



ENANCIB 2022

PORTO ALEGRE | UFRGS | PPGCIN

XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação •

ENANCIB

Porto Alegre • 07 a 11 de novembro de 2022

XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXII ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

ESTUDO DE USUÁRIOS DE ARQUIVOS: RESULTADOS PRELIMINARES DE PESQUISA

ARCHIVAL USER STUDY: PRELIMINARY RESEARCH RESULTS

Lucas Lima Santos. UFPB.

Eliane Bezerra Paiva. UFPB.

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: Discute resultados preliminares de pesquisa do mestrado e tem como objetivo investigar a existência de unidades de arquivo centrais dos Centros de Ensino do *Campus I* da Universidade Federal da Paraíba bem como a existência de profissionais de arquivo em atuação. Caracteriza-se como qualitativa e pesquisa de campo. Para a coleta de dados utiliza um questionário eletrônico e como procedimentos de análise dos dados, a análise de conteúdo de Bardin (2016). Observa-se um cenário de existência preponderante de unidades de arquivo centralizadas nos Centros e pelo menos um profissional de arquivo atuando, com baixa recorrência de profissionais de outras áreas.

Palavras-Chave: Estudos de usuários. Usuários de arquivo. Usuários internos. Arquivo.

Abstract: Discusses preliminary results of the master's research and aims to investigate the existence of central archive units of the Teaching Centers of the Campus I of the Universidade Federal da Paraíba as well as the existence of archive professionals in action. It is characterized as qualitative and field research. For data collection it uses an electronic questionnaire and as procedures for data analysis, the content analysis of Bardin (2016). It is observed a scenario of preponderant existence of archive units centralized in the Centers and at least one archive professional working, with low recurrence of professionals from other areas.

Keywords: User studies. Archive users. Internal users. Archive.

1 INTRODUÇÃO

Têm sido realizados diversos trabalhos de revisão do alcance dos estudos de usuários da Ciência da Informação (CI), abordando tanto os aspectos teóricos quanto metodológicos dos mesmos, sobretudo na Biblioteconomia. Entretanto, na Arquivologia, de maneira sumária, o campo de estudos de usuários ainda é incipiente, sendo encontrados poucos trabalhos acadêmicos específicos sobre essa área, tanto no campo prático, quanto no campo teórico, conforme levantamento realizado por Jardim e Fonseca (2004, p. 4), os quais ponderam que



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

Considera-se neste trabalho que as metodologias dos estudos de usuários podem ajudar de forma positiva na construção de todo esse processo, pois, são poucos os estudos de usuários em arquivos, assim como manuais que tratem do assunto (VAZ; ARAÚJO, 2015). Ao refletirem sobre a conexão e integração do arquivo com a comunidade que o cerca, esses autores identificam ser necessário compreender e criar “[...] metodologias que possam atender cada usuário, dentro das especificidades de cada um” (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 6).

Ao reconhecer o valor crescente que os Estudos de Usuários vêm assumindo na Ciência da Informação, primeiro pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), seguida pelos novos produtos e serviços e, pela dimensão social que tem assumido a área, vislumbra-se a necessidade de averiguação, em que medida essa temática se constrói no âmbito da Arquivologia no Brasil.

Neste sentido, elegeu-se como objetivo inicial do nosso estudo preliminar, investigar a existência de unidades de arquivo centrais dos Centros de Ensino do Campus I da Universidade Federal da Paraíba bem como a existência de profissionais da área de arquivo em atuação.

Nessa perspectiva, nossa proposta de pesquisa, visa colaborar cientificamente para a ampliação desses estudos relacionados aos arquivos e usuários, especialmente nos arquivos universitários, além de compreender o laço indissolúvel entre as ações dos arquivistas que mediam o conhecimento e entre o arquivo e seus usuários.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: uma proposta em construção para a Arquivologia

Estudos de usuários da informação têm relevância significativa no campo da CI e se constituem investigações “[...] para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”, como afirma Figueiredo (1994, p. 7).

Na visão de Santiago (2010) os estudos de usuários são baseados em técnicas que têm por finalidade observar e questionar os usuários das unidades de informação, além de compreender suas necessidades, usos e avaliações a respeito dos serviços oferecidos.



Por conseguinte, Navarro Bonilla (2001) estabelece que os estudos de usuários em arquivos são baseados de uma análise firmada, em que os arquivistas irão, a partir deste e do que será objeto de pesquisa, determinar as ferramentas necessárias para desenvolver pesquisas no campo científico com enfoque arquivístico.

