



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V – MINISTRO ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

ANA ISABEL FERREIRA WANDERLEY

**SENSE-MAKING E DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB: a
necessidade informacional em tempos de virtualização**

JOÃO PESSOA – PB
2014

ANA ISABEL FERREIRA WANDERLEY

**SENSE-MAKING E DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB: a
necessidade informacional em tempos de virtualização**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e obtenção do grau de Bacharela em Arquivologia.

Orientador: Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros

JOÃO PESSOA – PB
2014

É expressamente proibida 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 da dissertação.

W245s Wanderley, Ana Isabel Ferreira
Sense-making e descrição arquivística na web [manuscrito] : a
necessidade informacional em tempos de virtualização / Ana
Isabel Ferreira Wanderley. - 2014.
99 p. : il.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.
"Orientação: Prof. Dr. José Washington de Morais Medeiros,
Departamento de Arquivologia".

1. Estudos de usuário. 2. Sense-making. 3. Demanda de
informação. 4. Necessidade de informação. 5. Descrição
arquivística. I. Título. 21. ed. CDD 025.58

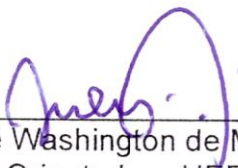
ANA ISABEL FERREIRA WANDERLEY

SENSE-MAKING E DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB: a necessidade informacional em tempos de virtualização

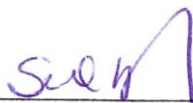
Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e obtenção do grau de Bacharela em Arquivologia.

Aprovada em: 21 / 07 / 14

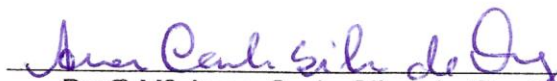
Banca Examinadora



Prof. Dr. José Washington de Morais Medeiros
Orientador - UEPB



Profª Drª Suerde Miranda de Oliveira Brito
Membro - UEPB



Profª Mª Anna Carla Silva de Queiroz
Membro - UEPB

**À minha mãe, Ana Luíza Ferreira Wanderley, à minha irmã,
Ana Theresa Ferreira Wanderley, minhas amigas.
Partilhamos não só o nome,
mas as linhas que escrevemos nesta vida.**

DEDICO!

AGRADECIMENTOS

Mestre profere ao discípulo¹:

As órbitas de todas estas estrelas e planetas calculei.

Muitos livros com cálculos preenchi.

Os verdadeiros segredos da criação arranhei apenas.

Discípulo indaga ao mestre:

Não é frustrante que exista tanta coisa que não sabemos?

Mestre redargui:

Não. Fico maravilhado.

O mundo seria muito medíocre e tedioso sem mistérios.

Frustrar-se ou maravilhar-se frente ao conhecimento a ser descortinado? Quiçá não precisemos optar por uma sensação específica, mas cogitar a plácida coexistência de ambas as impressões.

Seguindo esta dicotomia entre frustração e admiração, às vezes, penso que o desenrolar de nossa caminhada pela vida é permeado por estas duas situações capitais: maravilhar-se e naturalizar. Aquilo que antes nos parecia admirável, espantoso, incrível... adquire posteriormente contornos de corriqueiro, comum, natural. Num movimento inverso, entretanto, esse “natural” pode uma vez mais se tornar excepcional sob um novo prisma. E assim prosseguimos, conciliando estas posturas antagônicas, ainda que complementares. Naturalizando o excepcional. Excepcionalizando o natural.

Esse colóquio com a realidade que nos cerca principia desde a nossa mais tenra infância. Dúvidas, questionamentos, muitas vezes se encerram dentro de nós. Por vezes, entretanto, externamo-los. Essa postura de externar questionamentos adquire preponderância no transcurso de nossa vida, sobretudo ao adentrar o universo acadêmico. Lá, naquela terra tão longínqua e obscura *a priori*, caem sobre nossas mãos as ferramentas que nos possibilitam lapidar nossas incertezas ainda em estado bruto.

¹ Diálogo extraído da película “O Físico” (The Physician, 2013), direção de Philipp Stölzl, roteiro de Philipp Stölzl, Simon Block e Christoph Müller.

Nesta terra longínqua, o mundo (ou o universo) adquire proporções pujantes. Seja qual for o espaço do saber no qual nos circunscrevemos para perquirir/contemplar suas fronteiras, somos apresentados a uma miríade de perspectivas que explicam ou tentam explicar a vida e tudo aquilo que dela dimana. A partir dessa miríade, as respostas que buscamos ou, ao menos, os subsídios para nossas problematizações, se nos aproximam a partir de caminhos/momentos diversos, por vezes até inusitados, que extrapolam os confins acadêmicos. Uma aula. Uma palestra. Um livro. Um filme. Uma música. Uma conversa. O dito. O não-dito.

Confesso que, ao iniciar a jornada acadêmica, o sentimento de frustração/debilidade frente ao “tanta coisa que não sabemos” é deveras muito intenso. Paulatinamente, essa sensação adquire proporções ainda maiores. Contudo, num momento em que não consigo precisar, intensifica-se aquela sensação latente de profunda admiração. Admiração pelo mundo e tudo o que o circunda. Admiração pelo conhecimento construído pela humanidade. Admiração pela infinidade de enigmas a serem decifrados. Em suma, admiração profunda por Deus e toda sua criação.

Destarte, principio meus agradecimentos dirigindo-me a Deus. Inexequível expor em palavras a gratidão que sinto. Porém, sei que Ele conhece o que repousa em meu coração. De modo simplista, bem o sei, entendo que emana do Sopro Divino tudo aquilo que existe. Neste caso em particular, Sua Brisa ressoa na aula, na palestra, no livro... no dito, no não-dito... enfim, no lenitivo de que precisava para sanar minhas dúvidas, sistematizar minhas ideias, torna-las inteligíveis, a fim de construir esse trabalho monográfico. Espero ter feito bom uso do que me foi brindado. Espero que as ideias, de fato, estejam inteligíveis.

Seguindo este curso, gostaria também de agradecer ao Professor e Orientador José Washington de Moraes Medeiros, que, para além da orientação concedida, lidou com os piores momentos pelos quais passei na graduação. Ainda que lhe fossem desconhecidas as razões de minhas angústias, respondeu o meu silêncio com paciência, compreensão e respeito. Obrigada por não desistir de mim!

À Professora Maria José Cordeiro de Lima, pelo auxílio nos estudos e pelas deleitosas conversas sobre a Sétima Arte. Obrigada por me permitir participar do projeto Cineclube. Ahhh... ainda não elegi meu filme favorito!

À colega, amiga e Professora Anna Carla Queiroz, que partilhou sua alegria, sua confiança, sua inteligência, seu tempo... além de aceitar compor a banca examinadora deste trabalho. Mais que uma amiga, sem dúvida uma querida irmã!

À Professora Suerde Miranda de Oliveira Brito, por consentir participar da banca examinadora, contribuindo para o aprimoramento dessa pesquisa.

Aos funcionários do Campus V, em especial, Daniela Duarte Dantas, pela diligência, disposição... sempre facilitando a resolução de minhas incumbências com a universidade.

Aos companheiros de graduação, de maneira especial, Lidiane Carneiro, Érica Ferreira, Ketlen Oliveira, Robson Jorge Lucena e Adriana Vasconcelos. Agradeço igualmente à Faysa Oliveira pelo apoio constante! Não poderia me esquecer também de Alexandre Dutra, que testou minha paciência com os intermináveis embates sobre futebol. Claro que o Barcelona é *més que un club*!

Às amigas e partícipes do Projeto Cineclube – Lidiane Ferreira e Carol Madruga. Foram muitas discussões e risadas... minha visão sobre o cinema nunca mais será a mesma!

Ao grande amigo Petrônio Pereira – *aka Sir Harry Parker*! Que posso dizer? Amigo no sentido pleno da palavra. Inspirou-me a coragem, a perseverança, a confiança... suas palavras se assemelham a uma agradável sombra nos dias cáusticos de verão.

Agradeço ainda a vários professores do curso de Arquivologia, que direta ou indiretamente colaboraram significativamente à composição deste trabalho final.

Aos meus familiares, de modo muito especial, a minha tia Luzia Mirtes Ferreira dos Santos, esparzindo sua confiança, seus conselhos, suas orações alentadoras.

Ao meu cunhado, Giuseppe Nóbrega de Lima Júnior, com seu bom humor contagiante... já estou a rir só em me recordar de suas narrativas insólitas! Assistiu-me sobremaneira no entendimento do universo acadêmico. Apresentou-me livros que me despertaram novos interesses. Indicou-me eventos que aprimoraram meu saber. Ademais de cooperar com o ócio criativo!

Ao meu pai, Francinelo Wanderley, que cooperou para a realização de meus estudos.

Ao meu irmão, Ângelo José Ferreira Wanderley, que, com sua *expertise* na Informática, literalmente salvou o protótipo do que viria a ser esta monografia dos entraves tecnológicos.

Ao meu estimado sobrinho, José Eduardo Araújo de Brito Ferreira Wanderley, nosso “Francisquinho”. Bastavam-me cinco minutos em sua presença que olvidava qualquer traço de desânimo. Obrigada por me ceder tantos momentos adoráveis!

Agradeço imensamente à minha mamãe, Ana Luíza Ferreira Wanderley, e, igualmente, à minha irmã, Ana Theresa Ferreira Wanderley. Pessoas fortes, justas, honestas, generosas. Não se deixam esmorecer frente às intempéries da vida. Apoio incondicional. Acompanharam de perto as vicissitudes que enfrentei. Devo-lhes minha vida.

E, ao pormenorizar os agradecimentos, volto ao raciocínio inicial...

Frustrante não conhecer tanta coisa? Talvez.

Tedioso um mundo sem mistérios? Incontestável.

E prossigo agradecendo a Deus novamente, por me permitir viver neste mundo enigmático, difícil, prazeroso. Por me permitir conhecer/conviver com pessoas surpreendentes, admiráveis, impossíveis de naturalizar! Minha família. Amigos. Professores. Conhecidos. Desconhecidos também. Nunca sei quando nem como o “suspiro de inspiração” ou o “consolo emocional” me aparecem.

Obrigada Deus!

Obrigada a todos vocês!

O maior bem que você pode fazer pelo próximo não é apenas compartilhar suas riquezas, mas revelar para ele a sua própria.

Benjamin Disraeli

RESUMO

As tecnologias da informação e comunicação (TICs), sobretudo a partir da *Internet*, propiciaram inúmeras transformações no modo de produzir/usar informações. Barreiras de tempo e espaço são diluídas, indivíduos se interconectam com rapidez nunca antes vista. Nesse panorama, emergem novos espaços virtuais de disponibilização de informações arquivísticas, inclusive a possibilidade de alcançar diversos perfis de usuários com múltiplas necessidades informacionais. Dessa forma, a Arquivologia necessita revisitar sua teoria e prática de modo a compreender e acompanhar as demandas da sociedade contemporânea. No processo de organização das informações orgânicas, a função de descrição se refere a uma atividade intelectual de representação das informações relevantes e do contexto que traz consigo o documento. Sob a conjuntura atual de preponderância do acesso, torna-se necessário rever o processo descritivo e a elaboração de seus produtos, considerando a perspectiva dos usuários. Portanto, a presente pesquisa objetiva estudar a descrição arquivística em ambiente *web* na perspectiva do *Sense-Making*. Em termos metodológicos, este trabalho se classifica como teórico, adotando-se uma abordagem de cunho qualitativo, respaldando-se pelo método exploratório e bibliográfico. Com o progredir da investigação, percebeu-se pouca precisão conceitual quanto aos termos “demanda de informação” e “necessidade de informação”, expressões recorrentes na literatura arquivística ao se explicitar os designios da função descritiva. Logo, empreendeu-se uma perquirição das características que revestem essas noções, no intento de encontrar possíveis enlaces entre o *Sense-Making* e a descrição arquivística. Ao fim deste estudo, entendeu-se que, sob o prisma teórico, a noção de necessidade informacional advinda do *Sense-Making* se coaduna com as discussões empreendidas na literatura arquivística sobre a descrição na *web* direcionada ao usuário da informação.

PALAVRAS-CHAVE: Estudos de Usuário. *Sense-Making*. Demanda de informação. Necessidade de informação. Descrição arquivística.

ABSTRACT

The information and communication technologies (ICTs), especially through the Internet, have propitiated many changes in the ways of information produce/use. Barriers of time and space are diluted, individuals are interconnected with speed levels never seen before. In this viewpoint, new virtual spaces of archival information availability emerge, and, with them, the possibility to achieve different profiles of users with multiple information needs. Therefore, Archivology needs to revisit its theory and practice in order to understand and keep up with the contemporary society demands. On the process of organic information organization, the description function refers to an intellectual activity of representation of relevant information and context that brings the document. Under the current conjuncture of access preponderance, it becomes necessary to revise the description process and its products elaboration, considering the users perspective. Ergo, this research aims to study the archival description in a web environment from the perspective of the Sense-Making. In methodological terms, this work is classified as theoretical, adopting a qualitative approach, supported by the exploratory and bibliographic methods. With the progress of the investigation, it was perceived the lack of conceptual precision concerning the terms "information demand" and "information need", recurrent expressions in archival literature when explaining the aims of the descriptive function. Thus, it has undertook a perquisition of the features lining these notions, in an attempt to find possible links between the Sense-Making and archival description. At the end of this study, it has understood that, under the theoretical perspective, the notion of informational need arising from the Sense-Making is consistent with the discussions undertaken in archival literature about web description direct to user information.

KEYWORDS: User Studies. *Sense-Making*. Information demand. Information need. Archival description.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Categorias de estudo.....	24
Figura 2 -	Metáfora central do <i>Sense-Making</i>	41
Figura 3 -	Trinômio do <i>Sense-Making</i>	42

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARMReN	Archives and Records Management Research Network
ISAAR (CPF)	Norma Internacional de Registro de Autoridade Arquivística para Entidades Coletivas, Pessoas e Famílias
ISAD-G	Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística
ISDF	Norma Internacional para a Descrição de Funções
ISDIAH	Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico
NOBRADE	Norma Brasileira de Descrição Arquivística
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
RAMP	Programa a Longo Prazo de Gestão de Documentos e de Arquivos
WEB	World Wide Web

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
2	PERCURSO METODOLÓGICO.....	21
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	22
2.2	PROBLEMATIZAÇÃO.....	25
3	NAS VEREDAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIO: sinalizações para a compreensão da necessidade informacional.....	28
3.1	BREVE HISTÓRICO DE ESTUDOS DE USUÁRIO.....	30
3.2	O DELINEADO TRADICIONAL: a ênfase no sistema.....	32
3.3	O CENÁRIO MODERNO: o usuário como protagonista.....	34
3.4	SENSE-MAKING: o usuário fazendo sentido.....	38
4	DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA: o elo entre o arquivo e o usuário...	46
4.1	A FUNÇÃO DESCRITIVA: reflexões conceituais.....	51
4.2	A DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA NO DINAMISMO VIRTUAL.....	60
4.3	TENDÊNCIAS INTERNACIONAIS E NACIONAIS DA DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA.....	63
5	ENTRE DEMANDAS E NECESSIDADES: o usuário no centro da questão.....	72
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	86
	REFERÊNCIAS.....	91

1 INTRODUÇÃO

[As] tecnologias da informação vêm exercendo um papel renovador, interferindo na economia como um todo, evidenciando que o futuro será cada vez mais digital e que a informação (tratamento, armazenamento e acesso) é o epicentro deste desenvolvimento.

Luis Carlos Lopes²

As instituições arquivísticas se deparam com um desafio, o da era das redes eletrônicas, que virá a se somar às suas atividades anteriores. Diante das novas tecnologias da informação, que possibilitam as redes eletrônicas, é de fundamental importância repensar as ações teórico-práticas que condicionaram os arquivos. Faz-se imperativo questionar suas premissas de gestão e difusão de documentos mediante a disponibilização de seu acervo na internet.

Anna Carla Almeida Mariz³

Que seria do homem sem informação? É quase inconcebível formular esta pergunta, quanto tentar respondê-la. Imprescindível, pois, à consecução das atividades humanas, a informação adquiriu contornos enquanto fenômeno de estudo após a Segunda Grande Guerra. A partir deste momento, e com o advento das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), estrutura-se um cenário de explosão informacional – amplitude nos modos de produção, armazenamento e comunicação dos conteúdos informacionais (LOPES, 1994).

Um dos efeitos das TICs, em especial a Internet⁴, sobre o campo arquivístico é a emergência de um novo espaço de disponibilização de informações – o espaço virtual. Este recinto implica em novas formas de produção, armazenamento, disseminação, acesso e uso da informação (SÁ, 2005). A Internet contribui para a diluição das “muralhas físicas” que circundam aquela tradicional imagem de arquivos como depósitos de artefatos antigos e, por vezes, sem valor. Novas “alamedas” são, então, instituídas para o acesso aos conteúdos informacionais arquivísticos, imprimindo uma imagem de dinamismo e flexibilidade.

² LOPES, 2009, p. 330, acréscimo nosso.

³ MARIZ, 2012, p. 61-62.

⁴ David Crystal (2005) aponta que, embora a Internet esteja presente desde os idos de 1960, recursos como *e-mail* e bate-papo só passaram a ser explorados a partir da década de 1990. A Internet pode ser entendida como “uma associação de redes de computador compartilhando padrões comuns, que permite às mensagens serem enviadas de qualquer computador central (ou *host*) em uma rede para qualquer *host* em outra” (CRYSTAL, 2005, p. 77). Crystal científica que a rede mundial passa a existir, de fato, em 1991, configurando-se como a maior rede de computadores do mundo na contemporaneidade.

Nesta teia de processos, encontram-se imbricados diversos sujeitos produtores, como também sujeitos ávidos por acesso aos conteúdos de seu interesse. Atender às múltiplas demandas/necessidades desses sujeitos deve ser o objetivo de transformar o caos informacional em fluxo.

Nesse intuito de atender tais demandas, a Arquivística abrange um rol de atividades/funções direcionadas à organização das informações orgânicas produzidas/acumuladas, quais sejam: produção/aquisição; classificação; avaliação; descrição; preservação; acesso/uso. Embora, em termos práticos, tais funções, muitas vezes, confundam-se em um encadeamento pouco distinguível, para fins teóricos, é possível identificar os matizes de cada função específica. Como uma bússola a guiar os desbravadores frente ao desconhecido, a descrição fornece subsídios para que os sujeitos possam explorar os meandros esboçados pelas informações arquivísticas. Tal bússola seria o resultado da função descritiva – os instrumentos de pesquisa – guias, inventários, catálogos.

Tendo em vista a trama dinâmica tecida pelas novas TIC's, bem como a crescente necessidade de atender aos imperativos do Direito à Informação⁵, é preciso dirigir um novo olhar sobre a Arquivologia, sobretudo no que se refere ao entendimento dos usuários da informação arquivística, a fim de acompanhar/atender as demandas da sociedade contemporânea. A construção de descrições atinentes a tal realidade requer o diálogo com abordagens que propiciem o conhecimento dos usos e usuários da informação.

No que concerne aos estudos de usuários, há diversas perspectivas que propõem métodos específicos para a investigação deste sujeito – ora enfatizando o sistema (abordagem tradicional), ora enfatizando o próprio usuário (abordagem moderna). Caracterizado como um paradigma moderno, o *Sense-Making*, elaborado por Brenda Dervin, parece fornecer subsídios para clarificar as necessidades e os usos da informação orgânica⁶ por parte de seus usuários e, assim sendo, convergir em direção ao objetivo da descrição arquivística – construir uma ponte de acesso a informações de que se necessita.

⁵ O Direito à Informação concerne ao “direito legal de acesso à informação contida nos documentos armazenados em arquivos” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 126).

⁶ Informação orgânica diz respeito à informação arquivística (LOPES, 2009).

Sob este panorama, este trabalho monográfico tem por objetivo geral estudar a descrição arquivística em ambiente *web*⁷ na perspectiva do *Sense-Making*. Para alcançar tal intento, foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- Apresentar as perspectivas tradicionais e modernas para o estudo de usuários;
- Especificar os fundamentos teórico-metodológicos da abordagem *Sense-Making*;
- Discutir a descrição da informação arquivística;
- Relacionar o *Sense-Making* e a descrição arquivística na *web*.

Conquanto se trate de um estudo relativamente recente no Brasil⁸ – relação entre descrição arquivística e estudos de usuário – adota-se como base algumas perspectivas internacionais que propõem a inserção das contribuições do usuário no desencadear da descrição arquivística.

No transcorrer desta busca, percebeu-se que o tratamento teórico da descrição em ambiente *web* direcionada ao usuário é ainda superficial, sobretudo no que concerne ao entendimento das noções de demanda informacional e necessidade informacional, termos recorrentes na literatura a respeito dos propósitos da descrição arquivística (ÁVILA, 2011; HEREDIA HERRERA, 1991a; JARDIM; FONSECA, 2004; OLIVEIRA, 2006; 2012). Logo, antes de atinar para a empiria, procuro-se realizar tal estudo desde uma perspectiva teórica, a fim de coletar e talvez preencher a “colmeia” de conhecimentos necessários para entender o fenômeno ora em cena. Por conseguinte, a ideia de relacionar *Sense-Making* e a

⁷ David Crystal (2005) identifica a *world wide web* (ou *web*) como uma das funções da Internet ou a manifestação mais encontrada dessa rede. A *web* se refere a “reunião total de todos os computadores ligados à Internet que possuem documentos mutuamente acessíveis pelo uso de um protocolo-padrão (o protocolo de transferência de hipertexto, ou http em inglês)”. Crystal explicita que a *web* foi inventada por Tim Berners-Lee em 1990. O autor prossegue explicando que originalmente a *web* tinha por intuito possibilitar o compartilhamento de informações entre físicos da área de energia de diferentes instituições. A partir desse campo, esta tecnologia se alastrou rapidamente para outros ramos do conhecimento, incluindo “referências enciclopédicas, arquivística e catalogação”, permitindo a “interação multimídia entre usuários de computador em qualquer lugar do mundo” (CRYSTAL, 2005, p. 77-78).

