



UEPB

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

CAMPUS V

CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS

DEPARTAMENTO DE ARQUIVOLOGIA

CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

POLLYANNA HERMINEGILDO GOMES

**ESTUDO DE USOS E USUÁRIOS: UMA INVESTIGAÇÃO SOBRE OS
TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO REALIZADOS NAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DA PARAÍBA**

**JOÃO PESSOA
2022**

POLLYANNA HERMINEGILDO GOMES

**ESTUDO DE USOS E USUÁRIOS: UMA INVESTIGAÇÃO SOBRE OS
TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO REALIZADOS NAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DA PARAÍBA**

Trabalho de conclusão de curso (artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Francinete Fernandes de Sousa

**JOÃO PESSOA
2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

G633e Gomes, Pollyanna Herminegildo.
Estudo de usos e usuários [manuscrito] : uma investigação sobre os Trabalhos de Conclusão de Curso realizados nas universidades públicas da Paraíba / Pollyanna Herminegildo Gomes. - 2022.
34 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas , 2022.
"Orientação : Profa. Dra. Francinete Fernandes de Sousa , Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."
1. Usos e usuários da informação. 2. Trabalho de Conclusão de Curso. 3. Arquivologia. I. Título
21. ed. CDD 025.58

POLLYANNA HEMINEGILDO GOMES

ESTUDO DE USOS E USUÁRIOS: UMA INVESTIGAÇÃO SOBRE OS TRABALHOS
DE CONCLUSÃO DE CURSO REALIZADOS NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS
DA PARAÍBA

Trabalho de conclusão de curso (artigo)
apresentado à Coordenação do Curso de
Arquivologia da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Arquivologia.

Aprovada em: 06/dezembro/2022.

BANCA EXAMINADORA



Prof^a. Dr^a. Francinete Fernandes de Sousa (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^a. Dr^a. Manuela Eugenio Maia
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Esp. Josivan Soares Ferreira
Serviço Social do Comércio (SESC-PB)

Com muita satisfação, aos meus pais, pelo
esforço, pelo incentivo e pelo apoio
incondicional a minha formação educacional.

DEDICO

*A coisa mais indispensável a um homem
é reconhecer o uso que deve fazer do seu
próprio conhecimento.*

Platão

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – COMPOSIÇÃO CURRICULAR - UEPB	12
Quadro 2 – COMPOSIÇÃO CURRICULAR - UFPB	14
Quadro 3 – TCCs UEPB	17
Quadro 4 – TCCs UFPB.....	19

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	ESTUDOS DE USUÁRIOS	11
3	SURGIMENTO DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA NO BRASIL, NO NORDESTE E NA PARAÍBA	12
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	17
5	CONCLUSÃO	20
	REFERÊNCIAS	21
	APÊNDICE A – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS	23

ESTUDO DE USOS E USUÁRIOS: UMA INVESTIGAÇÃO SOBRE OS TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO REALIZADOS NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DA PARAÍBA

ESTUDIO DE USOS Y USUARIOS: UNA INVESTIGACIÓN SOBRE LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CURSO REALIZADO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE PARAÍBA

Pollyanna Herminegildo Gomes¹

RESUMO

O desenvolvimento da tecnologia e o aumento dos espaços e dos processos informacionais fazem com que seja imprescindível aprofundar e disseminar a discussão sobre o tema usos e usuários da informação, tendo em vista que o usuário é o sujeito principal do processo de busca informacional. Os estudos a respeito do uso e dos usuários possibilitam conhecer os fatores favoráveis e desfavoráveis à prestação dos serviços ofertados em unidades de informação. Sendo assim, este trabalho objetiva apresentar os estudos de usos e usuários realizados nas universidades públicas da Paraíba com o Curso de Arquivologia. A base para o estudo foram os trabalhos de conclusão de curso (TCCs). Optou-se por uma delimitação cronológica entre 2011 e 2021. No referente à metodologia empregada, trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, caracterizada como uma abordagem de cunho qualitativo e quantitativo de natureza aplicada. Também fazem parte da análise dez entrevistas realizadas com professores do Curso de Arquivologia das referidas universidades no período balizado. De acordo com os resultados, houve um acréscimo de estudos nas reflexões sobre o tema referido, porém é premente que mais estudos sejam produzidos, sobretudo no âmbito acadêmico, para que os futuros arquivistas percebam o quanto é significativo saber quais são os perfis, as necessidades e os contextos dos usuários de arquivos, a fim de que possam fornecer um serviço de excelência.

Palavras-chave: Arquivologia. Usos e usuários da informação. Trabalho de conclusão de curso.

RESUMEN

El desarrollo de la tecnología y el aumento de espacios y procesos informacionales hace imprescindible profundizar y difundir la discusión sobre el tema usos y usuarios de la información, teniendo presente que el usuario es el sujeto principal del proceso de búsqueda informacional. Los estudios sobre uso y usuarios permiten conocer los factores favorables y desfavorables en la prestación de los servicios ofrecidos en las unidades de información. Por lo tanto, esse trabajo tiene como objetivo presentar los estudios de Usos y Usuarios realizados en universidades públicas de Paraíba con un curso de Archivología. La base para el estudio fueron los trabajos de finalización del curso (TCC). Optamos por una delimitación cronológica entre 2011 y 2021. En cuanto a la metodología utilizada, se trata de una investigación exploratoria y descriptiva, caracterizada por un enfoque cualitativo y cuantitativo, siendo de

¹ Bacharelada em Arquivologia – UEPB
E-mail: Pollyanna_herminegildo@hotmail.com

carácter aplicado. También forman parte del análisis 10 entrevistas realizadas a profesores de la carrera de Archivología de las universidades mencionadas, en el período definido. Entre los resultados obtenidos por el presente estudio, cabe señalar que hubo un aumento de reflexiones sobre el tema referido, pero urge que se produzcan más estudios, sobre todo en el ámbito académico, para que los futuros archivistas se den cuenta de su trascendencia para entender qué perfiles, necesidades, los contextos de los usuarios de archivos para que puedan brindar un excelente servicio.

Palabras clave: Archivología. Usos y Usuarios de la Información. Trabajo de fin de curso.

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento da tecnologia e o aumento dos espaços e dos processos informacionais tornaram imprescindíveis o aprofundamento e a disseminação da discussão sobre o tema Usos e Usuários da Informação, tendo em vista que o usuário é o sujeito do processo de busca pela informação. Os estudos a respeito dessa disciplina possibilitam conhecer os fatores favoráveis e desfavoráveis na prestação dos serviços ofertados em unidades de informações, na visão dos usuários.

Segundo Figueiredo (1994), estudos de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou se as necessidades de informação dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Portanto, uma das funções primordiais dos estudos de usuários é garantir o acesso à informação eficaz e eficientemente.

Tendo em vista o exposto, o objetivo geral desta pesquisa foi de analisar os Estudos de Usos e Usuários realizados nas universidades públicas da Paraíba que oferecem Cursos de Arquivologia. Para isso, foram elencados os seguintes objetivos específicos: apontar os trabalhos de conclusão de curso (TCCs) produzidos na Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), nos anos de 2011 a 2021; discorrer sobre a importância dos estudos de usuários na área da Arquivologia, com base na produção científica levantada; e interpretar qualitativamente o resultado das entrevistas realizadas com os docentes da UEPB e da UFPB.

Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. Exploratória, porque proporcionou uma visão geral acerca do tema pesquisado - o estudo de usos e usuários nos Cursos de Arquivologia da UEPB e da UFPB - e descritiva, visto que detalha as propriedades, as características e os traços importantes de qualquer fenômeno que se possa analisar. Caracteriza-se como uma abordagem de cunho qualitativo e quantitativo de natureza aplicada (SAMPIERI, 2013).