Usuários somos todos nós que estamos inseridos no âmbito social em que interagimos e usamos o amplo universo dos mais diversos suportes na busca informacional. Logo, é pertinente refletir que as necessidades dos usuários devem ser atendidas, para que seja possível estabelecer informações direcionadas a cada segmento ou a cada usuário.

Os estudos de usuários são uma área de pesquisa com inquietação contínua no campo da Ciência da Informação, e através dessas inquietações e/ou reflexões os usuários não só expõem suas necessidades, como também se tornam responsáveis para que suas necessidades informacionais sejam atendidas pelos sistemas de informação.

Assim, a busca e o uso da informação são fatores que moldam o comportamento informacional do indivíduo, e vem sendo discutido no campo da Ciência da Informação desde a década de 1940, voltando-se para a análise de grupos pontuais/específicos. Segundo Wilson (1999), na *Royal Society Scientific Information Conference*, em 1948, já foi possível reconhecer trabalhos publicados sobre o assunto e, posteriormente, na *International Scientific Information Conference*, em Washington, em 1958 (FIGUEIREDO, 1994).

Os estudos de usuários compreendem, basicamente, três grandes abordagens teóricas: a tradicional, a alternativa e mais recentemente, a sociocultural. Por sua vez, os estudos de usuários podem ser vistos também, por meio dos paradigmas da CI, defendidos por Capurro (2003), os quais dialogam com as classificações das abordagens específicas desse campo de estudo.

A premissa da abordagem do paradigma tradicional foi preponderante nas décadas de 1960 e 1980, com o intuito de promover confiabilidade aos resultados encontrados a partir da análise e representação dos dados. Tal abordagem tem suas limitações, por não avançar no sentido de solucionar o problema dos usuários na sua atualidade e contexto, por não interpretar as consequências ou efeitos que possam surgir do uso das informações pelo usuário.

Em relação ao paradigma alternativo, Ávila e Sousa (2011) identificam que ele surge a partir da percepção, por parte dos pesquisadores, da insuficiência dos métodos quantitativos



para a identificação das necessidades individuais. Conforme os referidos autores, o paradigma alternativo apresenta-se como um método mais holístico, onde o foco da pesquisa qualitativa são as causas das reações e a resolução dos problemas dos usuários.

Ao longo dos anos, percebe-se que as abordagens Tradicional e Alternativa não davam conta de uma série de questões relacionadas com a informação, assim, surge uma nova abordagem: A abordagem social ou sociocultural. Segundo Tanus (2014, p. 156),

[...] essa abordagem [...] ressalta os sujeitos informacionais com indivíduos contextualmente localizados em um determinado espaço e tempo histórico, em que tais contextos assumem feições múltiplas, como, por exemplo, cognitivo, social, cultural, econômico, político, organizacional e afetivo [...]

Embora esta área de estudo inclua três tipos de abordagens de pesquisa, é certo que cada uma delas é necessária e importante de serem estudadas, sendo parte do repertório de pesquisadores e profissionais da área. Nessa perspectiva, há uma complementaridade entre os aspectos de cada abordagem, e a correlação entre as três pode permitir uma compreensão muito mais completa e complexa da realidade, sendo este um desafio hoje para este campo de estudos.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é exploratória e descritiva e, de acordo com as fontes de dados da pesquisa, caracteriza-se também como pesquisa de campo. Quanto à abordagem, recorreremos à pesquisa qualitativa, procedimento relevante para focalizar a atenção nas causas das reações dos usuários e na resolução de problemas informacionais, além dos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano.

O universo da pesquisa corresponde às Unidades de Arquivo Centrais dos 13 Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB: Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN); Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA); Centro de Ciências Médicas (CCM); Centro de Educação (CE); Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA); Centro de Tecnologia (CT); Centro de Ciências da Saúde (CCS); Centro de Ciências Jurídicas (CCJ); Centro de Biotecnologia (CBIOTEC); Centro de Comunicação, Turismo e Artes (CCTA); Centro de Energias Alternativas e Renováveis (CEAR); Centro de Informática (CI); Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional (CTDR).



Para fins de consecução da pesquisa, utilizaremos dois instrumentos de coleta de dados: o questionário eletrônico e a entrevista. Para esse estudo preliminar, trabalhamos com o questionário eletrônico, direcionado às 13 Direções dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB. Entretanto, a amostra correspondeu a 10 Centros, considerando que não obtivemos o retorno de três deles.

O questionário, composto de nove questões, sendo seis objetivas e três subjetivas, buscou evidenciar o panorama da situação das unidades centrais de arquivo dos 13 Centros que compõem o objeto de estudo. Quanto aos procedimentos de análise dos dados, utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin (2016). Na seção seguinte, serão apresentados os resultados oriundos da aplicação desse questionário, cujos dados fazem parte da primeira etapa de nossa pesquisa.