⁸ Conforme Jardim e Fonseca (2004), a literatura arquivística a respeito da temática dos usuários é ainda pouco expressiva no Brasil.

descrição arquivística é uma tentativa de compreender a necessidade de informação do ponto de vista do usuário⁹.

No desenrolar dessa investigação e delimitação de um fenômeno de estudo, concebeu-se que, numa perspectiva teórica, a ferramenta conceitual proposta por Dervin pode ampliar os horizontes da descrição arquivística em espaços virtuais – notadamente, a compreensão da noção de necessidade de informação considerando o usuário enquanto sujeito ativo¹⁰ no processo comunicativo arquivo-usuário. Logo, foi delineada a hipótese central de que **o Sense-Making no processo descritivo da informação arquivística em ambiente web contribui para o entendimento das necessidades informacionais dos usuários.**

Ademais de explicitar o objetivo e a hipótese que se configuram como o fio condutor desta pesquisa, faz-se necessário justificar este interesse acadêmico. Ao abraçar uma determinada área de conhecimento – a Arquivologia – é natural verticalizar a compreensão de um caminho específico – os estudos de usuário. Tal preocupação adveio das leituras e discussões em sala de aula acerca da descrição arquivística – função esta que toca diretamente o usuário. É preciso advertir que tal interesse de estudo não foi arquitetado de modo tranquilo. Na verdade, este interesse, ou melhor, inquietação foi adquirindo contornos mais precisos no decorrer dos períodos que compuseram a graduação em Arquivologia.

Destarte, de modo gradativo, observou-se profícuos desenvolvimentos na área de descrição, especialmente os debates advindos das oficinas promovidas pela *University College London*, em 2007¹¹. Michael Cook¹² dedicou um artigo¹³ a

⁹ A abordagem do *Sense-Making* não propõe simplesmente inferir a necessidade do usuário sem consultá-lo, mas identifica-la mediante sua própria perspectiva.

¹⁰ A literatura sobre descrição arquivística, embora traceje o atendimento das demandas/necessidades do usuário como o propósito basilar dessa função, não considera o usuário enquanto sujeito ativo neste processo. Na teoria e na prática, é usual privilegiar a perspectiva do arquivista para a consecução do labor descritivo, não se procura entender as necessidades informacionais sob a perspectiva do sujeito que busca e utiliza a informação arquivística (JARDIM; FONSECA, 2004; OLIVEIRA, 2006; 2012).

¹¹ Estas oficinas foram contempladas pelo programa *Archives and Records Management Research Network - ARMRen* (Rede de Pesquisa em Gestão de Arquivos e Documentos), da *University College London*. As apresentações referentes à descrição, realizadas por Heather MacNeil, Leonard Reilly e Jon Newman, Victoria Peters e Lesley Richmond, e Geoffrey Yeo, são alvo de discussão na seção 4.3 TENDÊNCIAS INTERNACIONAIS E NACIONAIS DA DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA.

¹² Michael Cook é arquivista, profissional *senior* em gestão de arquivos e professor universitário na Inglaterra e África. É também consultor, líder de grupos de pesquisa referentes ao desenvolvimento de normas técnicas de gestão de arquivos, e conselheiro no *Centre for Archive Studies* da Universidade de Liverpool (COOK, 2007).

¹³ COOK, Michael. Desenvolvimentos na descrição arquivística: algumas sugestões para o futuro. **Acervo**: revista do Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1-2, p. 125-132, jan./dez. 2007.

respeito desses desenvolvimentos que se dirigem a dissipar as sombras que cingem o usuário. Apesar de parecerem promissoras estas discussões, não foram sinalizadas as abordagens apropriadas para o conhecimento dos usuários da informação orgânica¹⁴. Os estudos concernentes aos usuários se tornam prementes ao se considerar a emergência dos espaços virtuais de informação arquivística, pois que a lógica linear¹⁵ cede espaço para o dinamismo das redes, ampliando as possibilidades de difusão das informações arquivísticas a uma multiplicidade de perfis de usuários (OLIVEIRA, 2006; 2012; SÁ, 2005). Todos esses pensamentos foram se entrelaçando, afluindo, conclamando, por fim, alguns questionamentos: Há, de fato, uma convergência entre estudos de usuários e a descrição arquivística? Se tal compatibilidade existe, qual a abordagem adequada para se conhecer esse usuário?

Estes e outros questionamentos passaram de um primeiro estado de admiração e perplexidade frente às dúvidas que permeiam as reflexões humanas, a um estado de coexistência pouco pacífico. A partir destas inquietações, foi possível dialogar com vários autores, a fim de delimitar um fenômeno de estudo sob o traçado científico. Anseia-se que este traçado possa servir como lenitivo para pacificar um pouco mais estas inquietações ou, quiçá, prover novas centelhas que incitem outras indagações.

Desta feita, é salutar entrever os contributos desta empreitada científica. No que toca ao campo arquivístico, esta pesquisa pode servir como argamassa para os alicerces teóricos da área, uma vez que é ainda incipiente a literatura concernente à descrição arquivística na *web* direcionada ao usuário – especialmente sobre o entendimento da necessidade de informação. Não se pretende de modo algum esgotar a discussão a esse respeito. Longe desta noção, este estudo almeja alçar uma voz que poderá se mesclar a outras e, por fim, contribuir para espargir as pesquisas teóricas referentes ao fenômeno posto.

As áreas de conhecimento encontram-se em contínuo processo de (re)formulação. São perspectivas/olhares novos que impulsionam seu devido

¹⁴ Lopes (2009) afirma que a informação orgânica se trata de uma informação de natureza arquivística. As informações orgânicas “constituem-se como um conjunto de dados referidos a conjuntos de atividades, estruturas e funções” (LOPES, 2009, p. 351).

¹⁵ Segundo Sá (2005), a organização não linear se refere ao recurso de hipertexto – possibilidade de interconectar informações diversas por meio de ligações (*links*). Tal recurso permite ao usuário acessar os documentos em ordens diversificadas, em lugares diversos, conforme lhe aprouver.

acompanhamento da sociedade também em constante transformação. É mediante esta trajetória que se torna possível atender aos anseios desta sociedade que, para os propósitos desta pesquisa, referem-se aos anseios informacionais. Logo, para além de contribuir para o âmbito acadêmico, esta pesquisa pode exercer um fim social.

Seguindo este trajeto, parece oportuno ressaltar que esta inquirição científica, para a autora, pode cooperar para o delineamento de futuros estudos acadêmicos, ademais de fornecer ferramentas teóricas que subsidiem a prática arquivística quando no exercício desta profissão. Aspira-se que este estudo não se restrinja a mera aquisição de conhecimentos científicos, mas que seu cultivo frutifique em benefícios para a sociedade.

Concernente à estrutura, este trabalho monográfico é composto por quatro capítulos, ademais da Introdução e Considerações Finais.

O Capítulo 2 – PERCURSO METODOLÓGICO - tem por função pormenorizar a metodologia empregada para a realização dessa investigação científica. Enquanto que os Capítulos 3 e 4 compreendem o embasamento teórico.

No Capítulo 3 - NAS VEREDAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIO: sinalizações para a compreensão da necessidade informacional - a ênfase é posta na temática dos Estudos de Usuário: apresenta-se, de modo abrangente, o desenvolvimento deste campo de estudo, para, em seguida, esmiuçar as perspectivas atinentes à perscrutação do sujeito que utiliza a informação - abordagens clássicas e modernas. Após tais elucidações, torna-se objeto de apreciação a abordagem do *Sense-Making*, arquitetada por Brenda Dervin.

No Capítulo 4 - DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA: o elo entre o arquivo e o usuário – o foco recai sobre a as minudências acerca da descrição arquivística: debate-se o conceito, os impactos das TICs nesta função, ademais de apresentar as tendências internacionais e nacionais nesse campo de pesquisa.

Ao assentar as bases de compreensão a respeito dos Estudos de Usuário e descrição arquivística, é posto em tela o Capítulo 5 - ENTRE DEMANDAS E NECESSIDADES: o usuário no centro da questão – destinado a discutir os enlaces entre *Sense-Making* e descrição arquivística, especificamente, desbravando as fronteiras entre demanda de informação e necessidade de informação, termos recorrentes na literatura arquivística quando no exame da função descritiva, sobretudo no cenário virtual.

Nas considerações finais, as discussões empreendidas no decorrer deste estudo são retomadas, pondo em evidência as reflexões alcançadas no que concerne às noções de demanda e necessidade informacional, de modo a favorecer uma compreensão mais ampla da conexão entre o *Sense-Making* e a descrição arquivística no âmbito teórico.

Desta feita, entende-se que os contributos advindos dessa inquirição científica não são estanques - seja para a Arquivologia, seja para a sociedade – os benefícios se fundem tal como as cores pintadas no céu ao entardecer.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

Escrever é raciocinar; é lutar contra o caos e a escuridão. Há um entusiasmo que 'toma conta de nós' quando sentimos – não importa agora se é assim ou não – que estamos conquistando mais um pouco desse caos para e pelo entendimento.
C. Wright Mills¹⁶

Assim como uma pirâmide depende da sua fundação para fornecer estabilidade para o resto da estrutura, os estudiosos se baseiam em pressupostos basilares sobre a natureza da realidade e dos propósitos e métodos de investigação.
Donald Case¹⁷

Desde perscrutar os mistérios da realidade que se apresenta até contribuir para a arquitetura das ciências, são inúmeras as finalidades do ato de pesquisar. De modo geral, é possível entender a pesquisa como uma atividade que auxilia a inquirir e/ou apreender a realidade.

Ao assumir esta responsabilidade investigativa no transcurso de uma graduação, é possível (re)afirmar ou recuperar o encanto, o verdadeiro sentido do estudo. Eco (1995), com assaz perspicácia, pondera que o significado de estudar não se encerra na mera coleta de ideias. Para além desta noção, estudar, nos moldes científicos, implica em elaborar criticamente uma experiência, adquirir uma capacidade útil de identificar problemas, enfrentá-los/entendê-los com método e apresentá-los conformes técnicas de comunicação apropriadas (ECO, 1995).

A fim de realizar este trabalho metódico, tratar organicamente as ideias concernentes ao fenômeno de pesquisa proposto – a descrição arquivística em ambiente *web* direcionado ao usuário – é explicitado a seguir a condução científica do presente estudo.

¹⁶ MILLS, 2009, p. 94.

¹⁷ CASE, 2007, p. 142, tradução nossa.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Abordagens e recursos metodológicos diversos se encontram a postos para amparar as novas descobertas. Desse modo, com o intento de alcançar os objetivos propostos, esta pesquisa adota um caráter teórico, uma vez que se ancora “em verdades imperativas, oriundas de estudos anteriores, dispensando a prática e valorizando o uso da razão e da lógica” (MICHEL, 2005, p. 34). A pesquisa teórica possui por desígnio a reconstrução de teorias, quadros de interpretação/explicação da realidade, destarte, concentra-se em desenvolver conhecimentos científicos sem que suas possíveis aplicações e consequências práticas se configurem como a inquietação fundamental (COSTA; COSTA, 2009; GIL, 2007). Não obstante, não se trata de uma mera especulação, pois que procura procedimentos basilares à construção de um quadro teórico de referência:

(a) domínio dos clássicos de determinada disciplina; (b) domínio da bibliografia fundamental, pela qual atualizamo-nos na produção existente sobre o assunto; (c) verve crítica, através da qual se instala a discussão aberta como caminho básico do crescimento científico (MICHEL, 2005, p. 34).

Complementar a esta perspectiva, a abordagem qualitativa foi eleita, uma vez que o simples emprego de “um instrumental estatístico como base do processo de análise” (RICHARDSON, 1999, p. 79) é insuficiente para a compreensão do fenômeno em questão. Trata-se de uma abordagem que privilegia a existência de “uma relação dinâmica entre o mundo real, objetivo, concreto e o sujeito; portanto, uma conexão entre [...] a objetividade e a subjetividade” (OLIVEIRA, 2007, p. 60).

Nesse sentido, caracteriza-se a pesquisa qualitativa como

[...] um estudo detalhado de um determinado fato, objeto, grupo de pessoas ou ator social e fenômenos da realidade. Esse procedimento visa buscar informações fidedignas para se explicar em profundidade o significado e as características de cada contexto em que se encontra o objeto de pesquisa (OLIVEIRA, 2007, p. 60).

Diante do exposto, percebe-se que se configura como uma perspectiva propícia ao entendimento da natureza de um fenômeno social (RICHARDSON, 1999).

Sob o amparo do método qualitativo, procedeu-se uma investigação exploratória e bibliográfica. Optou-se pela pesquisa exploratória pelo fato de que permite ao estudioso a lapidação das ideias, familiarizar-se com o problema a ser estudado, a fim de evidenciá-lo e estabelecer hipóteses (GIL, 2009). Considerada

como o passo inicial de um trabalho científico, são intuitos da pesquisa exploratória: oferecer um cabedal de informações relativas a um assunto particular; propiciar meios de delimitar um tema de trabalho; definir os objetivos e/ou formular as hipóteses ou, quiçá, encontrar um novo olhar em direção ao fenômeno de estudo pretendido (ANDRADE, 2007).

A escolha da pesquisa exploratória se coaduna com o intento do presente estudo em conhecer o fenômeno em questão, uma vez que o consórcio entre a descrição arquivística e estudos de usuário ainda galga seus os passos iniciais. Ratifica-se que, para além de explorar, é preciso fazê-lo de forma inovadora e criativa, “alçar voos” que possibilitem a geração de encaminhamentos, indagações, problemas, alicerces para futuras averiguações sobre o tema (BERTUCCI, 2011).

Aliada ao procedimento exploratório, buscou-se amparo na pesquisa bibliográfica. Elementar para qualquer tipo de investigação, mas sendo possível esgotar-se em si mesma, esta pesquisa procura o levantamento de livros, revistas, entre outros artefatos textuais, relevantes à investigação a ser realizada, possibilitando ao estudioso o encontro com as informações de que necessita sobre o assunto de seu interesse (MEDEIROS, 2008; VERGARA, 2007).

Logo, como referências primordiais, selecionou-se os estudos de Donald O. Case – uma compilação exaustiva dos Estudos de Usuários – e as publicações de Brenda Dervin – idealizadora da abordagem *Sense-Making*. No que diz respeito à descrição arquivística, fez-se uso de obras de autores nacionais e internacionais, com a intenção de proporcionar um panorama satisfatório dos estudos em tela.

Ademais destes escritos, procurou-se por produções acadêmicas nos seguintes repositórios informacionais: base de dados da Capes; *SciELO*; *arquivística.net*; bases de dados da UFMG e UnB. Para efetuar esta pesquisa, utilizaram-se os descritores: “descrição arquivística”; “descrição *web*”; “normas arquivísticas”; “isad(g)¹⁸”; “representação informação”, “acesso arquivo”; “estudo usuário”; “usuário arquivo”; “demanda informação”; “necessidade informação”; “comportamento informacional”; “*sense-making*”. Optou-se como critérios de inclusão: artigos, ensaios, livros, TCCs, dissertações e teses, publicadas em português, espanhol e/ou inglês. Após a detecção das referências que abarcam desde 1982 a 2014, procedeu-se a exclusão de estudos que não confluíam ao

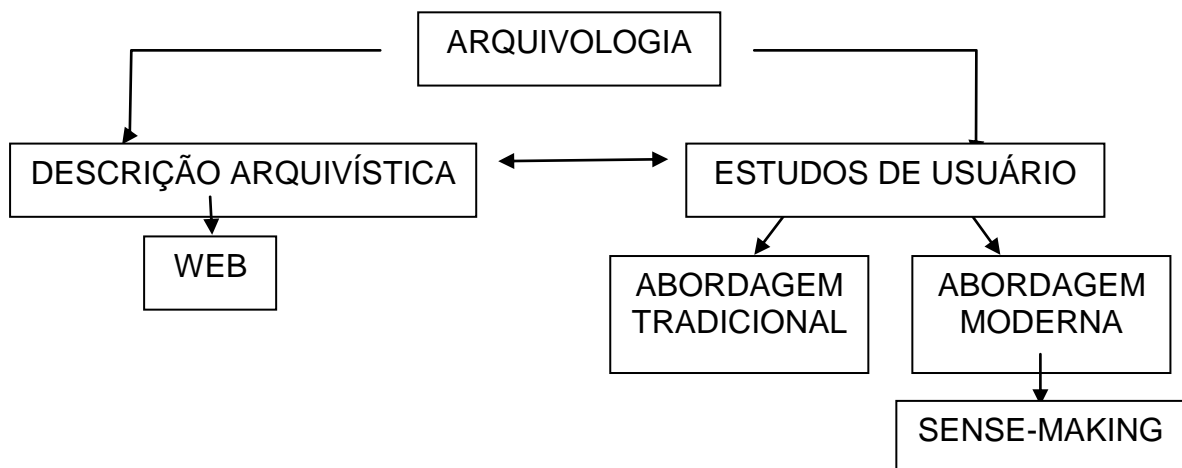
¹⁸ Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística.

universo arquivístico. É preciso ressaltar que tal exclusão não ocorreu de modo exaustivo, pois que estudos sobre as necessidades de informação, pormenorizações sobre este termo, são raros no campo da Arquivologia, porém, indispensáveis para a sistematização das ideias desta proposta investigativa.

No que diz respeito ao recorte dos conteúdos a serem estudados, escolheu-se o modelo misto, uma vez que permite ao pesquisador revisar, modificar, burilar, incluir, retirar as categorias postas *a priori* (LAVILLE; DIONNE, 1999). Assim sendo, esta flexibilidade é, de fato, útil à pesquisa exploratória, porquanto permite desconstruir/reconstruir as categorias de estudo conforme o aprofundamento teórico requerido pelo estudo em questão.

Na figura 1, é apresentado o arquétipo que pauta a leitura e o estudo das publicações científicas selecionadas:

FIGURA 1 - Categorias de estudo



FONTE: Dados da Pesquisa (2014).

No decurso dessa perquirição, foi possível reunir discernimentos diversificados a respeito da possível conexão entre estudos de usuários, especificamente a abordagem do *Sense-Making*, e a descrição arquivística em ambiente virtual. Almeja-se que esta confluência de ideias que alicerça esta monografia ilumine o entendimento desses enlaces.

2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Entender e se fazer entender: uma das grandes inquietações do ser humano. Parece difícil apartar a humanidade de sua relação com a informação. No cenário atual em que se alastram novas e múltiplas tecnologias de informação e comunicação, a informação se mescla à sociedade, de tal modo, que é possível notificar sua presença/impacto em âmbitos diversos: política, economia, cultura, e/ou em tudo aquilo que perpassa o gênio humano.

Nesta “tela pintada” pela informação, espaço e tempo tornam-se conceitos confusos, haja vista a diluição das barreiras físicas proporcionadas pelas novas tecnologias. O “lugar” torna-se irrelevante e o tempo se abstrai, enquanto que ascende a importância do acesso aos conteúdos, em qualquer hora, em qualquer lugar (JARDIM; FONSECA, 2004).

Nesse sentido, recai sobre a Arquivologia o papel de lidar com os conjuntos informacionais orgânicos em contínua expansão. Cabe ao profissional da área reduzir as redundâncias, tornar tais conjuntos (arquivos) eloquentes, a fim de facilitar a imersão do(s) sujeito(s) em suas malhas informacionais (MENNE-HARITZ, 2005). Apesar desse papel premente, o usuário ainda figura no campo arquivístico como um elemento estrutural, é figurante no cenário de atuação do arquivista.

A organização da informação arquivística implica em um rol de atividades indissociáveis – produção/aquisição, classificação, avaliação, descrição, preservação, acesso/uso. Dentre estas funções, a descrição garante a apreensão ampla do conteúdo de um acervo, na medida em que provê os meios de conhecer os documentos que o integram (LOPEZ, 2002). É possível, dessa forma, entender a descrição como a função que toca diretamente o usuário, na medida em que os instrumentos de pesquisa – produto da descrição – são a ponte entre o usuário e a informação de que necessita (HEREDIA HERRERA, 1991a).

Em 2007, a *University College London* promoveu uma série de oficinas de pesquisa contempladas pelo programa *Archives and Records Management Research Network - ARMReN* (Rede de Pesquisa em Gestão de Arquivos e Documentos). Uma dessas oficinas abordou a temática da descrição, por intermédio das comunicações de Heather MacNeil, Leonard Reilly e Jon Newman, Victoria Peters e Lesley Richmond, e Geoffrey Yeo. Em especial, a apresentação do Geoffrey Yeo discorreu sobre o imperativo de se compreender as necessidades do

usuário frente às descrições produzidas em ambiente *web*, uma vez que os padrões descritivos não atendiam a flexibilidade clamada pelos espaços virtuais.