Trata-se, ainda, de uma pesquisa de enquadramento bibliográfico, em que foi feito um levantamento da literatura e analisados TCCs que abordam o assunto 'Estudo de Usos e Usuários' dentro dos seus repositórios institucionais. De acordo com Bufrem e Alves (2020, p. 47), "[...] pode-se contar com bibliotecas, acervos e fontes documentais, físicos ou virtuais, com produtos e serviços de informação ou documentação, bases e bancos de dados [...]"

Para coletar os dados, foi aplicada uma entrevista semiestruturada com os docentes da Universidade Estadual da Paraíba e da Universidade Federal da Paraíba, que lecionam ou lecionaram a disciplina 'Estudo de Usos e Usuários', para os quais foram enviadas duas perguntas via e-mail, no dia 14 de outubro de 2022. Posteriormente, as respostas foram enviadas via e-mail e whatsapp.

Inicialmente, apresentamos um breve histórico sobre os estudos de usuários. Em seguida, tecemos algumas considerações sobre o surgimento dos Cursos de Arquivologia no Brasil, na Região Nordeste e no estado da Paraíba e apresentamos a composição curricular do Curso de Arquivologia nas universidades da Paraíba. Seguimos com a análise e a discussão sobre as entrevistas realizadas com os docentes do Curso de Arquivologia que lecionam ou lecionaram a disciplina em questão. Nas considerações finais, mencionamos que foi constatado, na pesquisa, que existe uma carência de estudos dos usuários no campo da Arquivologia, especialmente na produção científica de TCCs.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os estudos de usuários surgiram em meados de 1940. Porém a bibliografia brasileira sobre o assunto ainda é escassa, embora seja de fundamental importância a relação entre o arquivo e o usuário (JARDIM; FONSECA, 2004 *apud* SILVA; PAIVA, 2021). Por esse motivo, realizar estudos e pesquisas sobre os usuários é de fundamental importância para que se possa atender às demandas dos centros informacionais e daquele a que se destina a razão de existir desses centros, que é o usuário, seja ele interno ou externo. De acordo com o Arquivo Nacional (2005, p.169), usuário é a “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador”.

O Estudo de Usuários visa entender as necessidades de informação dos usuários como um todo e se estão sendo atendidas de maneira satisfatória e adequada. Esses estudos são abordados de forma tradicional e alternativa. A abordagem tradicional enfoca o sistema informacional e está relacionada ao conteúdo ou à tecnologia empregada que dá acesso a essa informação. Já a abordagem alternativa se dirige ao próprio usuário da informação (SANTANA; GARCIA, 2018) e procura saber quem são esses usuários, quais as suas necessidades, de que forma ocorrem essas buscas e o que fazem com as informações coletadas.

Segundo Jardim e Fonseca (2004), é preciso avançar do estado de arquivos direcionados aos arquivistas em direção aos arquivos direcionados aos usuários. Essa afirmação denota um alerta no que diz respeito ao avanço das tecnologias e das multifacetadas e como se apresentam e se disponibilizam os centros informacionais hoje em dia. A possibilidade de ter acesso à informação por meio de sites e de aplicativos nos faz pensar que esses repositórios precisam estar organizados, e a informação precisa estar disponível de maneira clara, acessível e objetiva para o usuário que busca a informação, porque ele é a razão de existir dos arquivos, o sujeito do processo arquivístico.

Os autores Gasque e Costa (2010) constataram que, na primeira década dos anos 2000, as necessidades e o uso da informação voltados para o usuário possibilitaram constatar avanços no campo do desenvolvimento da estrutura centrada no indivíduo. A partir dessa constatação, foram identificadas três abordagens, no que tange ao estudo de usuários: a cognitiva, a social e a multifacetada. A abordagem cognitiva está relacionada ao conhecimento, às crenças e às convicções sobre como o indivíduo enxerga o mundo à sua volta. Já a abordagem social se fundamenta nos valores e nos significados que o sujeito atribui às mais diversas áreas de sua vida. Quanto à abordagem multifacetada, abrange diversos pontos de vista para se entender o comportamento informacional.

Partindo do pressuposto de que cada ser é único, realizar estudos de usuários é uma missão difícil, visto que analisar aspectos comportamentais, sociais, preferenciais, motivacionais e outras tantas particularidades é um desafio para que a prestação do serviço ofertado alcance ou exceda suas expectativas. É por meio dos estudos de usuários que se podem detectar as falhas e tomar decisões acerca da melhoria dos serviços. O estudo sempre deve ser adequado às necessidades dos usuários, na perspectiva de alcançar suas expectativas (SANTANA; GARCIA, 2018).

3 SURGIMENTO DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA NO BRASIL, NO NORDESTE E NA PARAÍBA

Atualmente, no Brasil, existem 17 Cursos de Graduação em Arquivologia, distribuídos nos seguintes estados: Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Santa Catarina, São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul. Todos são oferecidos em universidades públicas federais ou estaduais, exceto um, que é oferecido por uma instituição particular na modalidade a distância.

No Brasil, o Curso de Arquivologia foi criado a partir do desenvolvimento das práticas arquivísticas, atreladas, inicialmente, à criação dos Arquivos Públicos Nacionais. Em 1838, com a criação do Arquivo Nacional Brasileiro, na época, chamado de Arquivo Público do Império, deu-se origem à história dos arquivos e da Arquivologia no Brasil (MARQUES; RODRIGUES, 2008; TANUS; ARAÚJO, 2013; MARQUES *et al.*, 2018 *apud* MACEDO; LIMA, 2020). Em 1911, foi criado o Curso de Diplomática, com o intuito de oferecer uma formação qualificada aos funcionários do Arquivo Nacional. Já em 1922, mediante a publicação do Decreto nº 15.596, de 2 de agosto, foi criado o Curso Técnico, comumente relacionado à Biblioteca Nacional, ao Museu Histórico Nacional e ao Arquivo Nacional.

Devido a questões administrativas, o Curso Técnico não avançou em seu funcionamento, e o Curso de Diplomática chegou ao fim. Em 1960, foi criado o primeiro curso da área de Arquivologia no Brasil, chamado de Curso Permanente de Arquivos.

Em 1973, foi constituída uma parceria entre o Arquivo Nacional e a Universidade Federal do Rio de Janeiro, chamada, na época, de Universidade do Brasil, guiando o mandato universitário do Curso Permanente de Arquivos, que continuou sendo ministrado pelo Arquivo Nacional. Contudo, somente no ano de 1974, com a criação da Resolução nº 23, do Conselho Federal de Educação, foi instituído o primeiro currículo mínimo para um curso de arquivo em nível superior. Assim, só no ano de 1977 foi que o curso, denominado de Curso de Arquivologia, passou a ser oferecido e ministrado na atual Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) (MACEDO; LIMA, 2020).

A Região Nordeste comporta três Cursos de Arquivologia, oferecidos, respectivamente pela Universidade Federal da Bahia (UFBA); pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). O primeiro Curso de Arquivologia foi criado no ano de 1998. A Universidade Federal da Bahia (UFBA) foi a pioneira no ensino superior na região. No que diz respeito à Paraíba, existem dois cursos, criados em 2006 (UEPB) e 2008 (UFPB).