4 ANÁLISE DOS DADOS

As perguntas foram elaboradas com a perspectiva de compreender se de fato existiam unidades de arquivo centrais no Centro, se elas eram formalizadas ou não em instrumentos normativos institucionais (por exemplo, no Regimento Interno do Centro, em Resolução da Instituição, etc.), se existiam profissionais da área de arquivo e de outras áreas atuantes, entre outras informações que permitissem um melhor direcionamento para a segunda etapa da metodologia, que consistirá na aplicação de entrevista semiestruturada com os sujeitos atuantes nessas unidades de arquivo.

Na aplicação do questionário eletrônico (setembro de 2021 e janeiro de 2022) de forma virtual e/ou presencial, houve uma resposta registrada para cada um dos Centros, com exceção do CCSA, que registrou duas respostas, uma pelo diretor e outra por profissional de arquivo.

Passando aos resultados obtidos na pesquisa, quando questionado se no Centro existe unidade de arquivo centralizada, isto é, uma unidade administrativa responsável pela coordenação/gestão da documentação do Centro, oito Centros (CCJ, CCS, CT, CTDR, CCHLA, CCSA, CCM, CE) responderam que possuem a unidade mencionada, e dois Centros (CCTAE, CEAR) não possuem.

No que concerne à unidade de arquivo centralizada ser formalizada na estrutura administrativa do Centro, ou seja, se ela consta no organograma do Centro e/ou em está



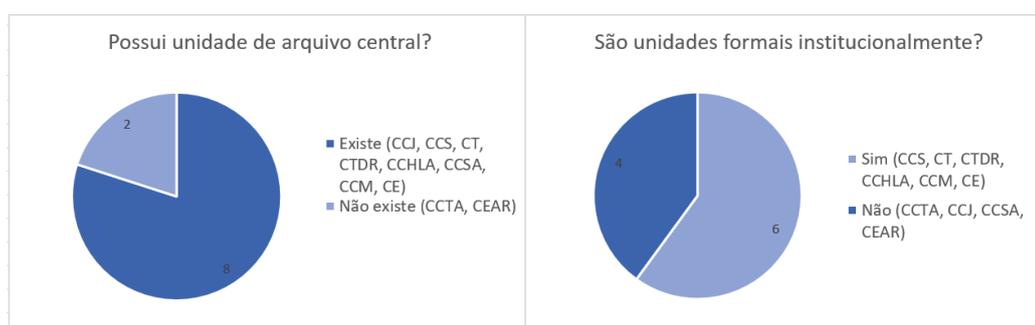
presente em instrumento normativo, seis Centros responderam que sim (CCS, CT, CTDR, CCHLA, CCM, CE), enquanto dois Centros responderam que não (CCJ, CCSA). Nesse sentido, considera-se imprescindível que as unidades do CCJ e CCSA sejam formalizadas, pois elas precisam ser identificadas pelo órgão central do Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB), para que possam estar integradas e em harmonia com as demais unidades no âmbito do Sistema, inclusive com padronização técnica e operacional das atividades arquivísticas.

Para mapear possíveis casos de unidades que por sua natureza e atuação possam ser identificadas como unidades de arquivo centralizadas, foi perguntado se existia no Centro outra unidade que se assemelhe a unidade de arquivo centralizada/espço físico centralizado. Nesse contexto, caberia ainda para essa pergunta um espaço que concentrasse a massa documental acumulada do Centro, mesmo sem nenhum tipo de tratamento arquivístico. Optou-se por mapear essas situações com vistas a expor a necessidade de profissionais nessas unidades, assim como identificar os desafios para implantação do SiArq/UFPB nesse contexto.

Nesse caso, não houve registros de respostas de algum Centro que se encontram na situação relatada acima, com sequer espaço físico com a presença de massa documental acumulada, com especial ênfase para o CCTA e CEAR, que, diante das circunstâncias até então identificadas, poderiam estar nessa situação.

Diante dessa perspectiva, o Gráfico 1, abaixo, ilustra o cenário das unidades de arquivo centrais, formais ou informais, dos Centros de Ensino do *Campus I*.

Gráfico 1 - Unidades de arquivo centrais, formais ou informais.