Sob este ângulo, necessário se faz não subestimar o papel ativo do usuário, é preciso considerá-lo quando na consecução das funções arquivísticas. É preciso construir instrumentos de recuperação da informação arquivística que permitam autonomia ao usuário, sobretudo no ambiente *web*, afinal “o uso dos arquivos é a única razão para a sua existência” (MENNE-HARITZ, 2001, p. 62, tradução nossa).

As propostas tradicionais de estudo dos usuários¹⁹ lançam as bases para entender esse universo. Todavia, identificar o nível de satisfação dos sujeitos frente ao sistema é insuficiente para compreendê-los/atendê-los apropriadamente. É preciso, pois, dissolver esta superfície em direção ao entendimento de suas múltiplas necessidades informacionais, proposta esta defendida pelos estudos alternativos de usuários²⁰. Assim se apresenta o caminho a ser vencido pela Arquivologia de (re)ver seus fundamentos tendo em vista a perspectiva dos usuários.

É essencial considerar que, no caso brasileiro, as instituições arquivísticas se delineiam como provedores de acesso remoto²¹, por meio da Internet, ademais que, neste ambiente, diversifica-se o perfil do usuário, o que implica a construção de instrumentos descritivos mais flexíveis (FONSECA, 2007; OLIVEIRA, 2006). Por conseguinte, as perspectivas internacionais no que se refere à descrição aliadas aos estudos de usuários parecem salutares para dirimir as possíveis barreiras que possam obstar o pleno acesso à informação. Converte nesta direção a abordagem *Sense-Making*, proposta por Brenda Dervin, por se configurar como “uma ferramenta conceitual de ampla aplicabilidade para uso no entendimento do relacionamento de comunicação, informação e significação” (TIDLINE, 2005, p. 113, tradução nossa).

Diante dessa conjuntura, a presente investigação estuda o processo de descrição arquivística em ambiente *web* na perspectiva do *Sense-Making*. A ferramenta conceitual de Dervin poderá proporcionar subsídios para a

¹⁹ Perspectivas tradicionais enfatizam o estudo do sistema de informação, relegando ao usuário a posição de um mero informante. Embora a satisfação do usuário seja averiguada, esta se configura como fator de validação do próprio sistema (FERREIRA, 1995a; 1995b; 1997).

²⁰ Estudos também conhecidos como abordagens centradas no usuário (FERREIRA, 1997).

²¹ Consoante Cunha e Cavalcanti (2008), o acesso remoto, no contexto arquivístico, refere-se à possibilidade de consultar as informações de um arquivo à distância. Com o advento da Internet, que permite a “interação multimídia entre usuários de computador em qualquer lugar do mundo” (CRYSTAL, 2005, p. 77-78), é possível acessar informações sem precisar se deslocar ao arquivo físico.

configuração/consecução das funções arquivísticas, sobretudo a descrição, prevendo a inserção do usuário no “palco principal”. Desse modo, o estudo ancora-se sobre a inquirição/problemática: **como a perspectiva teórica do *Sense-Making* se relaciona com a descrição da informação arquivística em ambiente *web*?**

3 NAS VEREDAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIO: sinalizações para a compreensão da necessidade informacional

Seja qual for o conceito de informação adotado, reconhece-se que os processos de transferência e uso da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade. Considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação - sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação.

José Maria Jardim²²

Le Coadic (2004), em sua obra “A Ciência da Informação”, apresenta úteis esclarecimentos acerca do fenômeno informação – seu conceito, sua necessidade, seu uso. São assuntos essenciais para alcançar um entendimento mais aprofundado sobre o que impele o usuário a buscar uma informação, já que o “objetivo final de [...] um sistema de informação deve ser pensado em termos dos usos dados à informação e dos efeitos resultantes desses usos nas atividades dos usuários” (LE COADIC, 2004, p. 38). O autor reforça esta ideia ao afirmar ser a função primordial do sistema a forma como a informação altera a concretização destas mesmas atividades.

Dessa forma, infere-se que, para se pensar um sistema de informação (um arquivo via *web*, neste caso) em termos de usos dados à informação, é preciso conhecer as necessidades informacionais dos usuários, com o intuito de “compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação” (LE COADIC, 2004, p. 38). São estudos nesse sentido que permitem ao pesquisador/arquivista estabelecer parâmetros que norteiem a (re)construção de políticas e práticas arquivísticas que considerem este sujeito. Estas averiguações devem ser periódicas – considerar as etapas de planejamento e avaliação dos serviços - pois que o ser humano está em contínua evolução/modificação, o que o leva a mudar o que valoriza, o que precisa (ANDRADE PEÑARANDA; FUCCI BORRACHERA, 2007; CUNHA, 1982). Por conseguinte, as necessidades informacionais também se modificam constantemente.

É imprescindível estar atento a estas questões, para elaborar a estratégia mais apropriada à situação e, dessa maneira, estar apto a satisfazer as necessidades e expectativas dos usuários. Albrecht e Zemke, citado por Andrade

²² JARDIM, 1999, s.p.

Peñaranda e Fucci Borrachera²³ (2007), acrescentam que oferecer um bom serviço não é o bastante, já que o usuário deve perceber o que está recebendo. Para eles, sanar suas próprias necessidades se configura como a única preocupação do usuário, não lhe importando os problemas que a instituição possa estar enfrentando.

Jardim e Fonseca (2004), em sua busca pelo estado da arte nos Estudos de Usuários, averiguam e comentam diversas obras do acervo do arquivo/biblioteca nacional, a fim de descobrir como este sujeito aparece na literatura para, então, compreendê-lo no contexto da Arquivologia. Sobre os métodos de pesquisa, os referidos autores não reprovam por completo as investigações voltadas aos sistemas, mas defendem a transposição destes estudos – para além de compreender as possibilidades oferecidas pelos sistemas, é preciso direcionar a prática arquivística para a perspectiva do usuário. Os autores lamentam a visão na qual o usuário é entendido como mero elemento estrutural, parte da engrenagem do sistema de informação.

Concebe-se que esta compilação elaborada por Jardim e Fonseca (2004) se tornou quicá o bastião da temática dos usuários da informação arquivística na contemporaneidade. Estes estudiosos sinalizam as lacunas na literatura, bem como incentivam propostas de investigação. No que se refere ao campo teórico, é interessante ressaltar que Jardim e Fonseca (2004) apontam que, no trabalho realizado por Taylor²⁴ para o Ramp²⁵, emergem expressões como “informações desejadas” e “necessidades do usuário”. Taylor (1984) identifica diversos níveis de necessidades dos usuários no transcurso do ciclo vital dos documentos, porém, não esmiúça a conceituação do termo. Este investigador relata que, até aquele momento, “os arquivistas efetuaram poucos estudos sobre as necessidades e o comportamento dos usuários” (TAYLOR, 1984, p. 23, tradução nossa). Coaduna-se com o posicionamento dos autores supracitados. De fato, a Arquivologia precisa de verticalizações como estas, que propiciem o enriquecimento das competências dos arquivistas e possam otimizar o fluxo informacional - atender as necessidades dos usuários.

²³ Andrade Peñaranda e Fucci Borrachera são licenciadas em Arquivologia, especialistas em gestão de empresas.

²⁴ TAYLOR, Hugh. **Los servicios de archivos y el concepto de usuario**: estudio del RAMP. Paris: Unesco, 1984.

²⁵ Programa a Longo Prazo de Gestão de Documentos e de Arquivos (Ramp), estabelecido pela Divisão do Programa Geral de Informação da Unesco.

O trabalho de Taylor fora publicado na década de 1980 e, a julgar pelo relato de Jardim e Fonseca nos anos 2000, atenta-se que o campo arquivístico ainda carece de investigações empíricas e teóricas concernente à temática do comportamento informacional. A constatação da presença da expressão “necessidade do usuário” em Taylor (1984) e os apontamentos de Jardim e Fonseca (2004) sobre o termo denotam que se trata um tema caro à Arquivologia. Logo, propõe-se examinar a literatura a respeito do assunto.

3.1 BREVE HISTÓRICO DE ESTUDOS DE USUÁRIO

Em 1948, na Conferência sobre a Informação Científica da *Royal Society*, foram apresentadas duas pesquisas – uma sobre o uso da biblioteca; outro abordando o comportamento na busca da informação – com o intuito de compreender como cientistas e técnicos usam a informação em relação aos seus trabalhos. Este momento é apontado na literatura da área como o marco inicial dos estudos referentes ao comportamento informacional (CHOO, 2003; FERREIRA, 1995b; WILSON, 2000).

Patrocinados, de modo geral, por associações profissionais, estas investigações iniciais tinham por desígnio a elaboração de programas que respondesse à explosão de informação e novas tecnologias no período pós-guerra (CHOO, 2003). Nesta ocasião, os estudos eram voltados, mormente, ao universo biblioteconômico - mirando o aprimoramento dos serviços e produtos - e só na década seguinte que os estudos passaram a abranger o uso e o usuário do campo das Ciências Aplicadas como um todo (FERREIRA, 1997).

Cunha (1982) ressalta que o termo “estudo de usuário (*user studies*)” surge no princípio dos anos sessenta, quando indexado no *Library Literature*. Durante esta década, o comportamento dos usuários começa a ser enfatizado, embora sem atentar para as nuances desses comportamentos informacionais – a identificação da frequência de uso tinha mais relevo (BAPTISTA; CUNHA, 2007; FERREIRA, 1997).

Ferreira (1995b; 1997) assinala que durante décadas, as ações e necessidades dos usuários eram estudadas a partir da perspectiva dos sistemas/provedores de informação. Tais inquirições tinham por principais objetivos: identificar os documentos mais utilizados; descobrir os hábitos de busca dos

usuários; examinar a possibilidade de uso das inovações tecnológicas disponíveis na época; destacar o uso dado aos documentos; investigar os modos de acesso aos documentos; e identificar a tolerabilidade dos atrasos (FERREIRA, 1995b). No transcorrer da década de 1970, passou-se a investigar o acesso à informação, sua utilidade e o tempo de resposta - discutia-se que a facilidade de acesso era determinante para o uso informacional (BAPTISTA; CUNHA, 2007). O usuário e a satisfação de suas necessidades informacionais, neste período, “sobem ao palco” das investigações científicas. Foi a partir do final desta década que a literatura da área passa a seguir dois rumos distintos: abordagens tradicionais - ênfase no sistema - e abordagens modernas - ênfase no usuário (CASE, 2007; FERREIRA, 1995b; 1997). Case (2007) evidencia que o ponto crucial para o surgimento desse novo direcionamento de estudos (ênfase no sujeito que busca/usa a informação) foram os questionamentos levantados por pesquisadores diversos nos Estados Unidos, em especial, a Professora Dra. Brenda Dervin, da Universidade Estadual de Ohio (*Ohio State University*).

Com o romper dos anos 80, germina a preocupação com a automação dos sistemas e, nesse sentido, grande parte dos estudos se dirigem para a avaliação de satisfação e desempenho do sistema, importando inclusive teorias de outros campos do conhecimento, como o Marketing ou a Psicologia, a fim de melhor compreender não só o sistema, mas o sujeito que dele faz uso (BAPTISTA; CUNHA, 2007; FERREIRA, 1997). Salienta-se que, nesta mesma ocasião, esboçam-se os primeiros estudos acerca do sentido impresso à informação pelo indivíduo. Nesse entendimento, a informação só adquire a completude de sentido ao se vincular à interpretação elaborada pelo sujeito. Consoante as palavras de Ferreira (1995a, s.p.): “a informação não mais se configura como ‘tijolos’ colocados uns sobre os outros, mas sim como a ‘argila’, à qual o próprio indivíduo dará o formato, a consistência e o sentido que lhe convier”.

Percebe-se, por conseguinte, que nas décadas de 1960 e 1980 brotaram fatos importantes no que se referem aos Estudos de Usuários: na primeira, já se começava a delinear a figura de alguém por trás dos sistemas de informação, enquanto a segunda pode ser entendida como o divisor de águas, uma vez que se passou a procurar a entender o usuário como alguém ímpar – agora o sistema deveria adequar-se ao usuário (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

Desde então, diversas abordagens foram elaboradas para nortear o pesquisador sobre os meandros do universo dos usuários da informação. Apesar do objeto em comum – o estudo do usuário - a literatura costuma apresentar duas bifurcações nas quais repousam as perspectivas: Abordagem Tradicional e Abordagem Moderna.

3.2 O DELINEADO TRADICIONAL: a ênfase no sistema²⁶

Conquanto o usuário não seja considerado plenamente na “equação”, é indubitável que as propostas tradicionais de estudo dos usuários permitiram um primeiro vislumbre dessa “paisagem”. Nesta perspectiva, os estudos não são prioritariamente preocupados com os aspectos humanos do uso da informação, mas com o uso das fontes/sistemas de informação (WILSON, 2000). A informação se configura como um elemento externo, objetivo, refratário às interferências dos indivíduos, algo que existe num mundo ordenado, sendo possível sua descoberta, definição e mensuração (CHOO, 2003; FERREIRA, 1995b). Simplesmente a informação existe, é transmitida pelo emissor para um receptor através de um canal, e esta “mensagem é informativa no sentido de que reduz ambigüidade, ao reduzir simultaneamente o número de mensagens alternativas que poderia ser enviado” (FERREIRA, 1995a, s.p.), e “é tarefa do usuário localizá-la e extraí-la” (CHOO, 2003, p. 68).

No que tange às pesquisas, sobretudo entre as décadas de 1960 a 1980, a abordagem quantitativa obtivera preponderância, uma vez que o objetivo era “garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando, assim, aumentar a margem de confiabilidade quanto às inferências dos resultados encontrados” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 170). Neste terreno, as averiguações científicas enfatizam os serviços, as práticas e os instrumentos referentes ao sistema de informação (CHOO, 2003).

A abordagem tradicional, portanto, não analisa os matizes concernentes ao comportamento informacional do usuário. Os sistemas são averiguados mediante as

²⁶ Esta abordagem é também denominada como “Abordagem Centrada no Sistema” ou “Abordagem Clássica” (SÁ, 2005).

características grupais e demográficas dos usuários. Não obstante, Ferreira (1995a; 1995b) assevera que diversas pesquisas comprovaram que os atributos demográficos são indicadores insuficientes para a compreensão do comportamento informacional dos usuários. Estes são concebidos como sujeitos passivos, subservientes, à espera de que a informação - aquele artefato estático e objetivo – seja-lhe entregue. Quando consultados acerca de sua satisfação, estes usuários assumem o papel de meros informantes para a aprovação do próprio sistema.

Os estudos provenientes desta perspectiva tradicional focalizavam as fontes de informação – como estes sistemas sanavam as necessidades informacionais de grupos específicos de usuários (CASE, 2007). Em consonância com este raciocínio, Ferreira (1995a, s.p.) acresce que esta perspectiva ignora o fato de que o sujeito produz sua própria realidade e possui “seus próprios estoques internos de informação, os quais são usados para compreender as informações externas e as diferentes situações em que os indivíduos se encontram em dado momento”.

Ponderando que a mera identificação do nível de satisfação dos indivíduos quanto ao sistema é precária quando se intenta compreendê-los adequadamente, este modelo clássico de estudo, “considerado linear, mecanicista, hierárquico e desigual enfrenta, portanto, vários questionamentos” (JARDIM, 1999, s.p.). Quando tais questionamentos abalizam que a pesquisa quantitativa se mostra insuficiente para a identificação das necessidades informacionais dos indivíduos, a ênfase se desloca para a pesquisa qualitativa, que recai sobre “as causas das reações dos usuários e a resolução do problema informacional, apresentando-se como um método mais holístico e subjetivo” (ÁVILA, 2011, p. 85).

O primeiro passo para qualquer percurso é sempre necessário. Todavia, para ir sempre adiante, é preciso empreender novos passos, essenciais para alcançar um horizonte de novos conhecimentos, buscas, pesquisas. Logo, as investigações tradicionais se configuram como os passos iniciais. Brotam novas abordagens que prosseguem a jornada principiada, rumo a entender a figura ainda embotada do usuário.

3.3 O CENÁRIO MODERNO: o usuário como protagonista²⁷

Embora seja considerada a possibilidade de definir e/ou representar uma informação, a perspectiva moderna visualiza a informação como uma construção subjetiva, que se encerra na mente do usuário. Este sujeito, por sua vez, encontra-se em constante processo de (re)construção, munido de liberdade criativa junto aos sistemas informacionais e/ou situações (CHOO, 2003; FERREIRA, 1995a). Logo, os estudos orientados aos usuários passam “a incorporar o contexto específico em que está inserido o usuário que necessita e busca informação” (ÁVILA, 2011, p. 89), partem de “uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas” (FERREIRA, 1995a, s.p.).

Seguindo este entendimento, a pesquisa qualitativa, usualmente empregada pelas abordagens modernas, dirige “a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173). É preciso recordar que as abordagens orientadas ao serviço de informação enfatizam a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação. As perguntas típicas seriam: Que sistema? Que pessoas? Que serviços? Que produtos? (JARDIM; FONSECA, 2004). Isso é apenas um ponto de partida, não o objetivo primordial. As perspectivas modernas não revogam por completo os estudos tradicionais, porém, estes são considerados insuficientes quando se tenciona a identificação de necessidades de informação dos usuários em seus próprios termos. Neste caso, as perguntas a serem formuladas seriam as seguintes: Como o usuário define a sua necessidade de informação? Como o usuário se apresenta ao serviço de informação? Como o usuário utiliza o serviço de informação? (LE COADIC, 1997 apud JARDIM; FONSECA, 2004).

Por conseguinte, o desenho dos sistemas de informação, nesta visão, requer a compreensão das sutilezas dos comportamentos de busca e uso da informação. Desse modo, os sistemas de recuperação da informação adquirem uma nova característica: a flexibilidade. A perspectiva moderna apregoa que, partindo do entendimento das necessidades informacionais de modo individualizado, é possível

²⁷ Esta abordagem é também conhecida como “Abordagem Centrada no Usuário” ou “Abordagem da Percepção do Usuário” (FERREIRA, 1995b; 1997).

alcançar padrões comportamentais comuns, devendo os sistemas serem “flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente” (FERREIRA, 1995, s.p.). Cabe ressaltar que, esta característica de flexibilidade é amplamente aventada quando se discute a descrição das informações arquivísticas em espaços virtuais²⁸, visto os recursos de hipertexto que a Internet propicia – quebra da linearidade das buscas.

No que tange à perspectiva moderna, alguns conceitos e/ou momentos se sobressaem: necessidade; busca; uso. Após apresentar um panorama dos estudos de usuários, Choo (2003) esboça algumas ideias acerca desses conceitos:

A **necessidade de informação** surge quando o indivíduo reconhece vazios em seu conhecimento e em sua capacidade de dar significado a uma experiência. A **busca da informação** é o processo pelo qual o indivíduo busca intencionalmente informações que possam mudar seu estado de conhecimento. O **uso da informação** ocorre quando o indivíduo seleciona e processa informações ou mensagens que produzem uma mudança em sua capacidade de vivenciar e agir ou reagir à luz desses novos conhecimentos (CHOO, 2003, p. 118, grifo nosso).

Necessidade, busca, uso, não são conceitos/noções de simples entendimento. Embora pareça ser um terreno fecundo para pesquisa, Case (2007) denuncia que poucas investigações se debruçaram sobre a temática da necessidade de informação – constatação que corrobora com os relatos de Taylor (1984) e Jardim e Fonseca (2004). Segundo Case (2007), os estudiosos do comportamento informacional, em sua maioria, “supõem que a **necessidade de informação** existe e são relativamente **isentas de problematização**” (CASE, 2007, p. 71, tradução nossa, grifo nosso). Contudo, neste terreno fecundo, alguns pesquisadores lançaram suas sementes a fim de que os frutos decorrentes das inquirições esclareçam como, de fato, insurge uma necessidade de informação. Neste solo de pesquisa à luz da perspectiva moderna, quatro abordagens são constantemente citadas: Abordagem do Estado Anômalo de Conhecimento²⁹ de Nicholas J. Belkin, R. N. Oddy e H. M. Brooks; Abordagem de Valor Agregado³⁰ de Robert Taylor; Abordagem do Processo Construtivista³¹ de Carol Kuhlthau; Abordagem *Sense-Making* de Brenda Dervin (CASE, 2007; CHOO, 2003; CUNHA; CAVALCANTI, 2008; FERREIRA, 1995a; 1995b; 1997). Tomando por base os esclarecimentos oferecidos por Case (2007),

²⁸ Este assunto é explanado na seção: 4.2 A DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA NO DINAMISMO VIRTUAL.

²⁹ Originalmente Anomalous States-of-Knowledge.

³⁰ Originalmente User-Values ou Value-Added.

³¹ Originalmente Constructive Process Approach.

Choo (2003) e Ávila (2011), ressaltam-se as características basilares das abordagens arquitetadas por Belkin, Taylor e Kuhlthau. O *Sense-Making* de Dervin será discutido em sessão posterior.