O corpo docente do Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) é composto de 24 professores: 14 efetivos, quatro substitutos e seis colaboradores. Desses, apenas cinco são graduados em Arquivologia. O curso dispõe das seguintes disciplinas em sua composição curricular:

Quadro 1 – COMPOSIÇÃO CURRICULAR - UEPB

COMPOSIÇÃO CURRICULAR - UEPB
Análise Documentária
Antropologia e Informação
Arquitetura da Informação

Arquivos Especiais e Especializados
Arquivos Permanentes
Avaliação e Seleção de Documentos
Conservação Preventiva em Acervos Documentais
Cultura e Sociedade
Desenvolvimento Sustentável na Prática Arquivística
Diplomática
Direito Eletrônico
Documentos Digitais
Empreendedorismo
Estágio Supervisionado Obrigatório
Estatística Aplicada à Arquivologia
Estrutura e Linguagem para Organização da Informação na Web
Ética Profissional Aplicada à Arquivologia
Ferramentas de Gestão em Negócios Arquivísticos
Fontes de Informações Gerais e Especializadas
Fundamentos Arquivísticos
Fundamentos da Administração
Fundamentos da Ciência da Informação
Fundamentos das Tecnologias da Informação e Comunicação
Gestão da Comunicação Organizacional
Gestão da Memória Institucional
Gestão das Tecnologias e Sistemas Arquivísticos
Gestão de Banco de Dados
Gestão de Documentos
Gestão de Pessoas nos Serviços Arquivísticos
Gestão de Projetos Arquivísticos
Gestão de Serviços Arquivísticos
Gestão do Conhecimento
História da Paraíba
Informação
Instituições de Direito Público e Privado
Introdução aos Estudos Históricos para Arquivologia
Laboratório de Preservação e Conservação de Documentos
Legislação Arquivística

Libras
Linguagem e Arquivologia
Lógica
Memória e Patrimônio Cultural
Metodologia Científica
Organização
Paleografia
Política de Preservação e Conservação de Acervos Documentais
Políticas Arquivísticas
Prática de Gestão de Documentos
Prática de Leitura e Produção de Texto Acadêmico
Prática de Leitura e Produção de Textos
Representação da Informação
Saúde e Segurança no Trabalho
Sistemas e Métodos
TCC I – Projeto de Pesquisa em Arquivologia
TCC II – Trabalho de Conclusão de Curso
Teoria da Informação
Tópicos em Pesquisa Arquivística e Documental
Tópicos Especiais de Arquivologia
Tópicos Especiais em História
Usos e Usuários da Informação Arquivística

Fonte: Dados da pesquisa - 2022

O Curso de Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) tem 45 professores: 43 efetivos e dois substitutos. Desse total, apenas seis são graduados em Arquivologia. O curso oferece as seguintes disciplinas em sua composição curricular:

Quadro 2 – COMPOSIÇÃO CURRICULAR - UFPB

COMPOSIÇÃO CURRICULAR - UFPB
Antropologia das Organizações
Arquivo, Patrimônio e Memória
Avaliação e Seleção de Documentos
Cultura Brasileira
Direito Administrativo
Economia I

Educação e Trabalho
Educação Física
Empreendedorismo
Estatísticas III
Estudo de Usuário da Informação
Ética da Informação
Evolução do Pensamento Filosófico e Científico
Fundamentos Científicos da Comunicação
Fundamentos da Arquivística
Fundamentos da Ciência da Informação
Fundamentos de Biblioteconomia
Gerenciamento de Banco e Base de Dados
Gestão da Informação e do Conhecimento
Gestão de Documentos em Arquivos Correntes e Intermediários
Gestão de Documentos em Arquivos Permanentes
História da Arte I
História da Paraíba I
História da Paraíba II
Informação, Memória e Sociedade
Inglês / Francês Instrumental
Instituições de Direito Público e Privado
Introdução à Contabilidade
Introdução à Psicologia
Introdução à Sociologia
Introdução ao Estudo da História
Laboratório de Práticas Integradas I
Laboratório de Práticas Integradas II
Laboratório de Práticas Integradas III
Laboratório de Práticas Integradas IV
Legislação Arquivística Brasileira
Leitura e Produção de Textos
Língua Espanhola I
Língua Francesa I
Língua Inglesa I
Lógica Formal

Marketing em Unidades de Informação
Metodologia do Trabalho Científico
Organização, Sistema e Métodos em Unidades de Informação
Paleografia
Pesquisa Aplicada à Ciência da Informação
Planejamento em Unidades de Informação
Português Instrumental
Preservação e Conservação de Acervos
Preservação e Conservação de Unidades de Informação
Produtos e Serviços de Informação Arquivística
Psicologia do Desenvolvimento
Relações Públicas e Humanas
Representação Descritiva da Informação Arquivística I
Representação Descritiva da Informação Arquivística II
Representação e Análise da Informação
Representação Temática da Informação Arquivística I
Representação Temática da Informação Arquivística II
Sociologia da Informação
Sociologia do Desenvolvimento
Sociologia do Trabalho
TCC
Tecnologia da Informação Arquivística
Tecnologia da Informação I
Teoria Geral da Administração
Tópicos Especiais em Arquivologia e Ciência da Informação I
Tópicos Especiais em Arquivologia e Ciência da Informação II
Tópicos Especiais em História do Brasil
Unidades Arquivísticas Especializadas

Fonte: Dados da pesquisa - 2022

Considerando o quadro de disciplinas das duas Universidades e sabendo que as disciplinas que se referem aos Estudos de Usos e Usuários têm, respectivamente, 60 horas/aula cada, pergunta-se: Será que, para aprofundar bem mais o tema, essa disciplina não poderia ter uma carga horária maior? Não poderia aliar-se a outras disciplinas, como Sociologia, Psicologia, Relações Públicas e Humanas, para que o assunto seja mais explorado? Parece um dado importante a ser pensado. A disciplina, que é privilegiada por seu caráter de protagonismo, pois

estuda o sujeito (usuário) de todo o processo arquivístico, deve ser colocada como centro de estudos, e não, como mais uma entre outras disciplinas.

Na Paraíba, os Cursos de Arquivologia foram criados devido à necessidade de construir um quadro de profissionais especializados, porquanto há uma grande demanda no espaço público e no privado para a atuação de profissionais arquivistas. Tal contexto, nos faz pensar

[...] que a Arquivologia deva ter uma base firme em sua formação profissional dentro das universidades, pois a partir desses espaços de ensino tão importantes que se terá produção de conhecimento arquivístico capaz de dar suporte a adequada atuação de seu profissional, o arquivista. (FERREIRA, KONRAD, 2014, p. 131).

A formação do profissional arquivista deve ultrapassar as barreiras do ensino clássico e do tradicional da Arquivística, os quais são de fundamental importância para que o arquivista tenha bases sólidas a respeito da doutrina e das bases científicas que regem a área. Porém, com o avanço das tecnologias e dos novos suportes documentais, é preciso que os arquivistas sejam instruídos e treinados para adquirir competência e conhecimento para realizar as atividades que lhe são atribuídas, a fim de tornar a busca e o acesso à informação satisfatórios e eficientes.

A finalidade dos estudos arquivísticos é a Gestão da Informação Arquivística, com foco na organização da massa documental acumulada, com o intuito de dar acesso às informações, visando disseminar informações verídicas, coerentes, lógicas e úteis para os usuários internos e os externos da instituição. Atender às expectativas e às necessidades dos usuários é o ponto primordial para que os centros informacionais prestem os serviços ofertados e trabalhem com a possibilidade de inovar a oferta de serviços para quem busca informação. Tal perspectiva aponta que o arquivista tenha conhecimento do conteúdo informacional, da instituição em que se encontra a informação e, sobretudo, dos usuários, que são a razão de ser e de existir dos centros informacionais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No período de setembro a outubro do corrente ano, foram realizadas buscas no recorte de tempo dos anos 2011 a 2021, no repositório DSpace da UEPB e no Repositório Institucional da UFPB. Para isso, foram utilizados os termos usos e usuários, usuários da informação e estudos de usuários. Foi realizada uma leitura prévia dos títulos e dos resumos dos trabalhos.