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Para consecução desta etapa, questionou-se acerca dos sujeitos presentes nas unidades, e quando perguntado se existem profissionais de arquivo (Arquivistas e/ou Técnicos

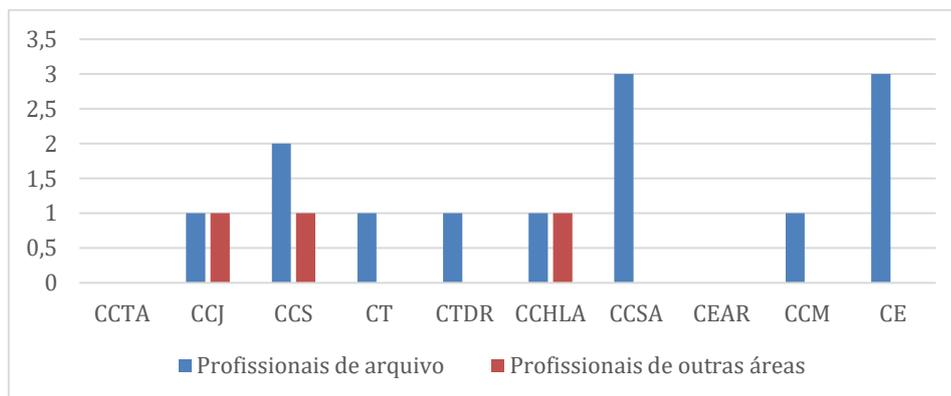


em Arquivo) lotados/localizados na unidade, oito Centros (CCJ, CCS, CT, CTDR, CCHLA, CCSA, CCM, CE) responderam que sim, e dois Centros (CCTA, CEAR) responderam que não.

Já quando perguntado se existem profissionais de outras áreas que atuem na unidade, oito Centros (CCTA, CT, CTDR, CCSA, CEAR, CCM, CE) responderam que não, e três Centros (CCJ, CCSA, CCHLA) responderam que sim. Nesse contexto, justifica-se mapear também os profissionais de outras áreas, considerando que poderiam existir Centros com unidades de arquivo, formais ou informais, que tivessem em seu quadro técnico-administrativo apenas esses profissionais, e não necessariamente profissionais de arquivo, por entendermos que tais unidades não devem ficar de fora da presente pesquisa por esse motivo, ao passo em que devem também integrar o SiArq/UFPB.

Nesse contexto, os resultados indicam o seguinte panorama de profissionais de arquivo e de outras áreas nas unidades objeto da presente pesquisa (Gráfico 2):

Gráfico 2 - Profissionais das unidades dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB.



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Inicialmente, sobre a existência de profissionais de arquivo e de outras áreas nas unidades de arquivo centrais dos Centros, observa-se que há casos em que há profissionais de arquivo e não há profissionais de outras áreas, mas a situação inversa não ocorre.

Em relação ao quantitativo de profissionais de arquivo e de outras áreas, os Centros com maior quantitativo (três) são o CCS, CCSA e CE. Quando se restringe com o critério de apenas profissionais de arquivo, os que se destacam com o maior quantitativo são o CCSA e o CE, cada qual com três profissionais de arquivo. O CCS possui dois profissionais de arquivo, e os demais (CCJ, CT, CTDR, CCHLA e CCM) possuem apenas um profissional de arquivo. Por



outro lado, o CCTA e CEAR sequer possuem profissionais atuando nessas unidades de arquivo centrais, seja de arquivo ou de outras áreas.

Por último, constou no questionário uma pergunta de preenchimento livre pelos respondentes, com informações que considerassem relevantes. Nesse sentido, com base na análise de conteúdo de Bardin (2016), criamos as seguintes categorias de análise a partir das respostas elencadas: “Inexistência de unidade de arquivo no Centro”, a partir de resposta do CEAR; “Unidade existe, mas não funciona”, a partir de resposta do CE; “Inexistência de profissional arquivista lotado no Centro”, a partir de resposta do CT; “Centro possui um diagnóstico documental”, no caso do CCJ; “Necessidade de mais arquivistas atuando no Centro”, no caso do CCHLA.

A partir das informações acima elencadas, observa-se que a maior parte dos Centros possui unidades de arquivo centralizadas e pelo menos um profissional de arquivo atuando, embora nem todas essas unidades estejam formalizadas institucionalmente. Quanto à existência de profissionais de outras áreas em atuação nessas unidades, observou-se um número baixo de recorrência, considerando ainda que apenas o profissional de arquivo pode não ser suficiente ao funcionamento mínimo da unidade, principalmente quando se trata de apenas um profissional. Nessa perspectiva, ressalta-se ainda dois Centros (CCTA, CEAR) que, como visto, não possuem a unidade e qualquer tipo de profissional, o que indica um desafio ainda maior nesses casos. No caso específico do CEAR, o respondente (Diretor) confirmou a inexistência desse tipo de unidade e de profissionais de arquivo, mas ressaltou que acredita ser vital esse tipo de setor/função.