A proposta do Estado Anômalo de Conhecimento de Nicholas Belkin sugere que os sujeitos que buscam a informação geralmente enfrentam dificuldades para expressar exatamente suas necessidades – não sabem o que não sabem. Quando é percebida a existência de uma anomalia (incerteza, vazio informacional) no estado de conhecimento em relação a uma situação, o indivíduo lança-se em uma busca informacional com o intento de solucionar sua incerteza. Este estado de incerteza é constantemente comparado aos estados anteriores a fim de avaliar se a anomalia foi sanada ou não. Em caso negativo, o sujeito pode ou não empreender uma nova busca. Nota-se que o estado anômalo de conhecimento se apresenta como a principal motivação para a busca da informação. Para Belkin, o sistema de recuperação de informação deve ser moldado considerando este estado problemático, de modo a auxiliar o usuário a desvendar e representar as anomalias que o impedem de especificar suas necessidades.

Robert Taylor, por sua vez, postula que a cadeia de cognição e comunicação do indivíduo atravessa frequentemente estágios diversos, nos quais uma insatisfação imprecisa pode (ou não) se tornar uma declaração ainda confusa para, em seguida, tornar-se (ou não) uma questão bem pronunciada. Estes estágios pelos quais sobrevém a necessidade de informação – visceral, consciente, formalizado, adaptado - podem ser entendidos da seguinte forma:

No **nível visceral**, há uma insatisfação por parte do usuário devido à sua incapacidade de exprimir os desejos em termos linguísticos. Quando o usuário consegue descrever mentalmente a necessidade, alcança o **nível consciente**. No **nível formalizado**, o indivíduo apresenta a capacidade de formular racionalmente um questionamento sobre o que busca. Depois de formalizar a pergunta, o usuário passa ao **nível adaptado**. Nesse nível, há uma interação com o centro de informação, com ou sem intermediário, podendo haver a reformulação da questão que o levou à busca (ÁVILA, 2011, p. 84, grifo nosso).

Estes níveis são analisados levando em consideração o contexto (ambientes de uso da informação, ou a conexão entre um sujeito particular e uma situação particular) em que se encontra o indivíduo. Atenta-se, pois, que os esforços investigativos empreendidos por Taylor têm por foco a compreensão da natureza do

questionamento humano a fim de entender as origens da necessidade de informação.

Já a Abordagem do Processo Construtivista de Carol Kuhlthau, baseando-se em teorias psicológicas da aprendizagem, intenta elucidar a noção de incerteza (ou vazio cognitivo) – vivenciada como estado cognitivo e reação emocional. Similar a Taylor, também descreve etapas para a busca de informação, neste caso, seis estágios: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. O comportamento do usuário, em cada uma dessas fases, é examinado em três campos de experiência: emocional (sentimentos), cognitivo (pensamento), físico (ação). Nas fases iniciais dessa busca, a incerteza suscita sentimentos de ansiedade, dúvida, frustração. Todavia, com o desenrolar das etapas seguintes, o sujeito experimenta paulatinamente um estado de confiança crescente, até alcançar a plena satisfação, caso a busca tenha sido bem sucedida. Kuhlthau, ao enfatizar a interferência das emoções no comportamento informacional, aponta a redução de incerteza (ou vazio cognitivo) como a razão pela qual o sujeito enceta um processo de busca de informação.

Os três modelos supracitados fornecem insumos para a compreensão de um momento singular: como o ser humano reconhece/percebe uma necessidade de informação. Nesse sentido, é possível assinalar algumas similaridades entre estes estudos: o reconhecimento de que as pessoas, de fato, possuem necessidades de informação; que estas necessidades não estão isentas de problematização; que a necessidade trata-se de uma suposição basilar para compreender o processo de busca de informação; que sentimentos como incerteza ou ambiguidade são as causas principais para o surgimento dessa necessidade; a ideia de que esta informação é construída nos pensamentos e sentimentos do indivíduo.

Seguindo esta linha de raciocínio, alude-se à abordagem do *Sense-Making* de Dervin que – como os estudos de Belkin, Taylor e Kuhlthau – também procura aclarar a gênese das necessidades informacionais. O trabalho desenvolvido por Dervin e seus colegas³², conforme Case (2007), pode ser vislumbrada como a experiência mais audaciosa nesse campo de estudo. Os pormenores dessa proposta serão discutidos na sessão seguinte.

³² Donald Case (2007) aponta Foreman-Wernet, Lauterbach e Tidline como os principais colaboradores de Brenda Dervin.

3.4 SENSE-MAKING: o usuário fazendo sentido

Grandes pensadores e filósofos da humanidade já se debruçaram sobre o “burburinho” constante na mente humana - inquietações, dúvidas, aspirações... as infindáveis questões existenciais. Brotam nas mídias atuais discussões acerca da compreensão de si próprio e dos vazios que irrompem na vida moderna. Em discussões como estas, a voz de Nietzsche (2009, p. 7) parece ecoar:

Pois continuamos necessariamente estranhos a nós mesmos, não nos compreendemos, *temos* que nos mal-entender, a nós se aplicará para sempre a frase: ‘Cada qual é o mais distante de si mesmo’ — para nós mesmos somos “homens do desconhecimento”...

Longe de impor uma atmosfera fatalista – ou intentar aventar tais questionamentos existenciais – almeja-se discutir a temática dos vazios, mais precisamente, o vazio informacional. Compreender as necessidades informacionais dos indivíduos é deveras complexo, mesmo as suas próprias. Quando o objetivo é entender as necessidades de terceiros, o desafio é mais íngreme. Quiçá, questionamentos como estes “moveram” a mente e as mãos de Brenda Dervin em direção à construção de um modelo próprio ao entendimento das necessidades informacionais dos indivíduos.

A professora Dra. Brenda Dervin, que compõe o corpo docente do Departamento de Comunicação da *Ohio State University* - cidade de *Columbus* - Estado Unidos - encetou a edificação do *Sense-Making* por volta de 1972 (DERVIN, 2003a; FERREIRA, 1995b; 1997). A partir de então, os contornos dessa abordagem adquiriram maior nitidez na *International Communications Association Annual Meeting* de 1983, quando diversas publicações científicas esmiuçando suas bases filosófica, conceitual, teórica e metodológica foram apresentadas (DERVIN, 2005; FERREIRA, 1995b; 1997; SÁ, 2005). No perpassar destas publicações, algumas incompreensões insurgiram quanto ao entendimento do *Sense-Making* – ora o definem como um paradigma, ora uma teoria, uma metodologia, ou a junção de tudo isso (CASE, 2007). Dervin (2003a), todavia, esclarece a esse respeito:

O termo *Sense-Making* passou a ser usado para se referir a uma rede teórica, um conjunto de pressupostos e proposições, e um conjunto de métodos que têm sido desenvolvidos para estudar a produção de sentido das pessoas nas suas experiências cotidianas. Algumas pessoas entendem o *Sense-Making* como uma teoria, outros um conjunto de métodos, outro uma metodologia, outros um corpo de resultados. No sentido mais geral, é tudo isso (DERVIN, 2003a, p. 270, tradução nossa).

Em linhas gerais, Dervin concebe o *Sense-Making* “como uma abordagem generalizada para pensar e estudar a (des)construção de sentido pelo ser humano em suas variantes formas” (DERVIN, 2005, p. 25, tradução nossa). Para guiar o estudo desta construção e/ou desconstrução de sentido, esta perspectiva traz consigo um cabedal de pressupostos e proposições referentes à natureza da informação, do uso da informação e do ato de se comunicar.

Em posse dessas explicações, mister se faz assinalar o pressuposto basilar no qual repousa o *Sense-Making* – o pressuposto da descontinuidade. Considerando a descontinuidade como um traço essencial da realidade, Dervin (2003a) apresenta esta suposição:

Supõe-se que há descontinuidades em toda a existência - entre entidades [...], entre os tempos, e entre os espaços. Supõe-se que esta condição de descontinuidade existe entre realidade e sensores humanos, entre os sensores humanos e a mente, entre mente e língua, entre língua e mensagem criada, entre mensagem criada e canal, entre o ser humano no tempo um e um ser humano no tempo dois, entre o ser humano um no tempo um e ser humano dois no tempo um, entre o ser humano e cultura, entre ser humano e instituição, entre instituição e instituição, entre nação e nação, e assim por diante. Descontinuidade é uma constante assumida de natureza em geral e especificamente da condição humana (DERVIN, 2003a, p. 270-271, tradução nossa).

Depreende-se, por conseguinte, que esta suposição incide na ideia de que a realidade não se trata de algo perfeitamente ordenado – presente, passado e futuro não são determinados por qualquer ordem natural (DERVIN, 2003b).

Sobrevêm desta premissa central da descontinuidade outras suposições do *Sense-Making*: conceito de informação (enquanto construção humana); uso da informação (na perspectiva do usuário); e ideia de que tal uso está condicionado a situações definidas pelo indivíduo (noção de lacuna). O indivíduo, em sua jornada pela vida, define e procura preencher as descontinuidades (ou lacunas) e, no processo investigativo desse comportamento, o sujeito não é apreendido como ordenado, mas a definição e o preenchimento da(s) lacuna(s) (DERVIN, 2003a).

Mormente, em perspectivas tradicionais para o estudo do comportamento informacional dos usuários, a informação é idealizada como algo pronto, acabado, algo que descreve uma realidade de modo preciso e absoluto. Não obstante, o *Sense-Making* apresenta uma noção de informação como “um produto da observação, e a observação, como uma atividade necessária para se tratar das descontinuidades percebidas no tempo e no espaço” (FERREIRA, 1995a, s.p.),

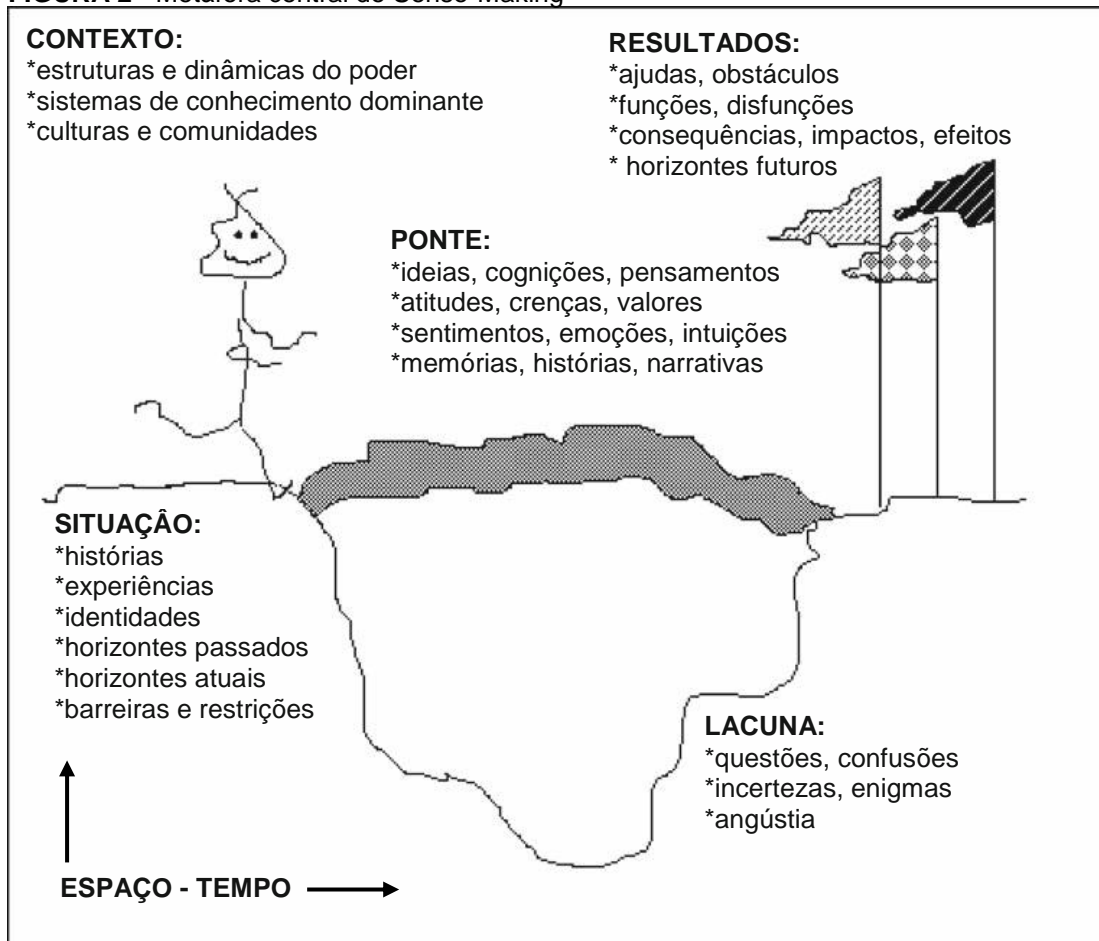
como “algo que é construído internamente a fim de lidar com as discontinuidades da vida” (CASE, 2007, p. 158, tradução nossa). Considerando que a informação é algo construído pelo indivíduo, o seu uso deve ser estudado a partir da perspectiva do usuário. Logo, esta abordagem alternativa enfatiza o entendimento de como os sujeitos alcançam a compreensão das coisas, “pesquisando por dimensões passíveis de generalizações dessa tomada de consciência [...] e ainda se preocupa em identificar o processo de uso da informação em situações particulares” (FERREIRA, 1995a, s.p.).

Sob as lentes do pressuposto da descontinuidade, o *Sense-Making* concebe o usuário como um indivíduo detentor de necessidades cognitivas, afetivas, psicológicas e fisiológicas basilares que atuam dentro de esquemas que perfazem um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. A junção entre estas necessidades, esquemas e ambiente compõem a base do contexto do comportamento informacional desse indivíduo. Esta perspectiva, por conseguinte, preocupa-se em entender a produção de sentido dos sujeitos no desenrolar de suas experiências cotidianas, valorizando seus atos de comunicação – interrogar, planejar, interpretar, inventar, decidir, responder, entre outros (FERREIRA, 1995a; 1995b; SÁ, 2005; SÁ; SANTOS, s.d).

Averiguar os momentos de necessidade, busca e uso da informação são essenciais para esse modelo de criação de significado. A esse respeito, explicita Choo (2003, p. 88):

[...] a abordagem de criação de significado oferece uma metáfora cognitiva para o processamento e o uso da informação, na qual a necessidade de informação é comparada com a percepção do vazio, com a busca de informação, com as estratégias para transpor o vazio e com o uso da informação na ajuda para transpor o vazio. [...] pela maneira como o indivíduo percebe o vazio, pode-se prever como ele vai prosseguir, transpondo o vazio e desejando informações para ajuda-lo.

Tendo em vista as considerações de Choo (2003), percebe-se que o *Sense-Making* pode ser abrangido como uma metodologia generalizada para investigar qualquer situação comunicativa, inclusive a relação entre arquivo e usuário. A metáfora mencionada por Choo (2003) emergiu do pressuposto da descontinuidade/lacuna. Na figura 2, é possível visualizar a representação gráfica desta jornada empreendida pelo indivíduo, desbravando barreiras em busca da informação de que necessita para preencher sua(s) lacuna(s):

FIGURA 2 - Metáfora central do Sense-Making

FONTE: Adaptado de Dervin e Schaefer (2009, p. 268).

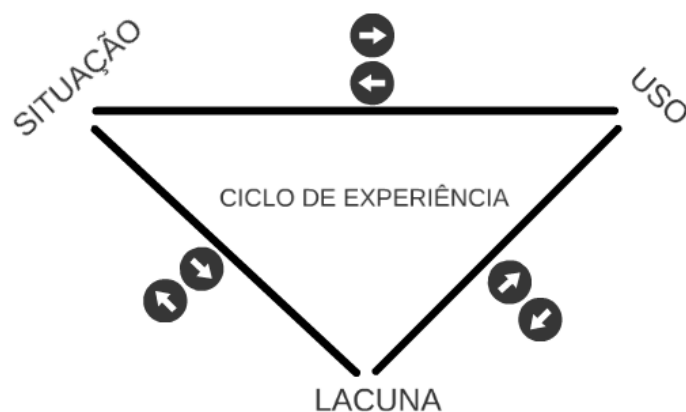
Nesta metáfora, observa-se que um indivíduo segue seu caminho pela vida, observando e construindo significados acerca da realidade que se lhe apresenta. Neste movimento contínuo, o sujeito atravessa etapas diversas, a cada nova etapa, novo passo. Ainda que este passo dado se configure como uma repetição de um ato passado, é um novo passo, pois que acontece num outro momento no tempo e espaço. Em um determinado recorte temporal e espacial, lacunas podem surgir, impelindo-o a interpretar a situação que ora se encontra. Se neste momento de descontinuidade, seus esquemas interpretativos são insuficientes para continuar seu rumo, o indivíduo é conduzido a elaborar/empregar estratégias que o possibilite transpor esse momento, isto é, atravessar a ponte a sua frente – visitar os mananciais de informação que possam assisti-lo naquele momento. Ao saciar a lacuna que o incomodava – uso da informação que precisava - o indivíduo prossegue sua caminhada, trajeto este pouco liberto de novas situações de vazios informacionais.

O *Sense-Making* se concentra no comportamento do indivíduo, sobretudo neste momento de descontinuidade, nesta parada abrupta que não lhe permite, na sua própria percepção, seguir em frente sem construir um novo (ou alterar) o sentido (DERVIN, 2003a). A atenção é direcionada para a determinação de como

[...] o indivíduo interpreta e ultrapassa este momento: qual a estratégia ele ou ela usou para definir a situação em que estava a lacuna; como ele ou ela conceitualizou a descontinuidade como uma lacuna e a ultrapassa; como ele ou ela se move taticamente para preencher a lacuna; como ele ou ela prossegue com a jornada após cruzar a ponte (DERVIN, 2003a, p. 277, tradução nossa).

Conforme mencionado, Dervin não visualiza o sujeito como ordenado, mas a definição e a superação da(s) lacuna(s). Assim, embora cada indivíduo possua suas próprias experiências enquanto segue no tempo e espaço, há similitudes nas situações enfrentadas por sujeitos diferentes, nas estratégias empregadas para superar as lacunas. Logo, é possível identificar e generalizar padrões de comportamentos de busca e uso da informação sob a perspectiva do usuário (FERREIRA, 1995a; 1995b). Desta feita, é preciso pontuar algumas questões referentes à metáfora – a situação; a lacuna; o uso – o denominado Trinômio do *Sense-Making*, representado na Figura 3:

FIGURA 3 - Trinômio do Sense-Making



FONTE: Adaptado de Dervin (2003a, p. 278).

A **situação** diz respeito ao contexto temporal e espacial em que emana a necessidade de informação. Neste recorte, podem surgir as **lacunas**, que se tratam de pontos incompreendidos parcial ou plenamente pelo usuário que obstam seus passos perante a vida. De modo conceitual a lacuna “representa uma oportunidade de a informação auxiliar o indivíduo a continuar seu caminho” (FERREIRA, 1995b, p.

52). Seguindo este encadeamento, o **uso** concerne ao emprego dado à informação obtida por meio da utilização da ponte (estratégia) arquitetada para atravessar a lacuna delineada em seu interior. Vislumbra-se, então, que a **necessidade de informação** “é comparada com a percepção do vazio, com a busca de informação, com as estratégias para transpor o vazio e com o uso da informação na ajuda para transpor o vazio” (CHOO, 2003, p. 88). O Trinômio básico **situação-lacuna-uso** é essencial para descortinar o processo de percepção do usuário.

Reitera-se que, para o *Sense-Making*, a informação não mais se configura como elemento apartado do sujeito, mas como “aquele sentido criado em um momento específico no tempo-espaço por um ou mais seres humanos” (DERVIN, 2003a, p. 271-272, tradução nossa). Este momento de produção de sentido pode ser abordado se concentrando em como o sujeito “define e lida com a situação, a lacuna, a ponte, e a continuação da jornada após cruzar a ponte” (DERVIN, 2003a, p. 278, tradução nossa).

O *Sense-Making* conglomera uma fundamentação teórica, métodos e técnicas específicas para imergir no universo criativo do ser humano. Atinente ao viés metodológico, Dervin (2003a) tece os seguintes esclarecimentos:

Os pressupostos e proposições do *Sense-Making*, em conjunto, proveem orientações metodológicas para a construção das questões de pesquisa, para a coleta de dados, e para traçar análises. Um conjunto de métodos é derivado destas premissas, em particular, métodos para entrevistar pessoas sobre suas experiências. Às vezes, portanto, vê-se o *Sense-Making* referido como uma teoria para a condução de entrevistas sobre a produção de sentido. É isto também (DERVIN, 2003a, p. 270, tradução nossa).

Esta abordagem pode ser aplicada durante todo o processo de investigação – elaboração de questionamentos, coleta e posterior análise dos dados. A metodologia principal advinda do *Sense-Making* é a entrevista da linha do tempo (*Micro-Moment Interview*). Nesta entrevista, o indivíduo é convidado a reconstruir uma situação, esmiuçando seus passos na linha de tempo. Estas descrições são analisadas em conformidade com o Trinômio do *Sense-Making* – como o sujeito enxergou a situação, o vazio (lacuna), e a ajuda almejada (CHOO, 2003; DERVIN, 2003a; FERREIRA, 1995b; TIDLINE, 2005). Partindo deste universo particular, é possível esboçar padrões cognitivos comuns a um grupo social. Dito em outros termos, a maneira como os sujeitos “percebem seus vazios cognitivos e como desejam informações para ajuda-las podem ser codificados em categorias universais

aplicáveis a diferentes grupos de usuários da informação [...]” (CHOO, 2003, p. 86-87). De acordo com Case (2007), muitos investigadores estão se concentrando nestes aspectos de tempo, espaço e situação, em como tais aspectos interferem nas maneiras como os indivíduos buscam, encontram, percebem, produzem, usam (ou ignoram) a informação.

