa quantidade de literatura sobre estudos de usuários, há poucos trabalhos sobre estudos de usuários em arquivos, e mais raros ainda são os textos que tratam especificamente sobre os métodos de pesquisa utilizados nestes estudos de uma forma abrangente e com rigor científico. Nas áreas de ciências da informação, especialmente biblioteconomia, encontram-se alguns trabalhos que tratam sobre métodos de coleta de dados em estudos de usuários, porém, estes métodos são analisados sob a ótica da biblioteconomia, não se sabendo realmente até que ponto se ajustam às características dos estudos de usuários de arquivos.

Este trabalho utilizou-se de um questionário para coleta de dados, que provou ser bastante eficiente para os objetivos deste trabalho, porém, o uso deste questionário não recebeu uma análise mais minuciosa, não se podendo aprender muito sobre a utilização deste instrumento em estudos de usuários de arquivos, pois não era esse o foco desta pesquisa. Por estas razões deixa-se aqui a sugestão de um trabalho científico com foco voltado para os métodos de coleta de dados em estudos de usuários de arquivos, pois, antes de realizar estudos de usuários, os arquivistas deveriam desenvolver métodos próprios e mais adequados ao desenvolvimento de pesquisas na área arquivística.

REFERÊNCIAS

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 2. ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 1998.

BAPTISTA, Sofia; CUNHA, Murilo. Estudo de Usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BLAYA PEREZ, Carlos. **Estudios sobre os usuários dos arquivos fotográficos brasileiros**. 2004. Tese (Doutorado em Biblioteconomia y Documentación) Salamanca: Universidad de Salamanca, 2004.

_____. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. In: **Caderno de Arquivologia**, n. 1, Curso de Arquivologia - Universidade Federal de Santa Maria. 2002. p. 66-86.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em informação. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Brasília: Universidade de Brasília, 2008.

CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de archivística**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.

FERREIRA, Sueli M. S. Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <www.ibict.br/cionline/include/getdoc.php?id=819&article=481&mode=pdf>. Acesso em: 11/12/2009.

_____. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

_____. **Estudos de necessidades de informação**: da abordagem tradicional à abordagem Sense-Making. Porto Alegre: ABEED, 1997.

GARCIA BELSUNCE, C. El Uso práctico de los archivos. **Archivum**, Vol. XXIX, 1982.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Editora Atlas 2006.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

ITURRATE I COLOMER, G. Aproximació teórica a la tipologia de l'usuari d'arxiu. **Revista Catalana De'arxivística**. Lligall, N.7, 1993

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte**. IN: Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica. Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, 05-08 de abril de 2000.

JARDIM, José Maria. A Produção de Conhecimento Arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 27, n. 3. Set. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651998000300001&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 09/04/2010

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**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Rio de Janeiro: UFRJ-IBICT, 1990. Dissertação de Mestrado

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

NASCIMENTO, M. J.; WESCHENFELDE, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade**. João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/161/155>>. Acesso em: 25/03/2010.

PERKINS, G. H. Will Librarie's *Web*-based Survey Methods Replace Existing Non-electronic Survey Methods? **Information technology and lybraries**. V. 23, n. 3, p. 123-126, set. 2004

PUGH, Mary Jo. **Providing reference services for archives and manuscripts**. Chicago: S.A.A., 1992.

QUIVY, R; CHAMPENHOUDT, L. **Manual de investigação em ciências sociais**. Lisboa: Gradiva, 1992

RADOS, Gregório J. Varvakis; VALERIM, Patrícia; BLATTMANN, Ursula. Valor Agregado a Serviços e Produtos de Informação. **Informativo CRB 14/ACB**. Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 11-12, jan/mar 1999. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/valor.html>> Acesso em 12/06/2010

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirámide, 1994.

SANZ CASADO, Elías. La Realización de Estudios de Usuarios: una necesidad urgente. **Revista general de información y documentación**. Madrid: Edit. Complutense. v.3, n.1, 1993. p. 154-166. Disponível em: <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9393120155A.PDF>. Acesso em 12/06/2010.

TARRAUBELLA I MIRABET, Xavier. **Els Arxius i els seus Usuaris**. Lligall, Nº 12, 1997.

TAVARES, P. C. Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários. In: CONGRESSO MUNDIAL DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E BIBLIOTECAS, 9, 2005, Salvador. **Anais...** Salvador, 2005. Disponível em: <www.icml9.org/program/track10/public/documents/Patricia%20Costa%20Tavares-152704.doc>. Acesso em: 29/05/2010.

TAYLOR, Hugh A. **Archival services and the concept of the user: A RAMP Study**. (PGI-84/WS/4). Paris, UNESCO, 1984. 101 p. (F), (S).