Diante disso, é fundamental que a universidade tenha consciência das funções concernentes ao arquivo universitário, inclusive quanto ao planejamento, implementação e avaliação de um sistema de gestão documental, que deverá estar presente em todo ciclo vital, desde a fase de produção até a destinação final (BOSO *et al.*, 2007).

Portanto, é indispensável que os gestores entendam que os arquivistas não são simples operadores dentro de instituições públicas ou organizações privadas, mas que o seu papel é servir como guardião da informação, seja como instrumento administrativo e jurídico, seja como testemunho da história e do exercício da cidadania. Desta maneira, torna-se essencial o refinamento na percepção da relação: usuário, arquivo e arquivista.



Nesse sentido, sejam nos Centros de Ensino, pólos das atividades de ensino, pesquisa e extensão desde os primórdios da UFPB, sejam nas demais unidades administrativas da Instituição, é perceptível um cenário desafiador, quando pensamos na perspectiva de implantação de um Sistema de Arquivos, uma vez que profissionais de arquivo podem ser a ponte necessária para que essas unidades atuem junto ao Sistema de Arquivos, e este último funcione da forma para o qual foi planejado. Ou seja, de modo que as atividades de gestão de documentos e registros arquivísticos sejam padronizadas para toda a Instituição.

Assim, o papel social dos arquivos como unidades de informação, a partir das necessidades informacionais dos usuários de uma instituição arquivística, possibilita atender aos princípios democráticos do acesso aos documentos e informações arquivísticas, bem como desenvolver os serviços prestados por essas instituições, otimizando a relação arquivista, arquivo e usuário, atentando que o último é o elemento essencial neste relacionamento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso à informação nos arquivos sugere atender às necessidades dos sujeitos em termos de diferentes fontes midiáticas e suportes de informação. Dessa maneira, o tratamento documental voltado para acessar e satisfazer os indivíduos pode ser uma resposta a essa curiosidade informacional. Visando o desenvolvimento e crescimento do acervo em que atua, é papel do profissional da informação, arquivista, responsável por tais áreas buscar o crescimento dos colaboradores, a fim de controlar a capacidade de determinar se as informações disponíveis são relevantes para a comunidade.

Considera-se que os resultados desta pesquisa indicam êxito quanto aos objetivos propostos, pois verifica-se a preponderância de unidades de arquivo centrais dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB formais e não formais, bem como a atuação de arquivistas e técnicos em arquivo nessas unidades. Para além disso, refletiu-se sobre os Centros de ensino que não apresentaram a constituição de um arquivo e nem profissionais em atuação na área de Arquivologia. Para tanto, se faz necessário às intenções deste estudo, em colaborar com proposições de ações, serviços, políticas e adaptações que possam vir a ser constatadas através do processo de implementação do Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB) para todos os Centros de Ensino.



Nessa perspectiva, nossa proposta de pesquisa, visa colaborar cientificamente para a ampliação desses estudos relacionados aos arquivos e usuários, especialmente nos arquivos universitários, além de compreender o laço indissolúvel entre as ações dos arquivistas que mediam o conhecimento e entre o arquivo e seus usuários. Ou seja, que existem grupos de usuários diversos e é neles que percebemos alguns padrões que especificam o tipo de necessidades informacionais que tem determinado grupo.

REFERÊNCIAS

ÁVILA, R. F.; SOUSA, R. T. B. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília, D.F., v. 4, n. 1, p. 41-53, jan./jun. 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BOSO, A. K. *et al.* Importância do arquivo universitário. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 12, n. 1, p. 123-131, jan./jun. 2007. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/488/627>. Acesso em: 13 ago. 2020.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 20 maio 2022.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: https://antoniojam.files.wordpress.com/2012/11/datagramazero_rio_de_janeiro-552004-estudos_de_usuarios_em_arquivos__em_busca_de_um_estado_da_arte.pdf. Acesso em: 2 jun. 2022.

NAVARRO BONILLA, D. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. **Revista Española De Documentación Científica**, [S. l.], v. 24, n. 2, p. 178-197, 2001. Disponível em: <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/49>. Acesso em: 30 maio 2022.

SANTIAGO, S. M. N. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 169f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/3996/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 5 set. 2020.

TANUS, G. F. de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290>. Acesso em: 22 maio 2022.



ENANCIB 2022

PORTO ALEGRE | UFRGS | PPGCIN

XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação •

ENANCIB

Porto Alegre • 07 a 11 de novembro de 2022

VAZ, G. A.; ARAÚJO, C. A. A. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/54259>. Acesso em: 30 maio 2022.