Em suma, no que se refere ao campo de Estudos de Usuários, é concebível traçar um paralelo entre as abordagens tradicionais e alternativas (em especial, o *Sense-Making*):

- a) Enquanto os estudos clássicos concebem a informação como algo objetivo que reflete uma realidade também objetiva, os estudos modernos entendem a informação enquanto construção humana.
- b) Para os clássicos, a busca da informação é impelida majoritariamente por um julgamento coerente, racional. A perspectiva alternativa não nega estas situações de racionalidade, todavia, ressalta que esta busca é impulsionada pela percepção de um vazio informacional, uma lacuna, enfatizando elementos cognitivos e emocionais do indivíduo durante este processo.
- c) Nos modelos centrados no sistema, as necessidades informacionais são enxergadas como relativamente estáveis. Nas abordagens centradas no usuário, as necessidades de informação são dinâmicas.

Infere-se, pois, que as perspectivas modernas, especialmente o *Sense-Making*, oferecem subsídios que possibilitam a compreensão sistemática dos usuários da informação – conhecer o contexto de seu comportamento informacional. Permitem entender, de fato, o que os usuários “querem dos sistemas, o que eles recebem, e o que eles pensam sobre eles” (DERVIN, 2003a, p. 269, tradução nossa). Basicamente, o *Sense-Making* procura proporcionar um veículo capaz de dar voz aos usuários, a fim de que os sistemas possam ser responsivos a eles (DERVIN, 2003a; 2003b).

Providos desses dados, é possível conhecer o usuário da informação arquivística. É possível (re)pensar a descrição arquivística em ambiente virtual. É possível o desenho de interfaces que promovam a aproximação entre o usuário e os acervos arquivísticos (SÁ; SANTOS, s.d.). Adverte-se que estas reflexões/revisões/(re)desenhos não são estáticos, uma vez que a realidade se

encontra em contínuo processo de transformação. O mundo se modifica. O ser humano se modifica. Difícil vislumbrar um ponto final neste horizonte. São as descontinuidades da vida.

Apartando tais descontinuidades por ora, reforça-se que o intuito do presente trabalho é relacionar o *Sense-Making* à descrição arquivística em ambiente virtual. Destarte, sugere-se uma imersão nesta função arquivística, para, por fim, discutir as possíveis conexões entre ambos, sobretudo, no que diz respeito à noção de necessidade de informação.

4 DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA: o elo entre o arquivo e o usuário

A descrição, na realidade a função mais relevante da arquivística, [...] aparece como a preocupação fundamental dos âmbitos mais renovadores desta disciplina.
Ramón Alberch Fugueras³³

Em seu processo evolutivo, o homem cria/aperfeiçoa os meios de se comunicar-se e, concomitantemente, formas de registros e preservação das informações. A cada avanço tecnológico, surgem questionamentos e a necessidade de fomentar soluções para os possíveis problemas quanto à organização das informações produzidas e acumuladas pela humanidade.

É a partir da Revolução Francesa, em 1789, que a Arquivologia começa a adquirir os contornos que irão delimitar sua área de atuação, muito embora, nesse momento, fosse configurada como uma ciência auxiliar da história. Nesse ínterim, surgem os Arquivos Nacionais, além de princípios/conceitos norteadores da organização dos acervos públicos para fins de pesquisa histórica - noção de fundo³⁴ documental, Princípio da Proveniência³⁵ e da Ordem Original³⁶.

Em 1898, surge um grande marco para o campo arquivístico: o Manual da Associação dos Arquivistas Holandeses³⁷. Fonseca (2007) e Lopes (2009) assinalam que a obra, elaborada pelos arquivistas S. Muller, J. A. Feith e R. Fruin, é considerada por muitos autores o escrito fundador de uma embrionária disciplina arquivística, enquanto campo autônomo de conhecimento. O manual apresenta cem regras/princípios, entendidos como essenciais para o arranjo³⁸ e descrição de acervos arquivísticos:

[...] descreve princípios e práticas adotadas no âmbito dos arquivos da época e apresenta proposições e conceitos que fornecem os princípios básicos para a Arquivologia, praticados até os dias atuais, como:

³³ ALBERCH FUGUERAS, 2003, p. 137, tradução nossa.

³⁴ Fundo diz respeito ao conjunto de documentos de mesma proveniência (BRASIL, 2005).

³⁵ Conforme o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 136), o Princípio da Proveniência é o princípio basilar da Arquivologia, “segundo o qual o arquivo produzido por uma entidade coletiva, pessoa, ou família não deve ser misturado aos de outras entidades produtoras”.

³⁶ O Princípio do respeito à ordem original alude à necessidade de o arquivo “conservar o arranjo dado pela entidade coletiva, pessoa ou família que o produziu” (BRASIL, 2005, p. 137).

³⁷ A obra possui por título original *Handeigling voor het ordenen en beschrijven van Archieven*. Dada a importância da obra, surgiram diversas traduções: alemão (1905), italiano (1908), francês (1910), entre outras (ANDRADE, 2010). Em 1960, o Arquivo Nacional organizou a primeira edição do manual no Brasil (OLIVEIRA, 2006).

³⁸ O arranjo concerne à sequência de “operações intelectuais e físicas que visam à organização dos documentos de um arquivo [...] de acordo com um plano ou quadro previamente estabelecido” (BRASIL, 2005, p. 37)

organicidade³⁹, proveniência, valor primário e secundário dos documentos⁴⁰, arranjo documental em fundos e séries⁴¹, organização dos documentos espelhando a ordem original e relações entre os mesmos, descrição como meio para divulgar o conteúdo dos arquivos, etc (OLIVEIRA, 2006, p. 29).

Embora o viés pragmático e normativo da Arquivística prevaleça, este manual proporcionou avanços no que concerne aos parâmetros para a classificação, arranjo e, sobretudo, a descrição documental. Contribuiu para impulsionar a delimitação do campo arquivístico e, “sua leitura, como aquela de qualquer clássico, explica o caminho percorrido e ilumina o que se há de percorrer” (FONSECA, 2007, p. 33).

Na primeira metade do século XX, período que perpassa as duas Grandes Guerras, torna-se substancial o desenvolvimento tecnológico e o crescimento da produção informacional e valorização da informação administrativa. Este incremento tecnológico e de produção informacional se intensifica no período pós-guerras. Nesta ocasião, marcada pela Guerra Fria entre Estados Unidos e União Soviética, a produção científica e tecnológica, principalmente advindas das agências governamentais, torna-se quase imensurável (LOPES, 1994). Esta produção exponencial, denominada “explosão informacional”, exigia meios mais aperfeiçoados e rápidos para permitir o uso dessas informações como recurso político e econômico (FONSECA, 2007).

Estas circunstâncias socioeconômicas, políticas e culturais proporcionaram um cenário no qual emerge uma dicotomia entre os arquivos ditos históricos (*archives*) e os arquivos correntes (*records*) (RIBEIRO, 2005). Fenômeno quase restrito aos Estados Unidos (LOPES, 1994; 2009), tal cisão entre os arquivos sugere que: os documentos correspondentes às primeiras fases do ciclo vital devem ser geridos pela própria entidade produtora – os gestores da informação (*records managers* ou *information manager*), enquanto que o acervo permanente, este sim é incumbência dos arquivistas (*archivists*). Fernanda Ribeiro (2005, p. 5) alega que esta dissensão opõe de maneira artificial “duas áreas profissionais que lidavam com o mesmo objecto de estudo e de trabalho”.

Percebe-se que a Arquivística se desenvolve historicamente a partir de sua faceta prática. Sua circunscrição, enquanto campo de saber, adquire maior clareza a

³⁹ A organicidade alude à relação “natural entre documentos de um arquivo em decorrência das atividades da entidade produtora” (BRASIL, 2005, p. 127).

⁴⁰ As noções de valores primário e secundário dos documentos são discutidas no Capítulo 5 - ENTRE DEMANDAS E NECESSIDADES: o usuário no centro da questão.

⁴¹ Série “corresponde a uma sequência de documentos relativos a uma mesma função, atividade, tipo documental ou assunto” (BRASIL, 2005, p. 153).

partir da publicação de manuais específicos que estipulam as diretrizes para o tratamento dos acervos arquivísticos. A mencionada profusão tecnológica e de produção documental assumem proporções ainda maiores nas décadas seguintes. Nesse decurso, os manuais passam a ser alvo de reflexão dos estudiosos da área, uma vez que:

[...] seus preceitos necessitam ser repensados e reformulados, dada a inédita quantidade de documentos gerados nos dias de hoje, inclusive em meio eletrônico, uma vez que as novas formas de produção documental e as novas tecnologias de informação apresentadas à sociedade, têm levado os arquivistas a repensar o papel na chamada 'era da informação', assim como os princípios arquivísticos postulados nos manuais da área (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011, p. 23-24).

Em sua gênese, a Arquivologia foi moldada “pelos aspectos pragmáticos vinculados às práticas burocráticas visando eficácia e eficiência na guarda e preservação de arquivos, notadamente os públicos” (FONSECA, 2007, p. 55). Considerando este panorama, Fonseca (2007), ancorando-se em Theo Thomassen, pondera que a publicação do Manual dos Holandeses estabelece o fim da primeira revolução científica da área e estipula um novo paradigma. Esta primeira revolução diz respeito à

[...] superação da tradição diplomática, ou seja, da análise dos itens documentais individualmente e a consolidação paradigmática da tradição administrativa que estabelecia a primazia do conjunto arquivístico [...] e sua dependência em relação ao órgão produtor e à instituição de custódia (FONSECA, 2007, p. 57-58).

No curso desses acontecimentos, e seguindo o discernimento de Thomassen, Fonseca (2007) explicita que o incremento das tecnologias da informação e da comunicação na contemporaneidade se configura como a anomalia que está regendo uma nova mudança de paradigma na Arquivologia. Se outrora, o pensamento hegemônico da área apontava a informação como mera consequência do documento de arquivo, agora o objeto da Arquivologia adquire novas nuances advindas, sobretudo, de terras canadenses, quando “os teóricos do Québec anunciam o conceito de informação orgânica em substituição ao documento de arquivo” (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011, p. 38). Esta ênfase na informação implica numa maior interlocução entre a Arquivística e a Ciência da Informação.

Neste panorama de ruptura paradigmática – reformulação/reinterpretação de princípios e métodos – insurgem três perspectivas nas paragens canadenses: a

Arquivística Integrada, a Arquivística Pós-Moderna⁴² (ou Funcional), e a Diplomática Arquivística⁴³ (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011). Destacamos os teóricos da Arquivística Integrada – em especial Couture, Rousseau e Ducharme – que foram pioneiros em referenciar a “informação orgânica registrada como uma informação de natureza arquivística” (LOPES, 2009, p. 118).

Sob o ponto de vista da Arquivística Integrada, Lopes (2009) e Ávila (2011) assinalam as características/particularidades/natureza da informação arquivística:

- a **natureza** dessas informações é específica, são registradas em suporte definido;
- **características:** organicidade (relação umbilical com a fonte produtora); originalidade (entendida pela sua unicidade no processo de criação); capacidade de sua avaliação em termos de idade e uso;
- **particularidades:** natureza limitada de suportes (convencional ou eletrônico); capacidade de acumulação por um indivíduo ou organismo, desde que as informações sejam capazes de ter significação; as atividades geradoras podem ser administrativas, técnicas ou científicas; no momento de sua geração, a informação arquivística é sempre a primeira forma assumida por uma informação registrada.

Ademais de debates acerca do objeto de estudo, a Arquivista Integrada propõe a superação da cisão entre *archives* (considera-se arquivo unicamente o histórico/permanente, perspectiva europeia) e *records* (refere-se à gestão documental, perspectiva anglo-saxônica). Para Lopes (2009), esta proposição não advém de uma síntese simplificada das duas vertentes, mas de uma crítica sábia à arquivística tradicional e ao *records management*, afinal, “o todo é superior; logo, diferente da soma das partes” (LOPES, 2009, p. 156). Desse modo, esta abordagem

⁴² A Arquivística Pós-Moderna ancora-se “na análise funcional do processo de criação dos documentos [...] uma vez que somente por meio da interpretação funcional do contexto de criação dos documentos pode entender-se a integridade dos fundos e as funções dos documentos de arquivo em seu contexto original” (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011, p. 30).

⁴³ A Diplomática Arquivística propõe a “manutenção dos princípios e conceitos arquivísticos promulgados nos primeiros manuais, e a renovação do método e do objeto da Diplomática, para que, a partir dessa, os arquivistas consigam identificar e restabelecer o contexto de criação dos documentos contemporâneos, nos mais diversos meios e suportes, garantindo assim a manutenção da Arquivística no século XXI” (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011, p. 35-36).

entende que toca a Arquivística todo o ciclo vital das informações orgânicas, e pretende, em seu rascunho inicial:

[...] contribuir para a definição de uma profissão capaz de gerar, tratar, e dar acesso às informações, no esforço conjunto das demais ciências e profissões envolvidas com o fenômeno contemporâneo da explosão documental. Esta nova arquivística estaria apoiada na pesquisa, nos programas de pós-graduação ou outros estudos de alto nível, e na cooperação com as outras disciplinas e profissionais. Deste modo, poderia recompor-se a fratura existente entre os que se preocupam com os arquivos correntes e os que tratam dos permanentes (LOPES, 2009, p. 251).

Abrange-se, portanto, que a emergência desse novo paradigma, “fruto das novas formas de produção documental, experimentadas devido às tecnologias de informação” (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011, p. 24), suscita novos questionamentos quanto ao tratamento das informações arquivísticas. Neste mesmo solo canadense, os teóricos quebequenses sugerem a expressão “funções arquivísticas” para designar as

[...] operações físicas e intelectuais que têm os seus significados próprios, fundamentais para que se obtenha como resultado, quando da intervenção em arquivos, documentos organizados, tanto física quanto intelectualmente. Realizadas em diferentes momentos, essas operações têm objetivos diversos, porém, em última instância, quer-se, com elas, possibilitar e facilitar o acesso aos documentos ou às informações arquivísticas (RODRIGUES, 2003, p. 210).

Estas operações, conforme os teóricos canadenses, são as seguintes: produção; avaliação⁴⁴; aquisição; classificação⁴⁵; descrição; conservação⁴⁶; acesso⁴⁷. Dentre estas funções, cabe a descrição o trabalho intelectual de representação da informação orgânica e seu contexto, culminando na produção de instrumentos de pesquisa que possibilitem o “passeio” pelo acervo arquivístico.

Germinam no campo de estudos arquivísticos, pontos convergentes e divergentes quanto à noção da função descritiva. É proposto, por conseguinte, fomentar esta discussão, considerando o cenário contemporâneo que abriga novos suportes e meios de comunicação, interferindo sobremaneira na produção colossal de informações.

⁴⁴ A avaliação se refere ao processo de “análise dos documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e destinação, de acordo com os valores que lhes são atribuídos” (BRASIL, 2005, p. 41).

⁴⁵ A classificação incide na análise e “identificação do conteúdo de documentos, seleção de categoria de assunto sob a qual sejam recuperados, podendo-se-lhes atribuir códigos” (BRASIL, 2005, p. 49)

⁴⁶ A conservação alude à preservação e restauração dos documentos (BRASIL, 2005).

⁴⁷ O acesso é a função arquivística que se concentra na possibilidade de “tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização” (BRASIL, 2005, p. 19).

4.1 A FUNÇÃO DESCRITIVA: reflexões conceituais

A descrição arquivística é um trabalho intelectual do arquivista. *A priori*, é possível considerá-la como um processo de representação do contexto e conteúdo do objeto informacional, visando à construção de instrumentos de pesquisa que contribuam para o acesso aos acervos. A função descritiva atua como “a ponte que comunica o documento com os usuários” (HEREDIA HERRERA, 1991a, p. 300, tradução nossa). O Conselho Internacional de Arquivos (2001) explicita que a descrição objetiva identificar e explicar o contexto e o conteúdo de documentos de arquivo, com o intuito de permitir seu acesso. Para tanto, o Conselho defende a utilização de normas específicas, como a ISAD-G (Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística), para construir/organizar representações precisas e apropriadas. Após estas considerações introdutórias, “disseca-se” a noção de descrição arquivística.

Sob a perspectiva de Bellotto (2007), a atividade de descrição é típica dos arquivos permanentes, pois que esta função representativa seria desempenhada pelos códigos do plano de classificação nos arquivos correntes. A autora discorre minuciosamente sobre a feitura de instrumentos de pesquisa – guias⁴⁸, inventários⁴⁹, catálogos⁵⁰ – e considera que o somatório entre a precisão na construção destes instrumentos e a satisfação do usuário/historiador⁵¹ espelha a qualidade do arquivista.

O Conselho Internacional de Arquivos (2001) não restringe a descrição à fase permanente⁵², já que defende que os processos descritivos “podem começar na ou antes da produção dos documentos e continuam durante sua vida” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2001, p. 11). Sousa (2007) igualmente discorda dessa cisão entre os arquivos corrente⁵³ e permanente, discutindo a confusão

⁴⁸ O guia provê informações gerais sobre o fundo documental (BRASIL, 2005).

⁴⁹ O inventário fornece “uma descrição global e sistemática das séries documentais” (ALBERCH FUGUERAS, 2003, p. 144, tradução nossa).

⁵⁰ O catálogo tem por escopo “descrever a peça ou unidade documental” (ALBERCH FUGUERAS, 2003, p. 144, tradução nossa).

⁵¹ Na obra de Bellotto, o historiador se configura como o usuário principal (e quase único) dos arquivos.

⁵² O arquivo permanente diz respeito aos documentos “preservados em caráter definitivo em função de seu valor” (BRASIL, 2005, p. 34).

⁵³ O arquivo corrente se refere ao conjunto “de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas frequentes pela entidade que o produziu, a quem compete a sua administração” (BRASIL, 2005, p. 29).

terminológica entre classificação e arranjo. Para Sousa (2007), tanto a classificação como a descrição se referem à atividade de representação informacional. Destarte, analisa a classificação, definindo-a como “uma atividade intelectual de construção de instrumentos para organização dos documentos **independente da idade à qual eles pertencam**” (SOUSA, 2007, p. 85, grifo nosso). Realmente, descrever as informações arquivísticas é intrínseco a todas as fases do ciclo vital⁵⁴, porquanto “a finalidade de acesso não é exclusividade da fase permanente” (ÁVILA, 2011, p. 118). A respeito do vínculo entre as funções de classificação e descrição, Ávila (2011) nos esclarece:

[a classificação] permite uma leitura contextualizada da informação, ao inseri-la no quadro de funções e atividades desempenhadas pela organização já nas primeiras fases documentais. Dessa maneira, o correto estabelecimento de um plano de classificação de documentos de arquivo contribui para a execução posterior da tarefa de descrição. A justaposição da classificação com a descrição permite a apresentação de uma dupla finalidade: de um lado o conhecimento do que se tem no acervo, e como o mesmo está organizado; e de outro informar com precisão o conteúdo e a disposição física ou localização dos documentos. Esses objetivos se interagem para oferecer sempre uma resposta eficiente e pertinente aos usuários (ÁVILA, 2011, p. 120, acréscimo nosso).

Heredia Herrera (1991a), a seu turno, aponta os objetivos da descrição: conceder informação aos indivíduos e permitir o controle do acervo pelo arquivista. Como Bellotto (2007), alude à produção dos instrumentos de pesquisa⁵⁵, e, embora não discuta as minudências terminológicas como Sousa (2007), defende a consecução da atividade descritiva nos arquivos permanente e corrente também⁵⁶, resguardando as diferenças da descrição em cada uma dessas fases. Heredia Herrera (1991a) visualiza a descrição como uma ponte entre o documento e o usuário e assim prossegue em sua alegoria:

No topo da ponte está o arquivista que realiza uma tarefa de análise que supõe identificação, leitura, resumo e indexação que transmite ao usuário para que este inicie a recuperação no sentido inverso a partir dos índices (HEREDIA HERRERA, 1991a, p. 300, tradução nossa).

As considerações da arquivista espanhola deixam transparecer certo distanciamento entre os sujeitos citados – o arquivista e o usuário. É perceptível a

⁵⁴ O ciclo vital alude às “diversas fases por que passam os arquivos, a partir do momento de sua criação até sua destinação final” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 80).

⁵⁵ A autora denomina os instrumentos de pesquisa como “instrumentos de descrição”.

⁵⁶ Os arquivos corrente e permanente são identificados por Heredia Herrera (1991a) como arquivo administrativo e histórico respectivamente.

preocupação com o acesso aos documentos, todavia, a ênfase parece estar mais acenada aos instrumentos de pesquisa e, de modo geral, “aos atributos do arquivista [...] do que a um processo de transferência da informação⁵⁷ que envolve necessariamente a participação do usuário” (JARDIM; FONSECA, 2004, s.p.). Estima-se os contributos de Heredia Herrera para a área, e compreende-se que o usuário habitualmente não “se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto [...] do acesso à informação” (JARDIM; FONSECA 2004, s.p.). No entanto, mister se faz rever estes entendimentos e ampliar o horizontes das funções arquivísticas.