No quadro 3, a seguir, apresentamos o resultado de nossa pesquisa sobre os TCCs produzidos na UEPB, cujo conteúdo se refere a estudos de usos e usuários:

Quadro 3 – TCCs UEPB

TCCs UEPB		
DATA	AUTOR	TÍTULO
2011	Aryana Soares Mariano	Análise do nível de satisfação dos usuários do sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da Comarca de Nova Cruz-RN
2011	Luma Oliveira da Silva	Serviços em unidades de informação aliados à satisfação do usuário: um estudo com os alunos de Arquivologia na biblioteca do campus V da UEPB
2012	Shirley Cézar de Araújo	A informação arquivística no processo decisório

2013	Francisca Viana da Silva Matões	Informação, cognição e o "quarto excluído": o arquivo como locus de informação na percepção de usuários reais e potenciais
2014	Aline dos Santos Monteiro	O uso das fontes de informação e pesquisa por parte dos discentes do Curso de Bacharelado em Arquivologia do campus V da Universidade Estadual da Paraíba
2014	Aline Rouse Almeida da Silva	"A estrada vai além do que se vê": necessidades informacionais dos usuários do Arquivo do Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba
2014	Andressa Aysa dos Santos Costa	A pluralidade informacional na necessidade, busca e uso e o alcance da satisfação do usuário no Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria de Estado da Administração
2014	Camila Cândido	Alagoa Grande - PB: impactos de uma grande catástrofe sobre o acesso à informação registrada
2014	Heudécia Bezerra da Silva	Arquivo x usuário: analisando a visão dos usuários internos acerca do arquivo da Cidade Viva
2014	Mayara Machado Leite	A pentapolaridade dos usuários e as "síndromes" nos arquivos
2014	Rianny de Souza Lima	Navegando: usabilidade do site "Raça Rubro Negra"
2014	Yuri Ralph Nunes Andrade	(Des) acesso? Demandas de busca e acesso à informação no Arquivo Histórico da Paraíba
2015	Manoel Luiz da Rocha Júnior	Uma avaliação do sistema de protocolo da Secretaria de Administração do Governo do Estado da Paraíba
2016	Larissa Fernandes da Silva	Produtividade no uso da informação: a criação de um tutorial como dispositivo para os usuários internos do arquivo da JFPB
2016	Luiz Micena da Silva Júnior	Identificação das necessidades informacionais dos usuários do arquivo geral do Tribunal de Justiça da Paraíba
2016	Mara Vanessa Barbosa de Oliveira	As necessidades de informação dos usuários do arquivo do Tribunal do Trabalho - TRT PB
2017	Nájla Francisco Dantas	Proposta de um aplicativo de protocolo de processos para os usuários da Secretaria do Estado da Administração do governo da Paraíba
2017	Pollyanna Videres Ramos da Cruz Gouveia	Análise das necessidades informacionais dos usuários internos do arquivo judicial do Fórum Cível de João Pessoa/PB
2018	Maria das Graças dos Santos	Portal da transparência da cidade de Bananeiras: uma análise segundo parâmetros da lei de acesso à informação e requisitos de usabilidade
2018	Priscila Carla Alves Rodrigues	Aspectos legais entre a Arquivologia e a acessibilidade
2019	Layane Marques de Souza	O modelo de estudo de usuários de Carol Kuhlthau e sua aplicabilidade no arquivo da Fundação Casa de José Américo – FCJA
2021	Mikaely dos Santos Dias	A importância dos estudos de usuários no campo da Arquivologia

Fonte: Dados da pesquisa - 2022. Utilizado o repositório DSpace como fonte de informações.

No quadro 4, apresentamos o resultado da pesquisa sobre os TCCs produzidos na UFPB com conteúdo que se refere a estudos de usos e usuários:

Quadro 4 – TCCs UFPB

TCCs UFPB		
DATA	AUTOR	TÍTULO
2014	Janiele dos Santos Cavalcante	Signos e sinais: o papel e a importância da Libras para o profissional arquivista
2014	João Henrique Lucena da Costa	Gestão de arquivo na visão dos usuários internos: qualidade dos serviços do arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes - UFPB
2014	Yarianne Melo de Sousa Gama	Uso da informação: estudo de usuário realizado no arquivo do setor de escolas extintas da Secretaria de Educação da Paraíba
2015	Geissikelly Marques de Oliveira	Uma visita ao portal da transparência da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB, à luz da lei de acesso à informação e dos conceitos de acessibilidade e usabilidade

Fonte: Dados da pesquisa - 2022. Foi utilizado o Repositório Institucional da UFPB como fonte de informações.

No período de 2011 a 2021, foram encontrados 22 TCCs na Universidade Estadual da Paraíba sobre o tema Estudos de Usuários. Já na Universidade Federal da Paraíba, só foram encontrados quatro, compreendidos no período de 2014 a 2015. Esses resultados nos fazem concluir que a produção acadêmica em torno de TCCs ainda é escassa, embora o tema seja de grande relevância para a área de Estudos de Usuários. Cabe ressaltar que a UFPB, apesar de ter uma tradição na área da Biblioteconomia de estudos de usuários, parece não conseguir influenciar a Arquivologia nesse aspecto. É imperioso, no entanto, afirmar que nossa pesquisa foi restrita aos títulos dos TCCs e seus resumos.

No referente às entrevistas² realizadas com professores da disciplina no período delimitado, obtivemos o seguinte resultado: no tocante à importância da disciplina que trata sobre o estudo de usuários para o Curso de Arquivologia, os docentes foram unânimes em afirmar que o tema é de grande relevância para a área. Entender as necessidades de quem busca a informação é, no mínimo, fundamental para o bom funcionamento das unidades informacionais.

Eles também concordam que já houve grandes avanços em relação ao espaço que a disciplina vem conquistando nos Cursos de Arquivologia, mas ponderam que ainda é preciso avançar nesse aspecto, como afirma o Professor 1:

“Portanto, é preciso que o espaço acadêmico reconheça como imperativa essa disciplina no PPC, enfatizando que além das disciplinas técnicas, é preciso pensar no usuário que é o nosso público para qual pensamos o acesso à informação, como também, pensar em estratégias de preservar o documento que será pesquisado.”

Ainda sobre a importância da disciplina, o Professor 5 acrescenta:

“Acredito que sem ela não formamos arquivistas completos e comprometidos com o trabalho desenvolvido no arquivo que vai além da gestão documental, perpassando a preocupação de como a informação tratada, armazenada e preservada cumpre seu principal objetivo: chegar a todos que dela precisem.”

² Para manter o sigilo, em respeito às falas das entrevistas dos professores, adotamos a seguinte etiqueta: Professor 1, 2,3 etc.

Quando perguntados sobre se o assunto usos e usuários é bem investigado e/ou estudado no Curso de Arquivologia, todos os entrevistados concordam que os estudos na área da Arquivologia ainda são escassos. Porém, convém levar em consideração alguns fatores para essa carência, como observa o Professor 1:

“[...] é uma questão que não pode ser entendida como se a temática não fosse bem estudada, uma vez que, a disciplina é ofertada, no entanto, o que pode ocorrer, é um desvio de interesse do próprio aluno em realizar pesquisas sobre usuários.”

Convém enfatizar que, mesmo em passos lentos, a Arquivologia vem evoluindo em relação aos estudos de usuários, como afirma o Professor 3:

“Entretanto, felizmente, esse cenário tende a mudar. Periódicos da área de Arquivologia como “Acervo: Arquivologia em Debate” e “Archeion Online”, dentre outros, têm publicado estudos de usuários de arquivos, o que revela a adoção dessa temática nas pesquisas de área de Arquivologia.”