VALLS, Valéria Martins. O Enfoque da NBR Isso 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 33, n. 2, p. 172-178, maio/ago. 2004.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário de pesquisa

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Caro visitante, estamos realizando um estudo dos usuários do Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami - AHMJSA, e para isso pedimos que preencha este questionário. Garantimos o sigilo das respostas. Suas respostas serão utilizadas para a elaboração de uma monografia de especialização para o curso de Gestão em Arquivos – UFSM, sob o título “Estudo de Usuários do Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami”, orientada pelo Prof. Dr. Carlos Blaya Perez.

Caso concorde em participar da pesquisa, leia as instruções abaixo.

Instruções:

Preencha apenas os itens que se aplicarem ao seu caso;

Alternativas com colchetes [] indicam mais de uma escolha possível.

Qualquer dúvida, crítica ou sugestão a esta pesquisa serão bem-vindas, sinta-se à vontade para escrever para o responsável pela pesquisa: João Cândido Graça Araujo, aluno do Curso de Especialização em Gestão em Arquivos – Universidade Federal de Santa Maria

joacandidopesquisa@gmail.com

Agradecemos antecipadamente pela sua colaboração.

1 Qual sua idade?

- Menos de 20
 De 21 a 30
 De 31 a 40
 De 41 a 50
 Mais de 50

2 Sexo:

- Masculino
 Feminino

3 Estado civil:

- Solteiro(a)
 Casado(a)
 Viúvo(a)
 Divorciado(a)
 Desquitado
 União estável

4 Em que cidade você nasceu?

5 Você reside na mesma cidade onde está localizado este arquivo?

- Sim, resido em Caxias do Sul
 Não. Em que cidade?

6 Qual seu nível de escolaridade?

- I grau
 II grau
 Superior
 Especialização
 Mestrado
 Doutorado

7 Qual sua formação ou profissão?

8 Possui vínculo com alguma instituição? De que tipo?

- Acadêmico
 Profissional
 Ambos
 Não possui

9 Qual a razão da consulta a este arquivo?

- Interesse pessoal
 Profissional
 Trabalho acadêmico/escolar
 Publicação de artigo
 Outra. Qual?

10 No caso de utilizar documentos para um trabalho, este se enquadra melhor em qual das opções?

- Não iniciado
 Em andamento
 Concluído
 Concluído mas necessita de imagens

11 Qual o título do seu trabalho?

12 Poderia fazer uma breve descrição do que se trata?

13 Haverá mais de um produto final? Exemplo: trabalho acadêmico, artigo, exposição fotográfica.

- Sim
 Não

Quais? _____

14 Após a conclusão deste trabalho pretende prosseguir desenvolvendo outro?

- Sim
 Não

Sobre qual tema? _____

15 Caso venha a publicar seu trabalho, acredita que seria importante para o arquivo possuir uma cópia do mesmo?

- Sim
 Não

Justifique. _____

16 Ao utilizar os documentos deste acervo em um trabalho, você pretende citar claramente a origem dos mesmos?

- Sim
 Não.

17 Possui alguma ajuda financeira para desenvolver a sua pesquisa?

Sim

Não

De que instituição? _____

18 Quantas consultas você já fez a este arquivo?

1

de 2 a 4

de 5 a 10

11 ou mais

19 Em que setores do AHMJSA você costuma buscar informações?

Arquivo Permanente da Administração Pública

Arquivos Particulares

Banco de Memória – Memória Oral

Fototeca

Hemeroteca

Biblioteca

20 Qual a frequência com que você visita este arquivo?

Semanalmente

Mensalmente

Anualmente

Raramente

Outra

21 Os documentos que você está procurando são sobre:

Notícias e cotidiano

Personalidades

Arquitetura e urbanismo

Genealogia e histórico familiar

Fatos históricos

Defesa de direitos

Outro assunto. Qual?

22 Qual o período pesquisado?

De 1800 a 1900

De 1901 a 1950

De 1951 a 1980

De 1981 a 2000

Posterior a 2000

23 Você já possui outros documentos sobre o tema pesquisado?

Sim

Não

24 Caso possua, onde você os encontrou?

Neste arquivo

Arquivos pessoais/familiares

Arquivos públicos

Arquivos privados

Revistas, periódicos e jornais

Outro. Qual? _____

25 Em quantas outras instituições você procurou documentos sobre o tema pesquisado?

Nenhuma outra

Uma

Duas ou três

Quatro ou cinco

Mais de cinco

26 Pretende consultar mais alguma?

Sim

Não

27 Quais tipos de documentos você está procurando?

Textuais

Plantas e mapas

Áudio e vídeo

Fotos, desenhos e pinturas

Outro. Qual?

28 Que tipo de reprodução você gostaria de fazer dos documentos que lhe interessam?

Fotográfica

Fotocópia

Microfilmagem

Digitalização

Vídeo

Outra.