Normas de descrição arquivísticas – ISAD(G), ISAAR(CPF)⁵⁸, entre outras⁵⁹ - foram elaboradas com o intento de promover uma padronização a nível global desta atividade. Segundo a ISAD(G), a finalidade da descrição “é identificar e explicar o contexto e o conteúdo de documentos de arquivo a fim de promover o acesso aos mesmos” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, p. 11). A norma explica que este acesso é possível mediante a criação de representações precisas e apropriadas, e sua disposição conforme modelos predeterminados. Salienta-se que estas normas também estimulam à produção de normativas nacionais que atendam às especificidades do país em questão. Lopez (2002) considera que estas normativas são úteis à descrição, pois, na medida em que melhoram a qualidade das descrições, facilitam o acesso às informações e contribui para o intercâmbio entre diferentes instituições. A ISAD(G), por exemplo, propõe a padronização da descrição por meio de uma estrutura multinível, partindo do geral para o particular. A norma sugere vinte e seis elementos de contextualização dispostos em campos específicos, hierarquizados em cinco grandes tópicos: identificação; contexto; conteúdo e estrutura; acesso e utilização; fontes relacionadas (LOPEZ, 2002).

⁵⁷ Mariz (2012, p. 22) esclarece que a transferência da informação se trata de um “processo social em que geradores e usuários são sujeitos sociais em interação e têm igual importância para a efetividade do processo” [...], logo “não se limita à entrega do que foi solicitado ao usuário, mas pressupõe a comunicação com ele”.

⁵⁸ Norma Internacional de Registro de Autoridade Arquivística para Entidades Coletivas, Pessoas e Famílias – ISAAR (CPF).

⁵⁹ Além da ISAD(G) [2001], e a ISAAR (CPF) [2004], o Conselho Internacional de Arquivos publicou outras normas: Norma Internacional para a Descrição de Funções (ISDF, 2007), e a Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico (ISDIAH, 2008) (MARQUES, 2009).

Sobre este último, Rodrigues (2003) dedicou um artigo⁶⁰ para discutir a descrição arquivística na perspectiva da Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística (ISAD(G)). Rodrigues (2003) discute o papel mediador relacionado à descrição – entre acervo e usuário -, menciona os instrumentos de pesquisa, além de entender que esta atividade deveria ser desempenhada em todas as fases do arquivo - como propõe a ISAD(G). Em seguida, passa a arrolar os parâmetros mencionados pela norma: a realização da descrição do geral ao particular; a informação descritiva condizente ao nível (fundo, série, item documental) em questão; a clareza das relações hierárquicas entre as descrições; evitar repetições de informações já mencionadas em outros níveis; possibilidade de acrescentar novos elementos descritivos com o tempo. A autora analisa os pormenores da norma e defende seu uso para facilitar o acesso aos documentos, uma vez que os

[...] instrumentos de pesquisa [...] serão cada vez mais aperfeiçoados, se elaborados a partir dos instrumentos de descrição normalizados o que permite a localização e a troca de informações em nível nacional e internacional (RODRIGUES, 2003, p. 228).

Apesar de considerar um progresso o surgimento de normas internacionais, Marques (2009), por sua vez, acredita que a ausência de normalização terminológica na área obsta sua aplicabilidade. Cada país faz uso de conceitos que traduzem a sua própria realidade arquivística, sendo recomendado, desta maneira, a redução de ambiguidades, “estabelecer a uniformidade terminológica dentro de cada país para, posteriormente, estabelecer quadros de equivalência” (MARQUES, 2009, p. 62). Marques (2009) alega que a maioria dos profissionais/estudiosos de arquivo não estão, de fato, convencidos de ser a ISAD(G) aplicável a todo o ciclo de vida da informação – seu uso seria restrito ao arquivo permanente. A autora, porém, aquiesce com o raciocínio de Heredia Herrera (1991b), pois que não só concorda com sua aplicabilidade em todo ciclo vital, como julga ser necessário estender a padronização para outras práticas arquivísticas: “a Arquivística [...] é essencialmente padronização” (HEREDIA HERRERA, 1991b, p. 13), por conseguinte, “é obrigatório normalizar a Arquivística” (MARQUES, 2009, p. 67).

⁶⁰ RODRIGUES, Georgete Medleg. A representação da informação em arquivística: uma abordagem a partir da perspectiva da norma internacional de descrição arquivística. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite (Orgs.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2003, v. 2, p. 210-230.

Em concordância com Rodrigues (2003) e Marques (2009), Lopes (2009) acredita na relevância do emprego de normas internacionais para executar a função descritiva, ainda que tais parâmetros sejam apreciados como orientações gerais apenas. O estudioso ressalta que tais parâmetros devem ser discutidos e adaptados à realidade de cada país⁶¹. Lopes (1996; 2009), em defesa da Arquivística Integrada, defende o tratamento arquivístico único em todas as fases – classificar, avaliar e descrever são funções consideradas complementares e inseparáveis. Logo, a descrição, entendida como o ato de “representar ideologicamente as informações contidas nos documentos”, é iniciada “no processo de classificação, continua na avaliação e se aprofunda nos instrumentos de busca mais específicos” (LOPES, 2009, p. 312). Hagen (1998) consente com a proposta canadense, entretanto, faz ressalvas quanto às distinções entre a descrição efetuada nas fases permanente e corrente:

No **arquivo permanente**, a descrição tem como objetivo permitir a pesquisa, ou seja, **está voltada para um público mais amplo e diversificado**, e **deve trazer mais elementos informativos** sobre os documentos. No arquivo corrente não são necessárias todas estas informações, pois o usuário já tem conhecimento da estrutura da organização produtora dos documentos, de suas funções, enfim, de muitos dos dados que a descrição feita no arquivo permanente deve trazer (HAGEN, 1998, p. 3, grifo nosso).

Ressalta-se que, mediante esta explicação, percebe-se que os usuários do arquivo permanente, inseridos em contextos diversificados, costumam requerer certa diligência por parte do arquivista para que suas buscas logrem êxito. Com isso, reitera-se que esmiuçar a temática das necessidades informacionais amplia o entendimento e a plena execução da função descritiva.

Retomando o raciocínio de Lopes (2009), ele não discute as minúcias teóricas e metodológicas da descrição, e menciona que os autores da Arquivística Integrada (Rousseau e Couture) tampouco o fizeram. De fato, estes estudiosos tinham por foco outros estudos arquivísticos – a gestão principalmente. Apesar disso, Lopes (2009) afirma que Rousseau e Couture debatem a produção de instrumentos de pesquisa e controle dos acervos, visto que os “instrumentos de descrição

⁶¹ O Conselho Nacional de Arquivos publicou em 2006 a versão brasileira - Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE).

documental⁶² [...] confeccionados pelo arquivista constituem a ponta de lança da arquivística”, pois que consentem a “comunicação da informação orgânica no seio da organização junto dos utilizadores, tanto do seu valor primário como secundário” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 137-138).

A par destas elucidações, depreende-se que para a realização da função descritiva, o arquivista precisa realizar uma cuidadosa análise das características físicas, do conteúdo e do contexto de produção do objeto a ser descrito, a fim de construir uma representação eficaz. Os produtos desta representação informacional - os instrumentos de pesquisa (guias, inventários, catálogos e etc.) – são responsáveis pela mediação entre as informações contidas nos arquivos e os usuários. Eles descrevem um arquivo, ou parte dele, determinando com precisão quais são e onde estão os documentos (LOPEZ, 2002). Normas internacionais foram elaboradas como o intuito de padronização o processo descritivo e seus produtos. Muitos autores defendem a padronização e, frequentemente, os seguintes benefícios são citados: contribuir para a composição de uma linguagem comum aos profissionais de arquivo; melhorar a cooperação entre os arquivistas a nível nacional e internacional; estreitar a comunicação entre os produtores de documentos, os gestores da informação e os usuários; diminuir os custos de criação, de tratamento, de difusão e proteção do acesso (ÁVILA, 2011; HEREDIA HERRERA, 1991b; MARQUES, 2009; ROUSSEAU; COUTURE, 1998).

É preciso, contudo, fazer algumas observações. Críticas quanto ao olhar redutor desse conceito começam a sobrevir na literatura da área. Esta visão simplificadora abrange as seguintes ideias: entender a descrição como restrita aos arquivos permanentes; confundir a descrição com o seu produto final – os instrumentos de pesquisa –, e/ou ao imperativo de utilização de padrões descritivos (OLIVEIRA, 2012).

Na literatura arquivística brasileira, Bellotto (2007) se destaca no que concerne à noção de restringir a descrição à fase permanente. Todavia, é recorrente na área a associação entre descrição e a consequente produção de instrumentos de pesquisa. Consoante Oliveira (2012), tais instrumentos se constituem como um dos resultados do processo descritivo, não traduzindo a totalidade do conhecimento

⁶² Lopes (2009) esclarece que Rousseau e Couture também utilizam as expressões instrumentos de referência ou instrumentos de pesquisa.

produzido pelo arquivista sobre o acervo. Logo, conforme Oliveira (2012), outros produtos advindos do trabalho de pesquisa efetivado pelo arquivista - a análise tipológica⁶³; a reconstrução do contexto arquivístico; a produção de um vocabulário controlado⁶⁴; entre outros – são relegados ao obscurecimento.

Para além de equiparar a descrição à elaboração de instrumentos de pesquisa, costuma-se associar este labor a utilização de padrões. Todavia, é preciso ressaltar que as normas

[...] desejam alcançar produtos que se assemelham por meio da regulação da forma de trabalhar. Elas prescrevem o caminho certo [...] não obstante, não oferecem indicações em quais situações funcionam melhor. Um padrão significa a pretensão de validade universal. Assim, para avaliar a sua utilidade e validade para uma situação especial, o propósito de sua implementação deve ser claro. É por isso que normas correm o risco de induzirem as pessoas a fazerem algo errado do modo certo. Podem contribuir para a eficiência, mas não para a eficácia (MENNE-HARITZ, 2001, p. 64, tradução nossa).

Desse modo, o arquivista poderia elaborar de modo eficiente (conforme as normas) produtos descritivos, porém, com algum grau de ineficácia em seu objetivo final – o acesso (ANDRADE, 2010). Embora, *a priori*, padrões possam beneficiar a comunicação entre os sujeitos (arquivistas, produtores, usuários), é preciso atentar que padrões “formalizados são muito difíceis de modificar e esses padrões se enraízam na formação de uma nova geração de arquivistas, tornando-se mais difícil para eles visualizarem novas práticas” (YAKEL, 2003, p. 23, tradução nossa).

Ainda no terreno da padronização, Oliveira (2012) pondera que, na sociedade atual, em que se produzem documentos em ambientes digitais e difundem-se novos recursos para viabilizar o acesso, diversificam-se os usuários, ansiosos por mecanismos de acesso mais ágeis e que lhe permitam maior autonomia. Nesta conjuntura, acena que “a busca de estabilidade na utilização de padrões e normas pode parecer uma solução à diversidade e instabilidade da sociedade contemporânea” (OLIVEIRA, 2012, p. 57). A autora compreende, então, que o uso de formatos para transmitir informações na *web* é importante, porém, não defende sua adoção de modo acrítico,

⁶³ A tipologia documental pode ser entendida como “o resultado do somatório entre a espécie e a função dos documentos” (LOPES, 2009, p. 290).

⁶⁴ O vocabulário controlado se trata de um conjunto “normalizado de termos que serve à [...] recuperação da informação” (BRASIL, 2005, p. 174).

[...] a comunidade que divulga a necessidade de padronização da descrição arquivística está [...] empreendendo um discurso de apagamento do status científico da descrição, reduzindo-a a formulações voltadas para a instrumentalização dos arquivistas na elaboração de instrumentos de pesquisa (OLIVEIRA, 2012, p. 60).

É necessário, pois, encontrar um equilíbrio na utilização de padrões. As normas, de fato, proveem diretrizes que podem guiar a prática arquivística, mas não substitui a reflexão crítica. O arquivista necessita estar atento às falhas na noção de ordem/estabilidade, libertar-se da razão “manualística”, a fim de dirimir os riscos apontados por Menne-Haritz (2001), Yakel (2003) e Oliveira (2012), riscos que incluem prejuízos no acesso dos usuários às informações.

Oliveira (2012) propõe a superação dessa visão redutora de descrição e a redimensiona ao concebê-la como:

[...] uma das funções arquivísticas mais relevantes, porque se constitui com um **campo de conhecimento e de pesquisa específico da arquivologia** e orienta o acesso aos arquivos. O trabalho de pesquisa se inicia anteriormente ao trabalho de arranjo e vai orientar o próprio arranjo lógico ou intelectual. Essa etapa em que ocorre uma conjugação entre a descrição arquivística e a definição do arranjo intelectual sinaliza a proximidade entre as duas funções. Contudo, após a definição do arranjo existe uma continuidade em busca da produção de conhecimento sobre o arquivo objeto de estudo (OLIVEIRA, 2012, p. 69, grifo nosso).

Para a pesquisadora, a descrição não se resume à elaboração de instrumentos descritivos, tampouco à utilização de normas. A descrição, nesta perspectiva, é concebida como a plena função de pesquisa realizada pelo arquivista, trata-se de uma “representação produzida pelo arquivista, decorrente de um processo de pesquisa, com metodologia própria da área, que objetiva a produção de conhecimento sobre um determinado arquivo e o seu acesso” (OLIVEIRA, 2012, p. 60). Os resultados provenientes desta inquirição científica sobre o arquivo podem (e devem) ser divulgados e considerados para prover os caminhos de acesso mais consistentes à informação arquivística. Oliveira (2012) defende que não só os produtos descritivos convencionais devem ser publicados, mas também os pormenores da pesquisa empreendida (como decisões metodológicas), já que tais minúcias são parte integrante da produção de conhecimento sobre o acervo arquivístico. No que concerne à normatização, a estudiosa ressalta que os resultados advindos do processo investigativo, em algumas situações, podem “ser submetidos a certa padronização, como o registro de nomes, de eventos e de

lugares visando assegurar um processo mais profícuo de comunicação com o usuário” (OLIVEIRA, 2012, p. 60).

O campo de estudo referente à descrição é permeado por discursos divergentes e convergentes. A concepção de descrição enquanto função de pesquisa é alentadora, pois que amplia os horizontes do conceito – supera as noções pragmáticas de igualar a descrição à confecção de instrumentos descritivos. Sobre este novo redimensionamento da noção descritiva, é necessário pontuar algumas questões.

Oliveira (2012) amplia a noção da função de descrição – para além de produzir instrumentos de pesquisa, também engloba a ideia de atividade científica, considerando os elementos/materiais produzidos durante a fase de pesquisa como prováveis pontos de acesso⁶⁵. É, de fato, salutar esta proposta. Concorde-se com o argumento de se entender a função de descrição enquanto atividade científica. Entretanto, é defendido que a divulgação dos conhecimentos produzidos no processo descritivo pelo arquivista e/ou a padronização de termos é suficiente para favorecer uma comunicação mais consistente com o usuário, de lhe prover autonomia. Conquanto considere a comunicação com o usuário o viés central nos serviços de arquivo (OLIVEIRA, 2006), a autora não sinaliza o estudo desse sujeito – suas demandas e/ou necessidades. A elaboração do vocabulário controlado, por exemplo, deve conter “os termos utilizados no processo de análise do acervo e/ou do contexto arquivístico” (OLIVEIRA, 2012, p. 53). Será então suficiente contar com uma padronização que privilegia unicamente a visão de mundo do arquivista para que o usuário tenha acesso profícuo ao acervo? Perpetua-se a noção de organizar e difundir o arquivo entendendo o usuário enquanto sujeito passivo, mero receptor de informações. Reitera-se que é de suma importância observar os princípios e/ou métodos arquivísticos e, de modo algum, defende-se que o usuário deve determinar a organização do acervo. É apenas sinalizado que o estudo do usuário municia informações pertinentes à elaboração de um programa descritivo – ilumina quanto à seleção de pontos de acesso, por exemplo – propiciando o estreitamento da relação arquivo-usuário.

⁶⁵ O ponto de acesso se trata de um elemento “de informação, termo ou código que, presente em unidades de descrição, serve à pesquisa, identificação ou localização de documentos” (BRASIL, 2005, p. 134)

Diante desse entrelaçamento de discursos acerca da descrição, entende-se que as funções arquivísticas estão fortemente conectadas, de modo que se torna difícil delimitar o momento em que uma função termina e seguinte principia. Logo, avaliação, classificação e descrição estão fortemente imbricadas, são atividades correlatas. Posto que seja possível exercer a atividade descritiva em fases diversas do ciclo vital da informação orgânica, para fins desse trabalho, discute-se a descrição na fase permanente, ocasião em que o acervo se apresenta para um leque mais amplo de usuários.

Para além dessa diversidade de reflexões concernentes aos aspectos que circundam a noção de descrição, é preciso igualmente considerar o influxo das inovações tecnológicas que permeia a sociedade atual, inovações estas que também influenciam o pensar e o fazer arquivístico – em especial a descrição.

4.2 A DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA NO DINAMISMO VIRTUAL

Ao tratar do impacto das tecnologias da informação e comunicação (TICs) sobre os princípios e práticas arquivísticas, Dollar (1994; 2005) defende que o escopo da descrição no ambiente tradicional é a manutenção da proveniência dos arquivos e prover facilidades para acessá-los. Entretanto, no ambiente virtual, o foco transfere-se do “lugar” para o “não lugar”; do local para o acesso; do estoque para o fluxo (JARDIM; FONSECA, 2004). Logo, Dollar (1994; 2005) sugere ampliar o horizonte de visão para além dos produtos descritivos – é preciso abarcar também os sistemas e processos de informação. Nesse sentido, torna-se premente conhecer os sujeitos que buscam a informação e, munidos de tais conhecimentos, (re)orientar os serviços para que estes sejam por demanda, que atendam as necessidades dos usuários, que se concentrem em “facilitar o acesso à informação em vez de entregar documentos” (DOLLAR, 2005, p. 16).

Andrade (2010) explicita que, com o advento e popularização da Internet, diversas instituições arquivísticas passaram a disponibilizar seus serviços via *web*, ambiente no qual brotam novas possibilidades de promover o acesso remoto aos serviços arquivísticos – como a disponibilização de instrumentos descritivos. O pesquisador recorda que a “Sociedade da Informação pressupõe o acesso a conteúdos por meio da Internet e as instituições arquivísticas precisam considerar

isso na promoção do acesso às informações contidas em seus acervos” (ANDRADE, s.d., s.p.). Nesse sentido, o autor assinala que, no ambiente virtual, os limites fixados pela prática tradicional da descrição arquivística se desvanecem. Os instrumentos descritivos nesse novo ambiente se infundem numa teia complexa de *hiperlinks*⁶⁶ e documentos interativos, numa rede que permite

[...] prover aos usuários múltiplos caminhos que os permitissem explorar um determinado universo documental, além de possibilitar a criação de novos caminhos, pela incorporação de novas representações e entendimentos (ANDRADE, 2010, p. 45).

Sob o prisma da profusão de possibilidades de acesso, e o incremento na autonomia do usuário, Andrade (2007, p. 74) atenta para a consecução da descrição na *web*, uma vez que a representação da informação em ambiente digital “não pode prescindir do uso de um conjunto de metadados⁶⁷”, conjunto este que permite assegurar, de modo estruturado, as características do objeto informacional – explicitar os elos entre o conteúdo informacional e o seu contexto de criação. O estudioso assevera que, para disponibilizar informações arquivísticas em meio digital, é necessário observar alguns critérios: acesso remoto; interoperabilidade; e preservação digital. Em linhas gerais, conforme Andrade (2010), tais critérios podem ser entendidos como:

- **Acesso remoto** – refere-se à possibilidade do indivíduo, por meio de um dispositivo, e independente da localização geográfica, acessar conteúdos multimídia armazenados em um lugar determinado;

⁶⁶ Os *hiperlinks* se referem aos enlaces possíveis no ambiente virtual – entre um documento e outro, entre uma página na *web* e outra, etc. Nesse sentido, Moriro González (2005, p. 227, tradução nossa) enfatiza que, a partir de um documento, “é possível saltar a outros documentos custodiados a centenas de quilômetros de distância”. Zapata (2002) acrescenta que as novas TICs originaram este novo modelo de trabalho de produção e uso de informação hipertextual. Nesse cenário, torna-se difícil delimitar as fronteiras entre um documento e outro. Para o autor, tal realidade impõe “novos desafios para os arquivistas e pesquisadores, dado que os processos de investigação passam de lineares para transversais/cruzados e onde a informação se encontra deslocalizada e muito possivelmente fragmentada” (ZAPATA, 2002, p. 6, tradução nossa).

⁶⁷ Conforme Moriro González (2005, p. 215, tradução nossa), os metadados dizem respeito ao “tipo de dados que são usados para descrever o conteúdo, estrutura, representação e contexto de algum conjunto de dados específicos, e que se aplicam tanto a textos completos, como a imagens ou outros objetos multimídia. Servem para identificar os recursos existentes e descrevê-los [...]: sua natureza, quem os fez, como os fez, quais as relações com outros recursos, qual é seu conteúdo, a quem pertence os direitos de propriedade e possível reutilização, se seu acesso é livre e inclusive se está restrito por assunto ou por alguma forma de censura”.