As instituições de ensino precisam avaliar melhor o baixo índice de trabalhos sobre os usos e os usuários da informação, para que, de alguma maneira, aumente o interesse em se trabalhar com o tema. Sobre esse aspecto, o Professor 1 expressa:

“[...] penso que uma maneira de reverter essa constatação, seria realizar eventos mostrando a importância desses estudos junto aos discentes.”

Há que se ressaltar que os Cursos de Arquivologia devem rever seus currículos, métodos e metodologias e, como afirma o Professor 1, promover palestras de conscientização sobre a importância de certos temas. Essa é uma forma de garantir o protagonismo, por exemplo, do tema Usos e Usuários, que, no nosso entender, é fundante.

Além disso, o aumento da carga horária da referida traria vantagens, como aprofundar questões sociológicas, psicológicas e de marketing dos arquivos, tendo o usuário como centro, uma vez que o usuário contemporâneo é cada vez mais diverso e complexo, sob o ponto de vista de suas necessidades, buscas e pesquisas.

5 CONCLUSÃO

Com o avanço das tecnologias, os espaços informacionais tornam-se cada vez mais diversos. Devido a isso, o usuário tem acesso à informação de forma mais prática, porque a busca pela informação pode ser feita a partir de qualquer hora e/ou lugar, com um prazo de espera mais ágil e, muitas vezes, de forma independente, sem que seja necessária a interferência de algum profissional para fazer essa busca.

Esse avanço tecnológico requer que se promova uma acessibilidade eficaz e eficiente, no que diz respeito à busca pela informação do usuário. Nessa perspectiva, no ambiente acadêmico, urge se discutir sobre os benefícios de examinar as reais necessidades do usuário em relação a sua busca pela informação.

A pesquisa deixou claro que há uma carência de estudos dos usuários no campo da Arquivologia, especialmente na produção científica de TCCs. Isso se reflete também na baixa produção de artigos publicados em revistas, teses e dissertações produzidos na grande área da Ciência da Informação. Contudo, de acordo com as opiniões coletadas nas entrevistas, é promissor o fato de que, mesmo a passos lentos, percebe-se uma evolução referente às pesquisas no que tange aos estudos de usos e usuários.

Assim, considerando que este estudo foi limitado à pesquisa em TCCs, esperamos que, em estudos posteriores, aprofunde-se a discussão a respeito do tema, na perspectiva de que seja abordado em outros contextos e de contribuir para ampliar a literatura que trata do assunto.

REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <https://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>. Acesso em: 5 nov. 2022.
- BUFREM, L. S.; ALVES, E. C. **A dinâmica da pesquisa em Ciência da Informação**. João Pessoa: Editora UFPB, 2020. 130 p.
- COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)Visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**, v. 10, n. 4, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6946>. Acesso em: 08 nov. 2022.
- FERREIRA, Rafael Chaves; KONRAD, Glaucia Vieira Ramos. O ensino de arquivologia no Brasil: o caso dos cursos de arquivologia do RS. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 28, n. 3. Edição Especial. 2014. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/download/5358/3521>. Acesso em: 12 nov. 2022.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação: Arquivologia em debate**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p. ISBN 857013040-X. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/452/1/Estudos%20de%20uso%20e%20usu%C3%A1rio.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2022
- GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v.39, n.1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285/1463>. Acesso em: 20 nov. 2022.
- JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, v. 5, n. 5, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5671>. Acesso em: 8 nov. 2022.
- MACEDO, I. M.; LIMA, G. L. Q. Formações históricas da teoria arquivística no Brasil: uma revisão a partir do surgimento dos Cursos de Bacharelado em

Arquivologia. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas (Portugal)**, n. 13, p. 46-66, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/145269>. Acesso em: 20 nov. 2022.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria Del Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013. 624 p. ISBN 9788565848367.

SANTANA, Y. D.; GARCIA, G. P. C. Os usuários da informação no arquivo: uma aproximação a seus estudos desde as ciências da informação. **e-Ciencias de la Información (Costa Rica)**, n. dez., 2018. DOI: 10.15517/eci.v8i2.32602 Acesso em: 9 nov. 2022.

SILVA, Aurekelly Rodrigues da; PAIVA, Eliane Bezerra. Contribuições do estudo de usuários (as) para a construção de produtos e serviços arquivísticos: um estudo de caso. **Ágora: Arquivologia em debate**, Florianópolis, v. 31, ed. 62, p. 01-20, 7 maio 2021.

USOS E USUÁRIOS DE ARQUIVOS. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1988-2020. ISSN 0102700-x. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/issue/view/82>. Acesso em: 12 out. 2022.

APÊNDICE A – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

PROFESSOR (A) 1

1 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Referente à importância da disciplina para Cursos de Arquivologia, considero que sim, visto que é preciso conhecer o usuário (interno e externo) que é atendido (real) e os possíveis usuários (potencial) que poderão visitar arquivos por alguma necessidade, seja por curiosidade, por buscas de fontes documentais para pesquisas, por documentos específicos que podem servir como prova em algum processo. Assim, pensando nesses aspectos, é fundamental que os Cursos de Arquivologia ofereçam aos seus discentes conhecimentos relativos aos estudos de usuários, visando passar orientações sobre os tipos de usuários, como também os usos que esses podem fazer por meio das necessidades específicas de cada um, pois, conhecendo nossos usuários, é que saberemos a melhor maneira de atendê-los. Portanto, é preciso que o espaço acadêmico reconheça como imperativa essa disciplina no PPC, enfatizando que, além das disciplinas técnicas, é preciso pensar no usuário, que é o nosso público para qual pensamos o acesso à informação, como também pensar em estratégias de preservar o documento que será pesquisado. É relevante destacar que, embora o processo de digitalização e os documentos nato digitais (documentos que já nascem digitais) seja uma realidade, o usuário será sempre o foco, pois é o usuário que faz uso do documento, da informação.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Concernente à questão do levantamento no período de sete anos, foram encontrados dez trabalhos referentes a pesquisas direcionadas aos estudos de usuários. Considero um número pequeno, no entanto, é uma questão que não pode ser entendida como se a temática não fosse bem estudada, uma vez que a disciplina é ofertada, no entanto, o que pode ocorrer é um desvio de interesse do próprio aluno em realizar pesquisas sobre usuários. Um ponto que observo é que os arquivos ainda são considerados como locais usados por aqueles que fazem uso deles (arquivo corrente/intermediário) ou os arquivos permanentes, como se raramente o usuário precise consultá-lo. Essa premissa pode levar o discente a não se interessar tanto por tal perspectiva de pesquisa, o que corrobora com o número ínfimo encontrado por você. Dito isto, penso que uma maneira de reverter essa constatação seria realizar eventos mostrando a importância desses estudos junto aos discentes.