29 No caso de fotografias e digitalizações, você pretende “tratá-las” eletronicamente, restaurando, alterando brilho, contraste, etc.

Sim

Não.

30 Quais informações você considera mais relevantes na descrição de uma fotografia ou imagem.

- Título
 Data
 Autor
 Assunto
 Local ou ocasião da foto
 Tipo de processo fotográfico
 Identificação de pessoas na foto
 Outra(s).

Qual(is)? _____

31 Você se disporia a ajudar o AHMJSA caso possuísse alguma informação importante para a descrição de alguma fotografia do acervo?

- Sim
 Não

32 Você possui computador em casa com acesso à *internet*?

- Com banda larga
 Internet discada
 Sem *internet*
 Não possuo computador

33 Como você costuma acessar a *internet*?

- Em casa
 No trabalho
 Em computadores públicos
 Em lan-houses
 Na minha instituição de ensino
 Na casa de amigos e parentes

34 Você realizou alguma consulta preliminar ao AHMJSA via *internet*?

- Sim
 Sim, mas não encontrei o que procurava
 Achei desnecessário
 Não sabia onde ou como pesquisar

35 Durante sua pesquisa no arquivo, você encontrou alguma dificuldade em localizar algum documento?

- Não
 Sim. Em que situação? _____

36 Você considera a informatização do acervo um investimento indispensável?

- Sim*
 Não*
 Desconheço o assunto.
 *Justifique brevemente sua opinião.

37 Você considera a digitalização do acervo da Fototeca um investimento indispensável?

- Sim*
 Não*
 Desconheço o assunto.
 *Justifique brevemente sua opinião.

38 Caso possuísse um documento sobre o tema de sua pesquisa, que julgasse raro e de suma importância, você emprestaria para o arquivo para que este fosse reproduzido?

- Sim
 Não

39 Como você classifica o acervo deste arquivo:

Em relação a tamanho Pequeno Regular Bom Muito bom Ótimo
 Em relação à variedade documental Pequeno Regular Bom Muito bom Ótimo
 Quanto ao estado de conservação Precário Regular Bom Muito bom Ótimo

Sugestões para melhoria ou mudança (opcional)

40 Classifique a qualidade do atendimento que recebeu neste arquivo nos seguintes quesitos:

Agilidade no atendimento Fraca Regular Boa Muito bom Ótimo
 Presteza e cordialidade Fraca Regular Boa Muito bom Ótimo
 Terminologia usada pelos atendentes Fraca Regular Boa Muito bom Ótimo
 Orientações quanto à consulta ao acervo Fraca Regular Boa Muito bom Ótimo

Sugestões para melhoria ou mudança (opcional)

41 Como você classifica a qualidade das instalações deste arquivo?

Espaço para consulta de documentos Fraco Regular Bom Muito bom Ótimo
 Iluminação Fraca Regular Boa Muito boa Ótima
 Climatização Fraca Regular Boa Muito boa Ótima
 Limpeza e conservação das instalações Fraca Regular Boa Muito boa Ótima

Sugestões para melhoria ou mudança (opcional)

Há alguma questão que você gostaria que tivesse sido abordada neste questionário?

Caso queira receber os resultados desta pesquisa preencha os campos abaixo:

Nome:

E-mail:

**Caro usuário, obrigado por colaborar com este estudo.
 Agradecemos pela atenção e paciência.**

Apêndice B – Quadro de servidores do Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami



PREFEITURA DE CAXIAS DO SUL
SECRETARIA MUNICIPAL DA CULTURA



Funcionários	Carga Horária	Setor	Atividades
1. Anelise Cavagnolli	20 h + 60 extras	Arquivo Permanente da Administração Pública	Processamento técnico dos documentos de origem pública
2. Edio Elói Frizzo	20 h	Arquivos Particulares	Processamento técnico dos documentos de origem particular
3. Elenira Inês Prux	33 h	Secretaria Hemeroteca	Atividades administrativas Elaboração de projetos Projeto de digitalização dos jornais
4. Ivanete Bento Capelini	44 h	Patrimônio Cultural	Processos de tombamento
5. Jovita Galeão Santos Sampaio	40 h	Arquivos Particulares	Processamento técnico dos documentos de origem particular
6. Juventino Dal Bó	20 h	Acervo Geremia	Processamento técnico do Acervo Geremia
7. Neisi Coelho Zorzi	20 h + 80 extras	Arquivo Permanente da Administração Pública	Processamento técnico dos documentos de origem pública
8. Sandra Regina Boff de Castilhos	20 h + 80 extras	Atendimento ao Público Biblioteca Hemeroteca	Atendimento ao Público Processamento técnico do acervo bibliográfico e da Hemeroteca
9. Sônia Mary Storch Fries	20 h + 80 extras	Banco de Memória	Registro e transcrição de depoimentos Pesquisa e textos para exposições, publicações, livros, entre outros.
10. Susana Marta Storch	40 h + 20 extras	Fototeca	Processamento técnico do acervo fotográfico
11. Tadiane Tronca	20 h	Patrimônio Cultural Acervo Geremia	Elaboração de projetos Processos de tombamento Processamento técnico dos negativos flexíveis do Acervo Geremia
Estagiários do AHM		Carga Horária	Setor
1. Dinarte Paz		30 h	Arquivos Particulares
2. Francisco Petry Rauber		30 h	Fototeca
3. Gabriela Esteves Lampert		20 h	Inventário do Patrimônio
4. Jaína Funes Gutierrez		30 h	Arquivo Público
5. Lucas Pozenato Santos		30 h	Memorial Festa da Uva e Arquivo Público
6. Mayara Priscila Rodrigues		30 h	Banco de Memória
7. Vibiana Cornutti de Lucena		30 h	Fototeca
8. Tais Iara Grifante		30 h	Conservação de jornais