- **Interoperabilidade** – diz respeito à integração e cooperação virtual entre instituições geograficamente longínquas, implica na possibilidade de consultar simultaneamente sistemas distintos;
- **Preservação digital** – concerne a superação dos óbices – obsolescência do *hardware*, dependência do *software*, deterioração da mídia - que se interpõem na manutenção do acesso e integridade da informação arquivística a longo prazo.

Tendo em vista a ênfase no acesso, a descrição e os produtos descritivos necessitam ser revistos e adaptados à realidade virtual, ambiente este que, devido à ausência presencial do arquivista, requer maior autonomia para os usuários. A questão central, sob este panorama, não é como os arquivistas podem assistir os usuários a encontrarem o que procuram de modo mais rápido, mas como estes arquivistas

[...] devem oferecer aos usuários as ferramentas para que façam sua pesquisa de seu modo, para que encontrem o que estão buscando assim como o que não estão buscando e possam interpretar seus achados de acordo com sua vontade. O discurso é sobre a forma mais eficiente de prover informação, mas deveria ser mais sobre a liberdade de pesquisa e de interpretação_(THOMASSEN apud OLIVEIRA, s.d, s.p.).

Desta feita, concebem-se os desafios que se delineiam na trajetória do arquivista contemporâneo. É preciso entender estas novas tecnologias, sobretudo a Internet, a fim de explorar seus recursos e aplicá-los às especificidades da informação arquivística e seus usuários. Nas palavras de Jardim (1999, s.p.):

Caberá às instituições arquivísticas e seus profissionais adquirirem e ampliarem sua competência para a exploração de recursos na Internet, de maneira a utilizar adequadamente os seus serviços básicos e ferramentas. É este domínio que permitirá aplicar os instrumentos disponíveis para a organização de recursos em rede. Abrir esta caixa preta pressupõe, porém, o domínio sobre uma outra, ainda a ser completamente explorada: o próprio conhecimento arquivístico.

Seguindo este percurso – ênfase no acesso e nos usuários da informação - é cogente tecer considerações acerca de algumas propostas de descrição na *web*. Nessa conjuntura de virtualidade, abroham diversas pesquisas no cenário internacional e nacional, inclusive inquirições que preveem a inserção dos contributos advindos dos usuários quando na elaboração do processo descritivo.

4.3 TENDÊNCIAS INTERNACIONAIS E NACIONAIS DA DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA

No panorama internacional, destacam-se as oficinas de pesquisa promovidas pela *University College London*, em 2007, contempladas pelo programa *Archives and Records Management Research Network - ARMReN* (Rede de Pesquisa em Gestão de Arquivos e Documentos). Uma dessas oficinas abordou a temática da descrição, por intermédio das comunicações de Heather MacNeil, Leonard Reilly e Jon Newman, Victoria Peters e Lesley Richmond, e Geoffrey Yeo.

Na apresentação da Dra. Heather MacNeil (2007)⁶⁸ (*University of British Columbia*), os instrumentos de pesquisa foram comparados a um texto cultural. Para a autora, a descrição arquivística e a crítica textual partilham algumas semelhanças: a metodologia; os propósitos; e ambos se preocupam com questões de autenticidade do objeto a ser trabalhado (COOK, 2007; SHEPHERD, 2007). Sob este prisma, MacNeil (2007) entende que os instrumentos de pesquisa transcende a noção de ferramentas neutras que visam facilitar o acesso físico e intelectual, na verdade, “são textos culturais, historicamente situados no tempo e espaço e moldados por intencionalidades particulares” (SHEPHERD, 2007, s.p.). À exceção da apresentação da Dra. MacNeil, as comunicações seguintes incluíram o usuário no rol de suas preocupações acerca da descrição na *web*.

Leonard Reilly e Jon Newman (2007)⁶⁹ debateram as possibilidades de inclusão de informações providas pelos usuários nas descrições elaboradas pelos arquivistas. Sugerem a criação de uma nova categoria de dados em descrições arquivísticas, a qual denominam *User-Generated Cataloguing* (UGC) - Catalogação Gerada por Usuários (COOK, 2007). Para tanto, a pesquisa possui como desígnio a identificação de documentos arquivísticos que precisam do contributo do usuário para uma descrição mais efetiva (NEWMAN; REILLY, 2007). Discute-se a possibilidade de interação entre o usuário e arquivo na *web*. Reilly e Newman (2007) se lançam numa proposta um tanto “diplomática” – conciliar as propostas de

⁶⁸ Título da apresentação: Tendências Atuais na Descrição Arquivística: os instrumentos de pesquisa como um texto cultural (*Recent Trends in Archival Description: the finding aid as cultural text*).

⁶⁹ Título da apresentação: Revisitando Acervos Arquivísticos: desenvolvimento de uma metodologia para capturar e incorporar informações novas e ocultas aos catálogos de arquivo (*Revisiting Archive Collections: developing a methodology for capturing and incorporating new and hidden information into archive catalogues*).

padronização descritiva, os recursos atuais da Internet, e as necessidades e/ou contributos dos usuários para compor descrições consistentes que favoreçam o pleno acesso às informações. Talvez uma empreitada quase utópica, mas não impossível. Cabe frisar que propostas como estas evidenciam que as informações advindas exclusivamente dos esquemas interpretativos dos arquivistas são insuficientes para explicar o documento/informação a ser descrito. Assim sendo, faz-se necessário ultrapassar os limites delineados pelas normas internacionais, ou, ao menos, encontrar formas de conciliar os contributos externos (dos usuários), com as “prescrições” descritivas.

A comunicação de Victoria Peters (2007a)⁷⁰ versou sobre a dinâmica das descrições para o século XXI. A autora discorre sobre a atual realidade da descrição arquivística no Reino Unido, na qual teoria e prática se distanciam amplamente uma da outra (PETERS, 2007a). Discute o projeto desenvolvido na Universidade de Glasgow intitulado “Fortalecendo o Usuário: o desenvolvimento de catálogos arquivísticos flexíveis⁷¹”. Peters acredita que muitos usuários possuem dificuldades em compreender os instrumentos de pesquisa atuais (COOK, 2007). Defende, então, que é tempo de analisar os céleres desenvolvimentos tecnológicos e teóricos da área, a fim de examinar a efetividade desses instrumentos.

No campo teórico, Peters (2007b) se fundamenta no cenário pós-moderno na Arquivologia “pintado” por Terry Cook⁷² e o Sistema de Séries Australiano, desenvolvido por Peter Scott na década de 1960. Scott defende a múltipla proveniência, a qual permite a representação das diversas relações entre as séries e seus produtores (PETERS, 2007b). A proposta de Peters desconsidera a noção de Fundo. Elegendo a série por nível básico, propõe um sistema de referências cruzadas aos produtores, funções e atividades (COOK, 2007). Estes três tipos de dados podem ser “conectados de diversas formas para representar as complexas relações dos documentos” (PETERS, 2007c, s.p. tradução nossa). Seguindo este raciocínio, é possível fomentar

⁷⁰ Título da apresentação: Descrições dinâmicas para o século XXI (*Dynamic descriptions for the 21st century*).

⁷¹ Título original em inglês: *Empowering the User: the Development of Flexible Archival Catalogues*.

⁷² Para mais informações a respeito da relação entre pós-modernidade e Arquivologia, ver: COOK, Terry. Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts. **Archival Science**, v.1, n. 1, p. 3-24, 2000. Disponível em: <<http://www.mybestdocs.com/cook-t-postmod-p1-00.htm>>. Acesso em: 23 de outubro de 2010.

[...] instrumentos de pesquisa que não só lidam com os documentos complexos de múltipla proveniência, mas também são flexíveis o suficiente para revelar as diferentes [...] narrativas a diferentes pessoas em momentos distintos e, portanto, responsivos às necessidades [...] dos usuários (PERTER, 2007c, s.p., tradução nossa).

É notável que tanto as proposta de Reilly e Newman (2007) como a de Peters (2007a; 2007b; 2007c) atentam ao reconhecimento das necessidades dos usuários. Entretanto, a primeira proposta discute o fortalecimento do diálogo com os usuários, e considera seus contributos para a descrição. Peters, por outro lado, não sinaliza a investigação do usuário. Embora demonstre uma preocupação quanto às formas descritivas apresentadas aos sujeitos, Peters (2007a; 2007b; 2007c) se concentra na conciliação das teorias e práticas arquivísticas ora desenroladas – especialmente o sistema australiano.

Embora considere o progresso neste campo de pesquisa, Cook (2007) pondera que os instrumentos de pesquisa fomentados por Peters ainda apresentam relações um tanto complexas, não sendo necessariamente mais transparentes, pelo menos para os usuários pouco experientes. Talvez ainda sejam complexas, mas toda pesquisa necessita de um ponto de partida e, embora não se tenha alcançado um modelo descritivo mais simplificado, tais estudos se configuram como passos promissores na compreensão do ambiente *web* e nas possibilidades provenientes deste “não lugar”.

A última comunicação, do Geoffrey Yeo (2007), intitulada “Usuários, informação tecnológica e descrição padronizada em um mundo não padronizado⁷³”, aprofunda a discussão sobre a inter-relação entre as tecnologias da informação e a construção de instrumentos de pesquisa. A apresentação enfatiza a estruturação de metadados, a exemplo da *Encoded Archival Description* (EAD). Yeo (2007) procura entender o acesso remoto, considerando que a descrição baseada em tecnologia da informação aumenta a redundância e, assim sendo, a profusão de dados/metadados melhor explicitariam as relações entre as informações orgânicas (COOK, 2007). Considerando este panorama, o pesquisador acredita ser imperativo dialogar com o usuário, levantando os seguintes questionamentos: Como os usuários usam as descrições? O que os usuários querem das descrições? (YEO, 2007, s.p., tradução

⁷³ Título original em inglês: *Users, information technology and standardised description in a non-standardised world*.

nossa). O estudioso científica que nem todos os usuários são iguais, e conclama os arquivistas a investigarem as necessidades informacionais.

Identifica-se em Yeo (2007) um ponto de divergência no que concerne ao papel da redundância no ambiente digital. Yeo (2007) considera que o aumento de redundância favorece o acesso à informação. Menne-Haritz (2005), por outro lado, defende que a diminuição das redundâncias é indispensável para tornar os acervos acessíveis e interpretáveis, principalmente com o aumento dos documentos digitais/eletrônicos. No momento, parece confuso a ideia de que o uso de tecnologias da informação para a descrição implica em aumento de redundância. E se, de fato, provoca este aumento, é preciso verificar se tais redundâncias realmente auxiliam/facilitam as buscas do usuário em ambiente virtual. Extrapola os limites deste trabalho aprofundar esta questão. No entanto, reforça-se que se trata de uma temática que deve ser averiguada pelos estudiosos da Arquivologia.

De todo modo, salienta-se que a característica de flexibilidade, valorizada pelas abordagens alternativas de estudos de usuários, é igualmente conclamada quando se discute a descrição em ambiente *web* – conjuntura na qual brotam recursos diversos e perfis diversos de usuários. Avaliando as comunicações promovidas pelo *ARMReN*, Cook (2007) ressalta a necessidade de flexibilizar as normas, a fim de acomodar as novas categorias de usuários. O investigador assinala que as tentativas de padronização descritiva “impõem uma aparência de uniformidade que nem sempre reflete o caráter diverso dos próprios arquivos” (COOK, 2007, p. 130), nem sempre o método de categorizar a informação corresponderá à visão de mundo dos usuários. Sob este ângulo, Yeo (2007) levanta a questão: Como padronizar em um mundo não-padronizado? Oliveira (2012) parece compactuar com tal discernimento, uma vez que anui para a impossibilidade de um modelo descritivo padronizar “sem ferir a natureza do próprio trabalho e/ou do próprio conceito de arquivo” (OLIVEIRA, 2012, p. 56).

Conquanto sejam promissoras as sugestões de descrição fornecidas pelas oficinas da *ARMReN*, é preciso aprofundar um pouco mais a compressão da representação da informação arquivística no ambiente virtual direcionada ao usuário. Fortalecer a ponte entre os múltiplos usuários e as múltiplas informações e seus múltiplos usos. Afinal é a comunicação, enquanto função, ‘a dimensão da profissão que justifica todas as outras dimensões [...] [a] finalidade [...] dos arquivos é poder

comunicar os documentos' (SILVA, 2008 apud MARQUES, 2009, p. 141, acréscimo nosso).

No que concerne ao universo arquivístico brasileiro, não se pretende discutir em especial propostas descritivas na *web*. Porém, dirige-se ao conhecimento da situação atual dos acervos arquivísticos disponíveis nos espaços virtuais. Privilegia-se, desse modo, algumas pesquisas que diagnosticam os serviços e representações das informações disponibilizadas por *sites* de Instituições Arquivísticas brasileiras.

Sá (2005) analisou dois sites de Arquivos Brasileiros que fornecem seus serviços via *web* – o Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz⁷⁴ e o Arquivo Nacional - a fim de sugerir alguns requisitos básicos para a (re)construção de “Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário”. No que se refere à Casa de Oswaldo Cruz, encontram-se disponíveis alguns instrumentos de pesquisa para consulta do acervo em questão. Entretanto, a pesquisadora aponta que nem todos os casos de transferência da informação podem ser consolidados de modo virtual. Conquanto exista um canal de comunicação entre o usuário e o arquivista (via e-mail, telefone e/ou carta convencional), não há qualquer inclinação para conhecer os sujeitos que buscam a informação. Sobre o Arquivo Nacional, Sá (2005) reconhece os produtos e serviços arquivísticos concedidos pela instituição, todavia, não foi identificado um canal que estreite a comunicação entre o usuário e a entidade arquivística. Abrange-se, por conseguinte, que ambas as instituições tencionam difundir seus acervos e serviços em meio virtual, no entanto, não utilizam proficuamente os recursos da *web*, principalmente no que concerne ao conhecimento desse usuário virtual. Munida desses dados, Sá (2005) atesta que ambos os sites não podem ser considerados como centrados no usuário, já que inexistente uma preocupação real em conhecer suas necessidades.

Inspirada pela metodologia do *Sense-Making*, Sá (2005) recomenda a elaboração de entrevistas (seguindo o Trinômio situação-lacuna-uso) com o intento de conhecer as características e perspectivas dos usuários. A autora acena que, a partir da análise das características individuais, é possível traçar similaridades e

⁷⁴ De acordo com Sá (2005, p. 110), a Casa de Oswaldo Cruz, unidade técnico-científica da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), trata-se de um centro de “pesquisa, documentação e informação dedicado à memória, à história das ciências biomédicas e da saúde pública e à educação e divulgação em ciência e saúde”.

alcançar um perfil comum de usuários. Um canal de comunicação direta com o usuário é concebido, pela pesquisadora, como um lugar que permita o intercâmbio de opiniões entre usuários e até mesmo o arquivista. Cada resposta, opinião, ideia, poderá auxiliar o arquivista/instituição na modelagem de uma interface eletrônica que possam sanar as necessidades informacionais de categorias distintas de usuários.

Seguindo este percurso de modificações nos serviços arquivísticos, Oliveira (2006) destaca que tais serviços passam a ser um meio de produção de conhecimentos, com o objetivo de difundir informações. Apartando-se da tradicional imagem de arquivo como um mero lugar de estoque de massa documental, enfatiza que a

[...] inserção do universo WEB ao cotidiano, apesar de não retratar uma realidade única, produz um novo fluxo e novos usos, indicando aos serviços arquivísticos e aos profissionais que **reconstruam os instrumentos de recuperação da informação, as representações dos conteúdos dos seus acervos e as formas de comunicação com o seu usuário** (OLIVEIRA, 2006, p. 11, grifo nosso).

Oliveira (2006) destaca que este processo comunicativo entre arquivo e usuário assume relevância, uma vez que este último adquire maior autonomia, sem a presença física do arquivista. Logo, o usuário evoca um novo papel “de receptor para co-produtor da informação e agente no processo de transferência da informação” (OLIVEIRA, 2006, p. 11).

Partindo dessa suposição de emergência de novos fluxos e uso, Oliveira (2006) examina os usos e os usuários (como agentes do processo informacional) disponível no Serviço de Arquivo Histórico e Institucional da Fundação Casa de Rui Barbosa⁷⁵ (FCRB), no período de 1997 e 2004. Ressalta-se que, tal como Sá (2005), assume-se a existência de uma nova categoria de usuário – denominado remoto ou virtual pelas estudiosas⁷⁶. De acordo com a pesquisa empreendida por Oliveira (2006), com a disponibilização de serviços arquivísticos via *web*, percebeu-se que:

- Os acervos auferem maior visibilidade;

⁷⁵ Segundo Oliveira (2006), a Fundação Casa de Rui Barbosa, criada em 1927, compromete-se com a preservação do patrimônio documental e do conhecimento. Reúne uma variada tipologia documental, e distintas linhas de acervos, possibilitando o contato com usuários com demandas variadas.

⁷⁶ Ambas as pesquisadoras (Sá e Oliveira) não aprofundam a conceituação desse termo.

- O perfil de usuários se diversifica e se amplia, bem como os usos da informação;
- Tornou-se recorrente a consulta de informação arquivística para fins culturais;
- O fundo arquivístico institucional, outrora consultado somente para a tomada de decisão, passou a ser considerado como fonte de pesquisa acadêmica, para fins probatórios e culturais;

Em posse desses resultados, Oliveira (2006) atesta que o arquivista necessita incrementar sua comunicação com os usuários, estabelecer e manter um canal que permita conhecê-los. Necessita (re)modelar os instrumentos de pesquisa com certa flexibilidade, que possibilitem ao usuário realizar suas pesquisas sem a intervenção direta do arquivista. A autora clama, afinal, o reconhecimento do novo papel do usuário “como produtor de conhecimento em uma determinada especialidade, e que portanto pode fornecer elementos reveladores para o trabalho do arquivista” (OLIVEIRA, 2006, p. 113).

Andrade (2010), por sua vez, averiguou as tendências de disponibilização de representação de informação arquivística por meio da Internet nos arquivos públicos estaduais brasileiros e o Arquivo Nacional. O autor analisa as representações visando à proposta de uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência⁷⁷ - observar o real aproveitado das novas possibilidades da Internet pelos Arquivos.

De modo geral, Andrade (2010) científica que a Internet não é considerada essencial pelas Instituições Públicas Arquivísticas para o incremento de seus serviços – poucas possuem website; quando há presença na *web*, nem sempre as representações do acervo se encontram disponíveis. As entidades arquivísticas que possuem acesso à Internet ainda a concebem como uma “ferramenta de fonte de informação e meio de comunicação entre dois sujeitos, como [o] recurso [...] Fale Conosco”, não obstante, o emprego das “novas possibilidades de interação da *web*, onde diversos indivíduos interagem entre si e com o conteúdo, ainda se encontra longe de ser generalizado” (ANDRADE, 2010, p. 78, acréscimo nosso). O

⁷⁷ Esta nova geração de instrumentos arquivísticos de referência tem por base a “apropriação de recursos e características que o fenômeno Web 2.0 apresenta, criando instrumentos arquivísticos de referência on-line que aproveitam o potencial que a *web* tem apresentado. Tais características não são unicamente tecnológicas, antes, se referem às possibilidades de interação que agora estão sendo disponibilizadas” (ANDRADE; SILVA, 2008, p. 25).

pesquisador, então, defende a superação dos obstáculos dispersos no caminho das Instituições Públicas Arquivísticas no Brasil. Defende o entendimento dos recursos atuais proporcionados pela Internet e, por conseguinte, o aprofundamento e a elaboração de uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência.

Nesse panorama de novas tecnologias da informação, em especial as redes eletrônicas, Mariz (2011; 2012) igualmente destaca as vantagens de disponibilizar os acervos arquivísticos por meio da Internet. Considerando que paulatinamente as instituições arquivísticas públicas brasileiras estão adquirindo endereços na *web*, Mariz (2011; 2012), do mesmo modo que Andrade (2010), analisa os *sites* dessas entidades no que diz respeito ao processo de transferência da informação arquivística. A autora encetou tal empreendimento em 2004. Uma nova fase da investigação foi realizada em 2009. Na pesquisa de 2009, foram averiguados 26 *sites* – o Arquivo Nacional; nove estaduais; e dezesseis municipais.

A pesquisa detectou avanços na transferência da informação arquivística pela Internet, porém, pouco expressivos. Para a autora, é indicativo de avanço o aumento de instrumentos de pesquisa na rede, pois que contribui para a interação com o usuário. Todavia, estes instrumentos, em sua maioria, estão em formato PDF, sinalizando pouco uso dos recursos da *web*. Ademais, a maioria dos *sites* não oferece um atendimento ao usuário equivalente ao realizado nas salas de consulta, e poucas instituições oferecem informações sobre o acervo e a possibilidade de consulta-los. Embora compreenda as dificuldades para conhecer o usuário de arquivos públicos, a estudiosa assevera que este “novo espaço informacional exige ações voltadas para atender às demandas produzidas pelos usuários da rede” (MARIZ, 2012, p. 146). Este novo espaço exige incrementar a integração de produtores e usuários, “deslocar o foco de tal modo que o receptor da informação tenha mais espaço nesse cenário” (MARIZ, 2012, p. 145). Nesse sentido, defende que “especificidades da informação contida nos arquivos sugerem [...] elementos adicionais aos estudos sobre usos e usuários, tema caro à ciência da informação” (MARIZ, 2012, p. 145).