PROFESSOR (A) 2

1 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Antes de responder à pergunta, quero, primeiramente, parabenizar você, Pollyana, pelo tema da sua pesquisa! Um tema que me é muito caro! O qual tenho uma longa história desde ter cursado a disciplina Estudo de Usuários, ministrada pela Professora Emérita Francisca Arruda Ramalho, referência dos Estudos de Usuários, sendo, mais tarde, sua orientanda na graduação e no mestrado com

pesquisas sobre o tema, também com artigos dedicados aos estudos de usuários. Agradeço a oportunidade do honroso convite para essa entrevista! Sucesso na sua pesquisa! Agora sim, respondendo a sua pergunta: Certamente que sim! Eu considero que se trata de um tema importante, necessário e que ainda há muito o que se pesquisar sobre na área da Arquivologia. Ao ministrar a disciplina Estudo de Usuários da Informação, no Curso de Graduação em Arquivologia da UFPB, sempre indico para leitura e discussão o clássico artigo 'Estudo de usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte', de autoria dos professores José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca, chamando a atenção para a constatação dos autores de que estudos de usuários na área são escassos, porém sempre assinalo o arco temporal da constatação (18 anos atrás) e que esse cenário já avançou a partir de muitos aspectos, entre eles, o crescimento do número de Cursos de Graduação em Arquivologia no Brasil. Ainda que os estudos antes voltados apenas para a satisfação dos usuários de arquivos contemplam diversas temáticas que são discutidas nos estudos de usuários, como usabilidade, práticas informacionais, demandas dos usuários, relação arquivo-arquivista-usuário, a educação de usuários relacionada à competência em informação, dentre outras. Portanto, trata-se de um tema relevante para as discussões da área da Arquivologia.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Percebo que os estudos de usuários na área da Arquivologia ainda apresentam tímida incidência, embora esse cenário venha mudando. Como você mesma falou, Pollyanna, ao realizar uma pesquisa, no âmbito da UFPB, você conseguiu identificar 10 pesquisas. Embora reportou-se apenas a uma instituição. Ampliando esse raio de instituições com Cursos de Graduação em Arquivologia, certamente, esse número será muito maior. Mas, só uma pesquisa conseguirá precisar essa afirmação. Inclusive, é importante perceber a potencialidade dos estudos de usuários voltados para as instituições arquivísticas que vêm sendo realizadas no âmbito da Pós-Graduação em Ciência da Informação. No caso dessa pós-graduação na UFPB, há pesquisas de egressos com formação de base em Arquivologia que desenvolveram pesquisa sobre o tema. Aqui cito, como exemplo, uma pesquisa com ênfase em educação de usuários em arquivo judicial de autoria da arquivista Larissa Fernandes, sob a orientação da Professora Dra. Eliane Bezerra Paiva. Enfim, muito ainda há para ser estudado sobre os estudos de usuários na Arquivologia, seja sob o viés da abordagem tradicional, alternativa ou sociocultural. Na perspectiva da última abordagem mais atual, os estudos devem estudar e compreender os usuários como sujeitos informacionais a partir das suas necessidades cotidianas e tensionamentos no espaço-tempo construído social e coletivamente.

PROFESSOR (A) 3

1 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: A disciplina Estudo de Usuário da Informação é de grande importância para o Curso de Arquivologia porque demonstra a importância do usuário das unidades de informação, sejam elas bibliotecas ou arquivos. Tudo que se realiza numa unidade de informação é para o usuário. O usuário é o elemento essencial das unidades de informação.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Ainda há uma carência da temática Usos e Usuários na área de Arquivologia. A própria literatura da área demonstra essa carência. Entretanto, felizmente, esse cenário tende a mudar. Periódicos da área de Arquivologia, como “Acervo: Arquivologia em Debate” e “Archeion Online”, dentre outros, têm publicado estudos de usuários de arquivos, o que revela a adoção dessa temática nas pesquisas de área de Arquivologia. Também orientei alguns TCCs de alunos (as) do Curso de Arquivologia da UFPB que fizeram Estudos de Usuários de Arquivos.

PROFESSOR (A) 4 ³

1 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Sim, sou totalmente a favor e concordo que é uma disciplina, e a disciplina de Uso e Usuários da informação em arquivos é uma emergência e se faz muito importante que todos os Cursos de Arquivologia, no Brasil e no exterior, tenham a disciplina, tenham esse componente presente, nas matrizes curriculares de todos os cursos. Então trazendo aqui uma perspectiva brasileira, a gente sabe a importância que essa disciplina tem na formação de arquivistas. Então, trazendo e refletindo sobre a questão custodial e pós-custodial, percebemos o quanto, nesse momento, nesse momento da arquivologia contemporânea, a perspectiva pós-custodial reflete sobre a necessidade de dar acesso à informação a qualquer cidadão, ao usuário de arquivos públicos e também instituições privadas, dependendo do teor da informação, e aí se faz importante refletir também no contexto brasileiro a questão da transparência da informação, a questão da lei de acesso à informação, o quanto esses dispositivos, o dispositivo, a legislação arquivística vem se ampliando na perspectiva de entendermos, dar acesso à informação enquanto uma questão de responsabilidade social desse profissional, enquanto também de se fazer justiça social, de se fazer garantias de direito a uma sociedade, a uma comunidade. Então, mais do que importante, é necessária, é emergente a disciplina de Usos e Usuários da Informação em arquivos na formação dos discentes, de futuros profissionais do campo dos arquivos e da Arquivologia.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Eu considero que ainda se continua em avanço o processo de investigação de pesquisas sobre os Estudos de Usos e Usuários da Informação em arquivos. A gente percebe se formos olhar na literatura. Então, tem sim, já alguns trabalhos que vêm sendo consolidados nas últimas décadas. Temos o estudo de Jardim e Fonseca, que realizam com uma revisão de literatura sobre algumas épocas do século passado. Temos também alguns textos, entre eles, temos um texto de Ávila e Sousa, que apresentam uma revisão de literatura, uma complementação teórica sobre o assunto e a sua importância, inclusive trazendo alguns tipos de usuários em arquivos. E vem se ampliando esses estudos ainda, não é uma produção científica sobre o assunto no campo da Arquivologia ainda não é

³ A transcrição seguiu, na íntegra, a fala gravada via áudio dos entrevistados.

suficiente para atender as perspectivas, as demandas, as complexidades de se estudar o tema. E se eu não me engano, na revista *Acervo*, nesses últimos anos, eu acho que publicou uma edição sobre os Estudos de Uso e Usuários em arquivos. Então, é um tema que vem ganhando espaço cada vez mais no campo da Arquivologia, mas que ainda está em crescimento e vem saindo de sua timidez e ampliando o seu espaço no campo, na perspectiva das pesquisas e na perspectiva dos cursos. E percebemos também se a gente for dar uma rápida analisada nas matrizes curriculares que os cursos que vem atualizando seus PCCs, vêm se preocupando em abordar essa disciplina, na formação nos seus cursos. Então percebe-se que aí a produção científica tá convergindo, né?, parcialmente, como também com a formação desses profissionais. Então, pelo menos se a gente for dar uma olhada em alguns Cursos de Arquivologia no Brasil.

PROFESSOR (A) 5

1 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Sim. A disciplina é muito importante para o curso. Acredito que, sem ela, não formamos arquivistas completos e comprometidos com o trabalho desenvolvido no arquivo que vai além da gestão documental, perpassando a preocupação de como a informação tratada, armazenada e preservada cumpre seu principal objetivo: chegar a todos que dela precisem. Também podemos observar a importância da disciplina através do crescimento da mesma nas grades curriculares dos Cursos de Arquivologia no Brasil. As universidades, seguindo o aumento de estudos dessa área por professores consagrados, como Jardim ou Maria Odila, passaram a se preocupar com a ministração da disciplina, principalmente por observaram que ela já era bastante explorada na Biblioteconomia, enquanto que, na Arquivologia, os estudos ainda eram muito tímidos.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Acredito que o assunto está começando a ser melhor explorado agora. Ao buscar trabalhos que abarcam o tema de estudo de usuário nas bases de dados, grande parte deles está voltado ainda para as bibliotecas. Mas acredito que o cenário está mudando. Autores consagrados na Arquivologia já tem trabalhos publicados sobre o assunto, e com a expansão da disciplina nos cursos pelo país, já se observa o crescimento do interesse dos alunos em produzir trabalhos nessa área. Desse modo, já vemos trabalhos de conclusão de curso (na UEPB e UFPB, por exemplo) sobre estudos de usuário nos arquivos, assim como dissertações e teses produzidas nos Programas de Pós-graduação em CI pelo Brasil.