Quadro 6 – Quadro de servidores do Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami: setores e atividades

Apêndice C – Quadro de opiniões sobre a informatização do acervo

Porque você considera a informatização do acervo indispensável?
A digitalização de arquivos antigos é necessária para evitar que se percam com o tempo.
A digitalização de informações representa uma grande melhoria no que se refere à acessibilidade aos documentos, além de tornar o atendimento mais rápido e eficaz.
A digitalização e disponibilidade de acesso ao acervo é um grande reencontro da comunidade com sua história. Também é de extrema importância para a realização de releituras e novos projetos que se utilizam das novas linguagens e tecnologias como expressão de cultura, seja em fotografia, vídeo, e literatura.
A digitalização é uma espécie de catálogo. Se fosse um projeto de mestrado o que eu executei, faria a seleção na disposição digital e depois solicitaria os originais para tirar dúvidas, se necessário fosse.
A digitalização facilita o acesso às informações.
A informatização do acervo facilita a busca por documentos, agilizando e permitindo que as informações não se percam.
A informatização do acervo permite acesso rápido aos documentos de diferentes lugares, o que reduz o tempo e o gasto da pesquisa, facilitando o uso de documentos em diferenciados trabalhos.
A informatização identifica todo o acervo disponível com rapidez. Significa que o assunto pesquisado, se disponível, é facilmente localizado.
A possibilidade de poder consultar o acervo a distância facilita a pesquisa durante o desenvolvimento dos trabalhos.
Acervo informatizado auxilia na localização e organização dos documentos.
Acho imprescindível para uma sociedade que preserva sua história manter um arquivo das dimensões do nosso AHMJS. É muito valioso.
Acho que informatizando o acervo seria menos manuseado o que poderia contribuir para sua preservação. A informatização do acervo colocaria a história do nosso povo mais perto da população.
Ajuda na preservação.
Além da facilidade de acesso a rapidez e a praticidade.
Além de facilitar a pesquisa, previne o manuseio excessivo do documento, contribuindo pra sua preservação.
Ao se digitalizar um documento, perigos físicos como incêndios são evitados, pois a cópia digital não necessariamente precisa estar em um dos computadores do Arquivo Histórico, mas sim na <i>Internet</i> (virtual).
As informações informatizadas facilitam e agilizam o acesso para obtenção de dados importantes. A informatização propicia economia de tempo e de busca. Além disso, é uma forma mais moderna de preservação das fontes documentais. Mais pessoas poderão se beneficiar no desenvolvimento de suas pesquisas, particularmente, de caráter científico.
Atualmente a informatização nos proporciona rapidez na localização do objeto de pesquisa e encurta distâncias que teríamos que percorrer para achar o que buscamos.
Com a digitalização, o acervo se torna mais dinâmico. As ferramentas de pesquisa eletrônicas também auxiliam nesse sentido.
Depois que conheci o acervo, indico a quem não conhece, por que mais do que conhecer o espaço é conhecer nossas raízes. Pretendo utilizar ainda muitas vezes e também colaborar, meu último artigo publicado foi sobre o patrimônio histórico de Caxias do Sul (bens tombados e legislação), inclusive estou selecionando documentos pessoais para doar.
Diminui muito o tempo empregado na busca de dados facilitando a coleta destes, possibilitando maior tempo para suas respectivas análises.
Dispor de acervo digital economiza tempo ao pesquisador.