PROFESSOR (A) 6 ⁴

1 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Eu acho que ela é essencial para o Curso de Arquivologia, porque a gente trabalha todo o processo arquivístico, de organização, de gestão, de difusão, é voltado para o usuário, então ele tem um objetivo que é atender as demandas do

⁴ A transcrição seguiu, na íntegra, a fala gravada via áudio dos entrevistados.

usuário, sendo usuário interno ou usuário externo. Mas, é uma demanda que a gente precisa sanar, então, acaba que todo o direcionamento das práticas arquivísticas são voltadas para esse público. E o mais interessante é que, quando a gente tem esse norteamento, quando a gente tem isso muito claro, muito exposto, fica até mais fácil da gente desenvolver o nosso trabalho de gestão arquivística e de organização. Porque não fica uma coisa apenas limitada às quatro paredes do arquivo, né? A simplesmente organizar por organizar, não é isso. A gente organiza pensando no acesso, uso e difusão dessa documentação. E daí a gente se questiona, mas é para quem isso? Justamente para o usuário. Aí, o que o usuário vai fazer com aquela documentação vai depender da necessidade informacional dele. Então se ele tem uma necessidade de informação, de ter acesso àquele documento para o desenvolvimento das suas atividades administrativas, a função daquele documento vai ser justamente, vai ter uma função administrativa. Então, o uso administrativo, né? Se ele tem interesse para a pesquisa, para a produção de novos conhecimentos, então aquele acesso vai produzir novos conhecimentos, automaticamente, novas informações. E por aí vai. Mas, a ideia de você trabalhar a gestão e organização de um acervo arquivístico é justamente voltada para o usuário, na perspectiva do acesso, independentemente do interesse dessa necessidade de informação que ela precisa e deve ser sanada.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Eu acho que a gente avançou bastante. Eu acredito que, acho que talvez oito, mais ou menos 10 anos atrás, eu acho que era pouco trabalhado na Arquivística, em outras áreas do conhecimento, como Ciência da Informação, Biblioteconomia, a própria Comunicação. Acho que eles trabalhavam de uma maneira mais aberta e mais constante. A Arquivologia, não. Achava muito quando se tratava sobre pesquisas, né? que envolviam temas que se aproximavam da gestão, especialmente de arquivos correntes, intermediários e permanentes, eu percebia sempre a discussão sobre usuários no segundo plano. Como coadjuvantes, quando na verdade ela poderia ter um destaque muito maior e eu percebia que não. Então a gente tinha uma pouca produção vinculada à Arquivologia, vinculada à gestão de arquivos, mas a gente conseguiu, está conseguindo na verdade mudar esse panorama, entendeu? E hoje eu já vejo muito mais pesquisas atreladas a esse tema, dando destaque a discussão de Estudo de Usos e Usuários na Arquivologia e nos arquivos. A gente consegue inclusive trabalhar até na perspectiva comparativa, então, pensamentos teóricos que pensam determinada forma e outros de outra linha, de outro pensamento teórico e através daí a gente comparando pensamentos, teorias e olhares. Então, eu vejo que, nos últimos anos, a gente tem conseguido publicar mais, né? Trabalhar mais essa temática, que é muito bom para a área. Então, não quer dizer que a gente tenha parado. Então eu acredito que a gente vai continuar avançando e cada vez mais esse tema ser explorado, especialmente na nossa área. Isso é o que eu acho, é o que eu percebo.

PROFESSOR (A) 7

1 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Acredito que os Estudos de Usos e Usuários da Informação na Arquivologia estão cada vez mais importantes e necessários, principalmente devido ao avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação.

Levando em consideração que o arquivista é um gestor da informação arquivística, se faz necessário, para além de desenvolver competências na organização e gerenciamento de tais informações ou documentos arquivísticos, considerar também aqueles a quem são direcionados esses documentos, ou seja, os usuários. As informações ou documentos são organizados, manipulados, tratados e gerenciados a fim de serem utilizados, sejam por usuários internos ou externos à organização. Então, sim, acredito ser muito pertinente o aprofundamento de tais estudos na área da Arquivologia.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Acredito que os Estudos de Usos e Usuários da Informação ainda é incipiente nas discussões da Arquivologia, no contexto nacional, e isso pode ter refletido nas poucas produções que você conseguiu encontrar dentro de sua pesquisa.

PROFESSOR (A) 8⁵

1 – O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Acho que é muito importante a disciplina porque tem um enfoque para a Arquivologia, também, visualizar o papel do usuário nesse processo. A gente organiza os arquivos para a administração, mas, sobretudo, para as pessoas, e tanto as pessoas que precisam utilizar diretamente como a própria instituição, da qual o arquivo faz parte, como outras que a gente chama de público externo em função de alguma necessidade comprobatória qual seja ela, de estudo científico, pesquisa, seja o que for. Então, entender a importância do usuário é fundamental, para que se possa pensar em práticas arquivísticas que atendam essas necessidades. O arquivo não pode se fechar nele, ele precisa entender que existe para atender pessoas.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: – Temos na literatura, inclusive tem um texto que eu gosto muito, que, pra mim, ainda está muito atualizado, um texto de 2005 de José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca, que discute essas questões do arquivista e essa **(inaudível)** com o usuário. Estou fazendo um levantamento com uma orientanda minha sobre essa questão do estudo de usos e usuários nos TCCs e verifico que há muito pouco material se você vai considerar o montante, isso lógico, é uma amostra, não é toda a produção brasileira, entenda isso, mas já dá para perceber que existe, sim, uma falta de estudos sobre essa área. Aí eu teria que pegar os documentos, no caso dos TCCs, um a um, e verificar qual o enfoque que está sendo dado aos estudos de usuários. Mas, quando faço a organização das disciplinas para ministrar esse componente, vou nas bases de dados e se verifica realmente uma produção muito exígua ainda em relação a essa questão da Arquivologia com os Estudos e Usos

⁵ A transcrição seguiu, na íntegra, a fala gravada via áudio dos entrevistados.

dos Usuários. Então, acredito que é uma área que tem muito potencial, tem muito a crescer, principalmente se considerarmos a questão da difusão cultural que pode ser associada sem nenhum problema aos Estudos de Usuários. Então, acredito meio que no senso comum, mas também considerando que, sempre quando vou ministrar essa disciplina e faço levantamento das referências e vou às bases de dados científicas, realmente a gente percebe um diminuto de produção.

PROFESSOR (A) 9

1 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: A respeito da sua primeira questão, sobre a importância da disciplina de Usos e Usuários da Informação, penso que ela tem, sim, uma importância fundamental para a área da Arquivologia. Levando em consideração o paradigma pós-custodial em que se vive hoje no campo, poderíamos afirmar hoje que a razão de ser dos arquivos, assim como todas as unidades de informação, são os usuários e usuárias. É preciso proporcionar o acesso à informação e esse acesso só será efetivado de maneira satisfatória a partir do momento em que conhecemos as reais necessidades de informação dos usuários e usuárias, aqui temos uma centralidade dos estudos de usos e usuários da informação.

Conhecer a comunidade a quem atendemos, por meio desses estudos, nos possibilita pensar nos arquivos enquanto "organismos vivos". Ao conhecer nossos usuários e usuárias e saber quais as informações/documentos são mais requisitados, o arquivo pode se adequar a seus usuários e usuárias aumentando o nível de satisfação dos mesmos, reduzindo o tempo de resposta e também podendo transformar os usuários potenciais em usuários reais daquele arquivo específico.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Sobre a segunda pergunta, no meu ponto de vista, ainda temos muito a avançar sobre os estudos de usuários no campo da Arquivologia. O que você aponta na produção científica dos TCC é um reflexo do campo como um todo. Temos poucos TCC assim como temos pouquíssimos artigos publicados em revistas e anais de evento sobre o tema. Além disso, e talvez mais preocupante, é que a prática dos estudos de usos e usuários é muito pouca, os arquivos não têm como item de duas políticas a realização desse tipo de estudo, e quando o fazem, não acontece com a periodicidade que deveria ocorrer. Hoje trabalhamos com a perspectiva de que os usuários e usuárias devem se adequar aos arquivos e não o contrário, o que acaba afastando ambos. Ainda sobre a questão, eu chamo atenção para a importância de as disciplinas de Usos e Usuários da Informação enfatizarem as abordagens qualitativas desses estudos. Essa visão ressalta para os usuários e usuárias não apenas como sujeitos cognoscentes mas também enquanto seres sociais, envolvidos em processos subjetivos e intersubjetivos que influem diretamente nas questões de busca e apropriação da informação.

PROFESSOR (A) 10⁶

1 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE A DISCIPLINA É IMPORTANTE PARA O CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Veja, primeiramente, eu gostaria de relativizar o meu ponto de vista, porque já há um tempo que eu me afastei da área da Arquivologia, embora eu ainda, de uma certa maneira, ainda estou próximo a Ciência da Informação, mas a Arquivologia já tem um tempinho que eu me afastei e por isso o meu ponto de vista pode não corresponder com a realidade atualmente. Mas, a impressão que eu tinha quando estava, né, trabalhando em Arquivologia, voltado para a área e também à frente do componente curricular Uso e Usuário da Informação é de que esse componente curricular não era importante para Arquivologia. No frígir dos ovos, esse era essa era a minha perspectiva, em que sentido, que não se colocava como importante? Não existia, de uma certa forma, uma espécie de concentração ou de hiper dimensionamento da área no que corresponde às suas dimensões técnicas. Naquele momento, especificamente aqui na Paraíba, existia uma importância muito grande com as massas documentais, com a organização dos arquivos, com a sistematização dos arquivos, né? Em relação à sua gestão, mas, especificamente uma concentração ou uma atenção voltada para o usuário, eu não via, né? Eu não sentia isso e essa perspectiva se reverberava nos próprios alunos. Não é? Muitas vezes os alunos chegavam em Usos e Usuários da Informação e não, ou não sabia o que era ou estava ali para cumprir tabela, né? E eu ouvia isso dos próprios alunos: Não sei pra que essa disciplina é ofertada, porque não é tão importante. Então, a gente via isso, e quando existia um certo interesse pela disciplina, era mais do que diz respeito à sua dimensão a uma abordagem de Usos e Usuários mais tradicional. Não é aquela coisa da concessão para uso, não é? Eu estou concedendo a você usuário, o uso, aquela coisa de uma guarda do documento, de um segredo da informação que eu estou abrindo mão para lhe presentear como uso. Era um pouco isso que eu percebia, então, assim, evidentemente, na minha concepção, Usos e Usuários sempre foi importante, mas quando eu digo que não é importante para a área, é diante de todo esse cenário que eu falei pra você, tá? Então, é como se fosse uma polarização, a Arquivologia enquanto disciplina, enquanto área, enquanto ação que se voltava para uma perspectiva muito mais tradicional relegando os usos e usuários para um segundo plano. Então, Usos e Usuários é como se fosse uma prima pobre das outras disciplinas da Arquivologia que reinavam diante de sua dimensão mais técnica. Usos e Usuários refletia, principalmente, levando em consideração essa perspectiva mais moderna, refletia sobre a perspectiva da informação e as necessidades e os múltiplos usos da informação por parte do usuário, e, nem sempre, isso é importante para todo mundo.

2 - O (A) SENHOR (A) ACHA QUE O ASSUNTO USOS E USUÁRIOS É BEM INVESTIGADO/ESTUDADO NO CURSO DE ARQUIVOLOGIA?

Resposta: Não? Não é. E aí, claro, evidentemente, eu relativizo também o meu ponto de vista, né? Porque eu não estou atualizado dessa dimensão, mas naquele momento não era. E eram pouquíssimos os alunos que se interessavam, e eram pouquíssimos os professores também. Isso faz com que o tema não seja tão investigado da forma como deveria. Então nós estamos em um dos estados mais pobres da Federação. Naquele momento, o Curso de Arquivologia da UEPB era o

⁶ A transcrição seguiu, na íntegra, a fala gravada via áudio dos entrevistados.

primeiro que surgia nesse estado. Então, depois de organizado o arquivo, nada mais lógico do que se voltar sobre a perspectiva das necessidades de informação dos usuários, né? Então, essa é a minha percepção e não existia isso, não existia. Então, tudo se concentrava numa espécie de redemoinho que voltava-se especificamente para a organização dos arquivos. Quando eu chegava especificamente na perspectiva do uso e do usuário, havia de uma certa maneira, um freio, não se avançava nesse terreno. Era como se fosse um terreno pantanoso, árido, é um lugar que eu não quero ir, um lugar onde eu não posso ir. Era mais ou menos por aí. Então, diante disso, especificamente aqui, eram poucos os alunos que se interessavam para fazer pesquisa, né? Nós ainda orientamos alguns TCCs nessa temática, houve sim, alguns dos quais também muito bons, mas de uma maneira geral, essa área ainda é uma área muito pouco explorada. Então, é importante rever essa perspectiva. É necessário que os estudos avancem nessa dimensão, principalmente levando em consideração, na minha concepção, a questão das necessidades informacionais. Então é isso.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por ter me concedido a oportunidade e o privilégio de iniciar minha carreira acadêmica no Curso de Arquivologia;

Aos meus pais, que, desde o começo de minha vida escolar, me incentivaram a dar prosseguimento a esse sonho e, apesar das dificuldades, sempre mantiveram viva a esperança de dias melhores;

A minha amada irmã Gabriela, que sempre me incentivou, durante a graduação, a não desistir diante dos obstáculos;

Ao meu esposo Duellington, que sempre me apoiou e incentivou a prosseguir os estudos e me mostrou que é possível alcançar um objetivo, mesmo que isso exija paciência e noites de sono perdido;

A minha querida amiga de graduação, Vanessa Cláudia, que sempre me apoiou e esteve comigo nos momentos de alegria e de preocupação com a jornada acadêmica e se tornou minha amiga pessoal, que levarei para a vida;

Aos colegas e amigos que ganhei durante a graduação. Companheiros nos momentos de alegria e nas tensões das vésperas de prova ou de seminários;

À Professora Doutora Francinete Fernandes de Sousa, que me acompanhou durante a elaboração deste trabalho, sempre com muita paciência, dedicação, profissionalismo, palavras de incentivo e encorajamento. Adjetivos não são suficientes para externar minha satisfação em tê-la como orientadora;

Aos professores da Universidade Estadual da Paraíba e da Universidade Federal da Paraíba, que aceitaram participar da entrevista. Eles foram primordiais na elaboração deste trabalho;

Aos servidores da UEPB, pela contribuição e pelo atendimento às minhas solicitações e a todos os professores que me acompanharam durante a graduação, pois cada um deles deu sua parcela de contribuição em minha formação acadêmica;

Enfim, agradeço ao Criador, por cada amanhecer, pois cada um deles traz oportunidades inéditas de termos uma vida melhor.