Porque você considera a informatização do acervo indispensável?
Documentos e fotos em papel tendem a se deteriorar com o tempo; sua fragilidade pode até dificultar ou impedir a consulta. Se digitalizados, o acesso fica mais fácil e seguro até para sua preservação.
É preciso facilitar o acesso e a pesquisa diretamente para não onerar os funcionários do Arquivo Histórico Municipal João Spadari Adami
Ele se torna acessível e não compromete os documentos.
Em alguns casos de fontes iconográficas, como fotografias e jornais, acho indispensável, pois preserva o documento do manuseio e ajuda o pesquisador na questão do tempo.
Estando informatizado, haverá maior e mais rápida socialização de informações e, conseqüentemente maior progresso na produção de conhecimento.
Facilita a organização do acervo
Facilita a pesquisa e localização da documentação.
Facilita e economiza tempo nas pesquisas
Facilita e muito as pesquisas.
Facilitar o acesso, mesmo que a pesquisa seja feita por funcionário do Arquivo e remetido via e-mail é um modo. Se o acesso pela <i>internet</i> for direto ao documento, melhor ainda, mas notei, na vez que fui aí, a falta dos livros de registro da chegada de imigrantes, que atualmente despertam o maior interesse.
Facilitaria e agilizaria as pesquisas
Fundamental para manter viva a História de uma comunidade.
Garante a história e facilita o acesso
Gostaria de colocar que encaminhei um e-mail ao arquivo histórico e breve já recebi o retorno da Sra. Sandra via telefone. Onde a mesma me auxiliou na pesquisa. Fico grata!
Informatização facilita o acesso, mas não é indispensável. Uma visita ao Arquivo é sempre agradável.
Investimento em arquivos, principalmente para os acadêmicos de história como eu, é algo extremamente indispensável... principalmente pelo fato de 90% dos historiadores serem seguidores da escola metódica, é preciso ter fontes que comprovem o que estamos escrevendo, ou publicando.
Mudaria a pesquisa em termos de tempo.
Muitas vezes tenho dificuldade no deslocamento, por estar vinculada a uma instituição e precisar cumprir uma carga horária diária, que não fecha com os horários em que o Arquivo está aberto. Creio que seria um ganho para esses profissionais que além de pesquisarem desenvolvem outras atividades durante o dia.
Na agilização da pesquisa e na conservação dos documentos.
No meu caso, as fotos que solicitei foram disponibilizadas em baixa resolução para o processo de escolha e, posteriormente, entregues em alta resolução. Se não fossem digitalizadas, eu não poderia levar a informação até os interessados.
Numa era de tecnologias, é indispensável, garantir além dos documentos físicos, a preservação via digital, para que se garanta uma vida útil muito maior.
Os dados ficam mais seguros organizados num sistema, bem como agiliza a pesquisa.
Para a garantia da preservação dos dados e facilidade de consulta.
Pela facilidade ao pesquisador efetuar sua busca.
Pessoal de suporte muito atencioso e competente dentro das suas atribuições.

Porque você considera a informatização do acervo indispensável?
Porque evita o excesso de manipulação do acervo, contribuindo para sua preservação, além de facilitar o acesso dos pesquisadores ao material disponível e agilizar as pesquisas.
Porque possibilita um acesso mais democrático além de preservar o documento original, além de que você pode pesquisar em maior quantidade de documento tornando o trabalho mais consistente sem prejudicar a integridade dos documentos.
Porque tudo caminha para o mesmo local. Sem informatização, nos dias de hoje, estaríamos à margem do progresso.
Proporciona que o documento ã se perca, além de possibilitar o acesso mais rápido aos documentos por parte dos pesquisadores, agilizando sua pesquisa. Além disto, a digitalização é o primeiro passo para a disponibilização on-line dos documentos, o que significa a democratização da informação.
Quando digitalizamos uma fonte histórica, estamos disponibilizando de forma rápida e múltipla esta fonte para que ela sirva a humanidade - seu verdadeiro valor histórico. Digitalizada ela passa a ser manuseada virtualmente preservando com isso, por muito mais tempo a original. Sempre defendi a digitalização dos acervos, é uma das importantes e indispensáveis formas de preservação.
Salvaguarda de informação em outro meio (evitando perdê-lo) e facilidade no acesso (em termos de busca e utilização em publicações, etc.).
Se não houver acervo a história se perde ou não? Independe de quem o faça, mas que faça e que possa estar disponível pra ser acessada.
Seria muito interessante que pudéssemos conseguir esses tipos de informações online.
Seria ótimo pesquisar os arquivos pela <i>internet</i> , sem sair de casa, ou pelo menos chegar ao arquivo histórico já sabendo quais arquivos q você precisa.
Trabalho mais de 12 horas defronte a tela de um computador. Recebo centenas de informações todas digitalizadas ou eletrônicas. É ecologicamente correto evitar o desperdício de papel. Qualquer produção de texto, dados, apresentações tem hoje facilitada sua elaboração com o uso do computador.
Um arquivo informatizado para a pesquisa poupa muito tempo e os documentos históricos são preservados

Quadro 7 – Opiniões sobre a informatização do acervo

Apêndice D – Quadro de opiniões sobre a digitalização do acervo da Fototeca

Porque você considera a digitalização do acervo da Fototeca um investimento indispensável?
Usar os meios disponíveis no mercado para a preservação não deixa de ser um elo entre passado e futuro, bem como manter viva nossa historia.
Um arquivo informatizado para a pesquisa poupa muito tempo e os documentos históricos são preservados
Sem informatização, nos dias de hoje, estaríamos à margem do progresso.
Salvaguarda da informação. Facilitação de utilização em publicação.
Quem ainda preserva digitalizar e conservar.
Proporciona que o documento não se perca, além de possibilitar o acesso mais rápido aos documentos por parte dos pesquisadores, agilizando sua pesquisa. Além disto, a digitalização é o primeiro passo para a disponibilização on-line dos documentos, o que significa a democratização da informação.
Preservaria os originais.
Preservaria as fotos do contato físico
Preservação do acervo, facilidade de acesso e uso do material.
Preserva o original
Preserva a imagem e o acervo como um todo.
Praticidade na consulta e preservação do acervo
Porque o acesso fica mais fácil, sem prejudicar o documento original. Maior quantidade de documentos pode ser consultada tornando o trabalho mais consistente.
Por uma questão de preservação dos documentos e praticidade da pesquisa.
Pela facilitação das consultas
Pela conservação intacta da foto, pela possibilidade de impressão... análise com zoom.....mas principalmente por ela não ficar sujeita a deteriorações do tempo ou do manuseio...principalmente quando está disponível para pesquisa publica.
Para evitar que se percam.
O acervo da Fototeca ser digitalizado é um benefício para a conservação do material, pois evita manuseio excessivo, evita que seja constantemente fotografado para inserção nos trabalhos. É uma maneira de a população poder acessá-los por <i>internet</i> , se puderem ser colocadas à disposição. É uma maneira de permitir a informação para todos que a buscarem de uma maneira muito prática.
No caso das fotos, assegura-se que o acervo não possa ser manuseado.
Muito útil sim, indispensável não, mas pelo menos a relação das imagens poderia ser citada para uma posterior visita e já separação das mesmas para agilizar no processo de vistas.
Mesmos motivos elencados anteriormente: segurança do material e acessibilidade.
Facilita o acesso, mas não é indispensável. É sempre agradável uma visita ao Arquivo.
Igualmente a resposta anterior, mas também o privilégio de resguardar por mais tempo longe da luz as preciosidades que nesse arquivo se encontram.
É muito mais prático trabalhar com fotos digitalizadas, e conserva o acervo.

Porque você considera a digitalização do acervo da Fototeca um investimento indispensável?
Há fotografias que registram cenas, momentos importantes da vida política, histórica e social da comunidade, do estado e do país. As fotografias são abonações dos textos teóricos. Quando analisamos fenômenos linguísticos que constituem a história da linguagem regional, buscamos, além dos elementos internos aos sistemas linguísticos, aqueles extralinguísticos que exerceram papel importante na anulação de sistemas de falas dialetais italianos e, dependendo da época, também a preservação dessas falas.
Fundamental para manter viva a historia de uma comunidade.
Facilitaria o uso das imagens, uma vez que o Arquivo não permite cópia
Facilita o acesso aos dados e ajuda a preservar os documentos originais.
Facilita e agiliza as pesquisas.
Facilita a localização e identificação do que se procura. O acervo ficará ao alcance de mais estudiosos.
Economia de tempo e dinheiro
É garantia de preservação dos dados e facilita a consulta.
Documentos que não estão em formato digital são perecíveis e sua localização é onerosa e muitas vezes não localiza documento existente por falta de indexadores apropriados.
Conforme o outro segmento, é uma maneira atual de garantir uma vida útil das imagens preservas e por mais tempo.
Como vai disponibilizar na <i>internet</i> se não for assim?
As imagens mostram muito melhor que os próprios textos, como praça e ruas ou prédios históricos, sem imagens fica difícil explicar apenas com textos.
Além de democratizar o acesso às imagens a digitalização possibilita que mais pessoas a partir de suas casas, trabalho, lanhouse, cyber, etc. tenham a possibilidade de ver e conhecer muitas coisas do seu passado e dos seus familiares, amigos, movimentos sociais, etc.
Agilidade nas pesquisas e conservação dos originais.
Acho que sim, porém, até o presente não necessitei de fotos, embora tenha algumas que, quem sabe, poderia doá-las para o acervo.
Acho que os dados armazenados no computador facilitam o acesso e a informação.
Acesso via <i>internet</i> .
Acervo informatizado auxilia na localização e organização dos documentos.
A possibilidade de pesquisar a distância pode acelerar a conclusão dos trabalhos, possibilitando o cruzamento de informações de vários arquivos em uma mesma busca por documentos.
A informatização gera a facilidade de pesquisa e acesso, tanto por profissionais quanto pelo público em geral.
A digitalização identifica todo o acervo disponível da Fototeca com rapidez. Significa que a fotografia pesquisada, se disponível, é facilmente localizada.
A digitalização facilita o acesso às informações.
A digitalização evita que esta se danifique com o repetido manuseio.
A digitalização além de viabilizar um manuseio veloz de imagens preserva os originais.
<i>Faciliterebbe la ricerca.</i> Facilitaria a pesquisa.
A digitalização coloca a foto à disposição do pesquisador sem correr o risco de ser perdida ou extraviada.

Quadro 8 – Opiniões sobre a digitalização do acervo da Fototeca

Apêndice E – Quadro de títulos e descrições dos trabalhos desenvolvidos atualmente pelos usuários

Título do trabalho	Breve descrição do mesmo
Vila Maestra	Não consegui localizar um histórico sobre a origem da Vila Maestra e imagens da Professora Luiza Morelli, somente via <i>internet</i> .
Torturadores na mira da lei	Trabalho de pesquisa publicado em revista laboratório.
Simulação Computacional de Ambientes Históricos	O trabalho referido trata da reconstrução virtual da praça Dante Alighieri, situada na mesma cidade. Foi realizado junto a pesquisa do professor Arq. Asdrubal, onde eu desenvolvi o edifício do atual Super Cesa na Av. Júlio de Castilhos. Foram feitas todas as etapas arquitetônicas da edificação em ambiente tridimensional, para junto com outros integrantes da pesquisa e com os professores orientadores (pesquisadores) reconstruir o ambiente da praça através da história. A grande maioria do acervo obtido para elaboração deste trabalho foi pego no Acervo do João Spadari e vale salientar que a minha parte foi concluída, mas que a pesquisa geral completa ainda está em andamento.
Siemo Tutti Bueni Giente: memória e identidade étnica - o caso do S.E.R. Caxias (título provisório)	Relação da construção da identidade étnica dos ítalo-brasileiros em Caxias do Sul com o futebol, analisando o caso específico S.E.R. Caxias.
Roteiro Turístico Caminhos da Colônia	Monografia que realizei para o curso de arquitetura (UCS) realizando um inventário da arquitetura e paisagem da colônia italiana no percurso do roteiro turístico Caminhos da Colônia
Rainhas	Um livro sobre as 25 rainhas da Festa da Uva. Que deverá ser lançado na Feira do Livro de 2010.
Praça Dante Alighieri e a História de Caxias do Sul	Busca averiguar os diversos monumentos existentes no interior da praça. Buscando sua história, conservação atual e demais dados.
Parteiras e a Região Colonial Italiana	Analisa a difusão de parteiras práticas na Região Colonial Italiana, sobretudo nos anos iniciais da colonização, bem como sua evolução nos anos posteriores, após o surgimento dos hospitais na região.
Os presos políticos de Caxias do Sul	Foi uma análise dos relatos orais dos presos políticos durante a ditadura militar (1964-1985) da cidade de Caxias do Sul, e através da oralidade preencher um pedaço da história da ditadura militar em Caxias do Sul.
Os negros nas lentes de Domingos Mancuso; A visível invisibilidade	Abordei fotografias de Domingos Mancuso datadas entre 1900 e 1920, identificando negros no cotidiano de Caxias do Sul, apontando o crescente afluxo destes na antiga RCI, sua convivência com os imigrantes.
O quartel em Caxias do Sul	O trabalho foi realizado para a minha tese de conclusão da Pós-Graduação na UCS. Ele procura as razões de uma cidade industrial, como esta, valorizar tanto o quartel, pois não depende economicamente do Exército, como as cidades pequenas localizadas na fronteira do RS.

Título do trabalho	Breve descrição do mesmo
O crescimento urbano na cidade de Caxias do Sul, entre os anos de 1974 a 1982	Analisa o crescimento urbano ocorrido neste período, as áreas da expansão e sua correspondência com o desenvolvimento industrial e a expansão das plantas fabris. Imagina-se que a indústria metalúrgica sempre teve papel hegemônico na cidade, explica-se sua expansão após a crise do "milagre", apenas pelo enfoque da aliança com o capital estrangeiro. Minha leitura tenta mostrar o quanto que o crescimento econômico desse período se nutriu da expansão urbana "espontânea", que na real, já estava muito bem determinada.
Monografia para Especialização em Gestão do Patrimônio Cultural	Em minha monografia realizarei uma análise da gestão do Museu Municipal de Caxias do Sul, de forma que possa sugerir alguma intervenção a nível de gestão.
Irmãos Zatti -Memórias de um armazém de Secos e Molhados	Relata através da História Oral as Memórias e as Lembranças da família e de fregueses do extinto Armazém Irmãos Zatti, fundado na década de 30 nesta cidade, fazendo a reconstituição de um típico armazém do início da colonização italiana.
Indefinido	A tomada do poder executivo pelos descendentes ou italianos natos na região colonial (Bento Gonçalves, Caxias do Sul, Garibaldi, Alfredo Chaves) 1924 - 1945.
Historia da Arquitetura de Caxias	História do prédio do arquivo histórico
Escola Complementar de Caxias: primeira instituição formadora de professores primários 1930 - 1961	Análise da cultura escolar instituída e instituinte na escola. Também observar ou abordar historicamente educação e história.
Engenheiro Dario Granja Sant'anna	Foi um trabalho acadêmico de pesquisa histórica sobre a vida e obra do Engenheiro civil Dário Granja Sant'anna.
Círculos Operários	Fiz uma pesquisa relacionada ao Círculo Operário Caxiense no qual publicamos um livro comemorativo aos 75 anos de fundação. Tive em algumas oportunidades no Arquivo buscando principalmente fotos, na qual utilizamos algumas na publicação, com a autorização do Arquivo.
Barracão	Sobre as hospedarias de imigrantes localizadas na Região colonial Italiana do Rio Grande do Sul. Como os imigrantes vivam nos primeiros anos da imigração e as diferentes funções que o local da hospedaria abarcava nesses primeiros anos.
Avaliação da segurança de pequenas barragens no interior de Caxias do Sul	Visa verificar as condições de segurança de pequenas barragens de abastecimento de água de Caxias do Sul
Artes plásticas e seu desenvolvimento em Caxias do Sul	Apresentar uma sistematização historico-estética sobre o desenvolvimento da produção em Artes-Visuais no município de Caxias do Sul desde os povoadores europeus de 1875 até os dias de hoje.
Análise Morfológica da Área da Estação Férrea de Caxias do Sul	O trabalho visa demonstrar a evolução morfológica do sítio urbano da estação férrea, e conclui que a área ainda não está consolidada. Também relata brevemente a história do local, para denotar sua importância passada e atual no contexto municipal.
A Modernidade na Obra de Dario Granja Sant'anna	No trabalho foi desenvolvida uma análise sobre a modernidade na arquitetura residencial de Dario Granja Sant'anna, para complementar o estudo sobre os agentes da produção arquitetônica da região, dentro da pesquisa Modernidade e Cultura de Morar na Serra Gaúcha.

Título do trabalho	Breve descrição do mesmo
A Festa Nacional da Uva de Caxias do Sul: o olhar da comunidade local	Analisa o olhar da comunidade local a respeito da Festa Nacional da Uva, a partir das opiniões publicadas sobre o assunto na coluna do leitor do Jornal Pioneiro.
(TÍTULO PROVISÓRIO) Sob a tutela do Estado: um estudo sobre as políticas públicas de atendimento à infância e à juventude em Caxias do Sul - RS (1960-1990)	<p>Entre as décadas de 1960 e 1990, as políticas públicas brasileiras de assistência à infância e à juventude órfã, desamparada ou infratora estiveram intimamente ligadas às diretrizes da FUNABEM (Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor), e inscritas em um contexto sócio-político ditatorial.</p> <p>Levando-se em conta todas as críticas e reavaliações que o modelo coercitivo-repressivo aplicado pela instituição sofreu, e a inexistência de obras específicas sobre o esse contexto histórico em nível regional, cabe-nos perguntar: quais foram os percursos das políticas públicas de atendimento à infância e à juventude em Caxias do Sul entre 1960 e 1990?</p> <p>Poderíamos desdobrar essa pergunta em outros questionamentos mais pontuais: o modelo coercitivo/repressivo da FUNABEM / FEBEM também foi utilizado em Caxias do Sul? A municipalização do atendimento de assistência em Caxias do Sul, através da Comissão Municipal de Amparo à Infância (COMAI), contribuiu para que esse atendimento fosse diferenciado? Quais os princípios educativos que pautaram as ações dessas instituições? As ações da Pastoral do Menor, enquanto movimento social, representaram resistência e ruptura com o modelo de assistência que vinha sendo praticado na cidade?</p> <p>Essa problemática de pesquisa será desenvolvida ao longo do curso de Mestrado em História Social da UFRGS (2010-2012)</p>
História e Cultura da Alimentação: Galetteria Peccini e o pioneirismo de Caxias do Sul	
As causas das mortes dos imigrantes italianos em Caxias do Sul, 1910 -1920	
Figurinos da Festa da Uva	

Quadro 9 – Título e breve descrição dos trabalhos elaborados pelos usuários