Com base nas inquirições realizadas, Mariz (2012) concebe a Internet como um recurso precioso para que as instituições arquivísticas públicas brasileiras obtenham uma “ampliação dos serviços prestados e, [...] o aumento da sua atuação e visibilidade institucional e social, assim como para o fortalecimento de seus vínculos com o cidadão” (MARIZ, 2012, p. 146). Entretanto, a autora reconhece que

esta “pintura” se encontra muito longínqua da realidade brasileira – a Internet é ainda pouco explorada como possibilidade de comunicação entre os arquivos e os usuários.

Apreciando estas pesquisas apresentadas, tanto na esfera internacional como na nacional, entende-se que ao se discutir a descrição arquivística na *web* parece cogente reconhecer o usuário enquanto sujeito ativo nesse panorama. Acredita-se que, antes de prover respostas cabais para os desafios ocasionados pela utilização das novas tecnologias da informação e comunicação, as investigações ora discutidas estimularam/estimulam uma série de questionamentos acerca do entrelaçamento entre ambiente *web*, teoria e prática arquivísticas e usuários da informação.

Durante o processo investigativo dessa temática, foi identificada a recorrência em associar a descrição como função que incide no atendimento das demandas e/ou necessidades de informação dos usuários. Foi notada certa inconsistência no que se refere ao uso desses termos demanda e necessidade de informação. Embora amplamente citados, não foi detectado um aprofundamento acerca desses conceitos. Tratar-se-iam de noções distintas?

Assim se apresenta o caminho a ser vencido pela Arquivologia de (re)ver seus fundamentos tendo em conta a perspectiva dos usuários. Empreitada esta que requer o diálogo com outras áreas do saber. Dessa maneira, abranger estas tendências implica em refletir sobre o sujeito que ora adquire contornos mais nítidos – o usuário. Infere-se que considerar o usuário enquanto sujeito ativo na Arquivologia, conforme vozeiam as tendências contemporâneas, implica em entender, entre outros aspectos, as noções de demanda e necessidade. Por meio dessa discussão, procura-se esboçar conexões entre o *Sense-Making* e a descrição arquivística na *web*.

5 ENTRE DEMANDAS E NECESSIDADES: o usuário no centro da questão

Arquivos não custodiam memória. Porém, oferecem a possibilidade de criá-la. A sua função é a de prevenção da amnésia. Permitem-nos construir memória, poli-la, retifica-la ou reassegurá-la sempre que necessário. Isso é refletido pelos novos desenvolvimentos, que permitem a mudança de foco dos arquivos da custódia para o acesso, e isto influencia todas as áreas do trabalho arquivístico. O principal serviço que os arquivos oferecem às sociedades globais emergentes é o acesso à matéria-prima para a memória e, destarte, garantem a capacidade de construir e moldar a memória de uma forma que nos ajude a compreender os problemas atuais e nos preparar para o futuro.

Menne-Haritz⁷⁸

No decurso da discussão empreendida, delinear-se os Estudos de Usuários – em especial o *Sense-Making* – e evidenciou-se a descrição arquivística na *web*. Talvez, *a priori*, é possível conceber se tratarem de assuntos desconexos, contraditórios, diametralmente opostos. Não obstante, ao pormenorizar a função descritiva, constatou-se a estreita relação entre os arquivos e os usuários – os produtos descritivos simbolizam a ponte que permite ao usuário aceder à informação de que necessita.

Na literatura arquivística, foram detectados os vislumbres do objetivo capital do arquivo – mediador das informações; comunicar os documentos; atender às demandas/necessidades de informações de seus usuários (RODRIGUES, 2003; SMIT, 2003; MARQUES, 2009). Quando se particulariza a função descritiva, aos aspectos a serem considerados quando na consecução desta atividade, o imperativo de atender às necessidades informacionais dos usuários adquire maior nitidez (HEREDIA HERRERA, 1991a; MARQUES, 2009; NEYMAN; REILY, 2007; PETERS, 2007; RODRIGUES, 2003; YEO, 2007). Precisamente, atender as necessidades informacionais dos usuários de informação arquivística. É perceptível, pois, no discurso arquivístico referente à descrição, o reconhecimento do usuário da informação, embora de modo superficial ainda. É dito superficial uma vez que são apontadas que as informações arquivísticas podem sim suprir as necessidades informacionais desses sujeitos, todavia, estas mesmas necessidades não são alvo de escrutínio de modo geral. Persiste-se na ideia, com raras exceções⁷⁹, de que o provimento dessas necessidades se dá mediante o aperfeiçoamento dos

⁷⁸ Menne-Haritz, 2001, p. 59, tradução nossa.

⁷⁹ Como o estudo de Reilly e Newman (2007), que investiga os contributos dos usuários para a descrição arquivística no mundo digital. Esta proposta é debatida na seção 4.3 TENDÊNCIAS INTERNACIONAIS E NACIONAIS DA DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA.

princípios/métodos arquivísticos, considerando apenas os esquemas interpretativos do arquivista. Não há razão para conhecer o usuário, que permanece em sua condição de sujeito passivo. Conquanto os princípios e/ou métodos arquivísticos **devem** ser observados, acredita-se que se restringir a tal postura não é suficiente para, de fato, construir uma ponte consistente entre os acervos arquivísticos e seus usuários.

Neste raciocínio, concebe-se que a edificação dessa ponte requer algumas elucidações conceituais. No intuito de encontrar conexões entre o *Sense-Making* e a descrição arquivística na *web*, deparou-se com uma duplicidade de termos na literatura da área quando se menciona o usuário da informação arquivística - **necessidade informacional** e **demanda informacional**. Ambos os termos se referem à mesma noção? No que diz respeito ao usuário da informação arquivística, estuda-se apenas suas demandas ou necessidades informacionais? Ou se estudam ambos?

No intento de alcançar tais respostas, encontrou-se em Taylor (1984) um ponto de partida. Este autor declara que é “evidente que as bibliotecas e os arquivos têm muitas coisas em comum no que diz respeito às necessidades dos usuários, mas existem ademais certos problemas [...] que [...] se limitam aos arquivos” (TAYLOR, 1984, p. 21, tradução nossa). Partindo desse raciocínio, serão pontuadas algumas questões advindas do universo biblioteconômico, para, em seguida, particularizar o campo arquivístico.

Na Biblioteconomia, como noticia Taylor, parece existir uma prospecção quanto às fronteiras entre os termos demanda e necessidade. Nesse sentido, Cunha (1982) menciona que desde a década de 1970 tais inquirições frutificam no campo da Biblioteconomia. Analisando especialmente as metodologias apropriadas para a investigação dos usuários, o autor afirma que, apesar da profusão de publicações, ainda havia uma escassez de estudos teóricos, “principalmente relacionados com a **demanda e necessidade de informação**” (CUNHA, 1982, s. p. grifo nosso). Interessante notar que esta assertiva deixa entrever que os termos concernem a noções distintas – demanda e necessidade. Desde a década de 1980, quando Cunha (1982) detectou essas lacunas, surgiram esforços que incidiram nessa temática. Na discussão acerca das necessidades informacionais dos usuários, Ferreira (1995a; 1995b; 1997), por exemplo, é frequentemente citada. A pesquisadora examina as perspectivas modernas para o estudo das necessidades

informativos, enfatizando os pressupostos do *Sense-Making*. Miranda (2006), a seu turno, ao realizar uma revisão da literatura referente ao assunto, ressalta os conceitos propostos por Figueiredo:

a) **necessidade** é o que o indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc., sendo uma **demanda em potencial**; b) **demanda** é o que o indivíduo pede, o item de informação requisitado, sendo um **uso em potencial** (FIGUEIREDO, 1998 apud MIRANDA, 2006, p. 101-102, grifo nosso).

A princípio, parece que a necessidade se trata de algo mais abrangente – é destacada a potencialidade de uso como traço distintivo principal entre demanda e necessidade. Seguindo este fluxo de ideias, o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia apresenta definições para ambos os termos. Demanda de informação é conceituada como:

[...] solicitação de informação necessária a pessoas ou instituições envolvidas em análises de problemas, pesquisas e estudos diversos, além de ser, igualmente, relativa a dados, conhecimentos e informações que fazem parte do dia-a-dia de usuários de diversos serviços, p.ex.: horários de ônibus, impostos, números de telefones, código de endereçamento postal, lei trabalhista. [...] consulta, **informação factual**, necessidade de informação (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 116-117, grifo nosso).

Salienta-se que o termo demanda de informação é definido para a área biblioteconômica, não há referência ao campo arquivístico. Mesmo assim, é perceptível que a demanda diz respeito a consultas mais pontuais, informações factuais, embora os autores já direcionem ao termo necessidade de informação. Este último é definido para ambos os campos da Biblioteconomia e Arquivologia como:

Informação necessária ao desempenho adequado das atividades de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos. Essas atividades podem ser relacionadas com a resolução de problemas, tomada de decisão, pesquisa científica, produção agrícola e industrial, educação e cultura. É importante ressaltar que essas necessidades vão além daquelas formuladas pelos usuários pois incluem as **necessidades não formuladas e as necessidades futuras** (UNESCO. UNISIST II apud CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 257, grifo nosso).

Abrange-se que, no Dicionário elaborado por Cunha e Cavalcanti (2008), as necessidades são igualmente entendidas como algo mais complexo do que a demanda, visto que inclui as necessidades não formuladas e futuras – a demanda em potencial mencionada por Figueiredo talvez. Após apresentar a definição

supracitada, os autores arrolam as principais abordagens de estudo das necessidades de informação – Valor Agregado (Taylor); Estado Anômalo do Conhecimento (Belkin); Processo Construtivo (Kuhlthau); e *Sense-Making* (Dervin)⁸⁰.

Partindo desse cenário, parece que o panorama é dessemelhante na esfera da Arquivologia. Estudo de usuários da informação arquivística é tema pouco discutido no Brasil, como protestam Jardim e Fonseca (2004, s.p.), “não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático”. Nesse sentido, Bohn e Almeida (2010) delinearão uma pesquisa referente ao estudo dos usuários na arquivologia brasileira sob a perspectiva da análise das necessidades do usuário e necessidades de informação. Tal investigação está sendo realizada mediante o exame dos periódicos *on-line* da Ciência da Informação. Foram publicados os resultados parciais da pesquisa e, dentro do recorte efetuado, foi percebido que “a área necessita de publicações e incentivos quanto ao estudo dos usuários, pois no total de 200 artigos analisados apenas um apresentou o tema” (BOHN; ALMEIDA, 2010, p. 6). Infere-se, pois, que o quadro apresentado por Jardim e Fonseca (2004) continua a imperar no cenário arquivístico brasileiro.

Seguindo o intento de esboçar os limites entre demanda e necessidade, cabe recordar primeiramente que, na contemporaneidade, as instituições arquivísticas ampliam sua zona de atuação – dos espaços físicos aos virtuais. Com maior visibilidade e possibilidade de buscas, os acervos encontram-se disponíveis a perfis diversificados de usuários, mais autônomos inclusive.

Os usuários buscam distintas informações para atender múltiplos objetivos de pesquisa. Um serviço de arquivo que anteriormente era considerado especializado em atender a um perfil de pesquisador com objeto de pesquisa centrado em uma área específica do conhecimento, com a utilização da WEB, por parte de um conjunto variado e não identificável de usuários, pode surpreender-se com **demandas** até então inusitadas (OLIVEIRA, 2006, p. 112, grifo nosso).

Apreciando este cenário, e considerando a autonomia requerida pelo usuário do ambiente virtual, Oliveira (2012) declara que a comunicação com este sujeito é o viés central nos serviços arquivísticos. Por esse motivo, sugere que concepção da descrição enquanto função de pesquisa se coaduna com tal realidade.

⁸⁰ Estas perspectivas modernas são apresentadas no Capítulo 3 - NAS VEREDAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIO: sinalizações para a compreensão da necessidade informacional – especificamente nas seções: 3.3 O CENÁRIO MODERNO: o usuário como protagonista; e 3.4 SENSE-MAKING: o usuário fazendo sentido.

Conforme debatido na seção 4.1⁸¹, para Oliveira (2012), a descrição abrange todas as etapas de pesquisa e análise do acervo e/ou contexto arquivístico, a partir do qual se constrói um programa descritivo. Os pontos de acesso advêm dos elementos identificados nessas etapas. Por se tratar de informação arquivística na *web*, Oliveira (2012, p. 59, grifo nosso) sugere algumas medidas de padronização, como a elaboração de um vocabulário controlado, pois que a “definição prévia de termos, sua conceituação e sua aplicação nas bases de dados sobre acervos [...] possibilitam maior rapidez no processo de busca e oferece resultados relevantes que **atendem as necessidades informacionais do usuário**”.

Demandas ou necessidades? Percebe-se que Oliveira (2006; 2012) faz uso de ambos os termos. Recomenda-se um retorno à discussão referente ao conceito de descrição para iluminar esta questão. Ao discutir os aspectos redutores imbuídos nas noções de descrição arquivística, Oliveira (2012) deixa entrever alguns rastros distintivos entre demanda e necessidade de informação ao evidenciar as diferenças entre a classificação e descrição:

[...] a **classificação** já define quais documentos estão relacionados entre si, quais atividades e funções representam e quais se inter-relacionam.

[...] no decorrer do processo de tomada de decisão a questão do controle intelectual e do acesso ao documento é urgente e, desta forma, exige do arquivista uma organização informacional muito eficiente apesar de **parecer mais pontual e menos complexa à luz das necessidades informacionais dos arquivos permanentes**.

[...] o arquivista elabora instrumentos de pesquisa que lhe permitem atender ao usuário dentro do tempo do processo decisório. O usuário que demanda ao serviço de arquivo um documento para dar continuidade a uma ação [...]. (OLIVEIRA, 2012, p. 42, grifo nosso).

Em seguida, é mencionada a relação entre os usos da informação e os valores dos documentos:

O uso da informação [...] voltado para atender o processo de tomada de decisão e/ou para referenciar o valor primário dos documentos [...] implica em processo descritivo distinto daquele que poderá ser adotado quando os documentos de arquivo atendem ao seu valor secundário [...]. Os programas de descrição são distintos porque os usuários e os diferentes modos de utilização dos acervos – no **contexto do processo de decisão e do contexto da pesquisa acadêmica cultural ou probatória** – são diferenciados.

[...] Ao prever um programa descritivo mais voltado para a fase permanente, ou seja, focado no valor secundário da documentação, o mesmo deverá incluir os elementos utilizados nas fases corrente e intermediária, mas oferecer outros desdobramentos ou camadas de compreensão que representem o contexto arquivístico. Assim sendo, a diferença inicial,

⁸¹ 4.1 A FUNÇÃO DESCRITIVA: reflexões conceituais.

marcada pelo perfil do usuário, pela demanda da informação e pelo acesso aos documentos, ao final do processo será equalizada (OLIVEIRA, 2012, p. 43, grifo nosso).

Nestas declarações, subjaz algumas diferenças no que diz respeito às demandas/necessidades dos usuários. Oliveira (2012) esclarece que, durante a fase corrente, o arquivista organiza a informação visando pedidos mais pontuais, mormente relacionados ao processo decisório. Logo, a recuperação do documento dá-se mediante elementos de identificação como: número do documento; procedência; código de classificação; etc. Na fase permanente, por outro lado, quando o acervo se encontra disponível a uma gama ampla e diversificada de usuários, é possível lidar com pedidos pouco claros, mais complexos, sendo fundamental a adição de outras “camadas de compreensão”. Nas diferentes fases do arquivo, explicita a autora, identifica-se o imperativo de diferentes programas descritivos em face das diferentes formas de uso da informação – valor primário (processo decisório) *versus* valor secundário (pesquisa acadêmica, cultural ou probatória).

Ratifica-se que, no decorrer de seus escritos, sobretudo quando se refere ao cenário contemporâneo (informação arquivística na *web*), Oliveira (2006; 2012) faz uso de ambos os termos – demanda e necessidade – para designar os pedidos/consultas dos usuários, sem delimitar as diferenças entre ambos:

[...] para que as unidades arquivísticas possam atender às demandas de seus usuários em consonância com a contemporaneidade é necessário que estes sejam reconhecidos como agentes no processo e a pluralidade de suas necessidades de informação, analisadas com uma abordagem flexível, capaz de **responder às demandas mais tradicionais e às novas necessidades de informação** (OLIVEIRA, 2006, p. 7).

Depreende-se, então, que as demandas e/ou necessidades nas fases corrente e permanente costumam ser diferentes: na primeira são usualmente pontuais; enquanto que na segunda são mais complexas, abrangentes e, por vezes, pouco delineadas. O Dicionário de Terminologia Arquivística⁸², publicado pelo Arquivo Nacional em 2005, não contempla os termos demanda de informação e tampouco necessidade de informação. Conta-se, todavia, com as já apresentadas definições contidas no Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia de 2008.

⁸² BRASIL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

As definições apresentadas neste Dicionário de 2008 indicam algumas incongruências. A demanda é entendida como um pedido relacionado a informações pontuais, factuais. Enquanto que a necessidade parece sugerir algo mais complexo, como necessidades não formuladas ou futuras. Todavia, a necessidade parece estar relacionada também à tomada de decisão, algo que remete ao valor primário da informação arquivística, que remete a pedidos/consultas bem formulados, mais pontuais. Logo, entende-se que, consoante o Dicionário em questão, a noção de necessidade envolveria a noção de demanda e incluiria situações mais complicadas. Em suma, para Cunha e Cavalcanti (2008), não há conceito de demanda para a Arquivologia, há de necessidade que parece abarcar a noção de demanda. Nesse sentido, Rodrigues (2003) parece compactuar com este discernimento. Ao debater sobre a definição de uma política de descrição, a autora não cita o termo demanda, porém, assevera que devem ser consideradas as necessidades dos usuários, que “variam não apenas em função dos usos típicos de cada usuário em particular, mas também em função da idade, ou fase, do arquivo (corrente, intermediário, permanente)” (RODRIGUES, 2003, p. 227). Oliveira (2012) também explicita quanto aos diferentes usos dados às informações nas fases corrente e permanente.

Por um lado, faz-se uso dos termos demanda e necessidade sem especificar as distinções/semelhanças (JARDIM, 1999; JARDIM; FONSECA, 2004; OLIVEIRA 2006; 2012). Por outro, considera-se apenas o conceito de necessidade de informação independente do tipo de pedido/consulta/formulação da pergunta, dos usos dados à informação (CUNHA; CAVALCANTI, 2008; RODRIGUES, 2003). No entanto, há discussões que se concentram no entendimento das demandas informacionais dos usuários.

Ávila (2011) pesquisou o uso da informação arquivística numa perspectiva relacionada ao processo decisório. O pesquisador se ancora na proposta de Wilson, que explicita a relação do contexto organizacional e o surgimento das demandas de informação, para estudar os usuários de arquivo. Ávila (2011, p. 93) elucida que, “a priori, as demandas informacionais são oriundas de alguma circunstância de ordem institucional”, em momento posterior, “tais documentos servem a uma instância social, representada pelo seu valor de pesquisa”. O autor concentra sua pesquisa nos usuários da fase administrativa, e esclarece que:

[nos] arquivos da fase de gestão, o desempenho das tarefas organizacionais é o principal suscitador de demandas informacionais, colocando o usuário dentro de um espaço de busca e uso de determinada fonte para resgatar e realizar a resolução de alguma circunstância. Dessa maneira, os **documentos de arquivo são objetos de preenchimento de um vazio informacional**, possibilitando uma tomada de decisão fortalecida (ÁVILA, 2011, p. 138, grifo nosso, acréscimo nosso).

Ávila joga luz quanto à noção de demanda de informação, relacionando-a aos usos comuns à fase administrativa/corrente do arquivo:

Parte-se da ideia de que, a priori, o documento de arquivo é pertinente pela natureza pontual da relação “arquivo-usuário”, onde o segundo entra em contato para a solução de uma **demanda específica e pontual**, oriunda da resolução de seus problemas de ordem institucional (ÁVILA, 2011, p. 154).

Tendo em vista o usuário inserido em um contexto organizacional, é comum, durante a fase corrente, a requisição de informações específicas, pontuais, que lhe permitam realizar suas funções/atividades. É possível, inclusive, que este usuário esteja familiarizado com as tipologias documentais produzidas na instituição na qual se encontra. No princípio do ciclo vital, portanto, é evidenciado o valor primário dos documentos, normalmente relacionados ao processo de tomada de decisão. Ávila (2011) discute a noção de demanda focalizando o usuário da fase de gestão. Embora não discuta o conceito de necessidade de informação, o autor aventa que, na última fase do ciclo vital, os arquivistas direcionam seus esforços à elaboração de instrumentos descritivos. E, dentro destes estudos, vêm adquirindo importância “os levantamentos das **necessidades de informação** do público-alvo ou de seus clientes e usuários em potencial; com o intuito de melhorar o processo de transferência e satisfazer as expectativas dos consulentes” (ÁVILA, 2011, p. 120-121, grifo nosso).

Diante desta conjuntura, é possível inferir que a delimitação das fronteiras dos termos demanda e necessidade é, no mínimo, difusa. Parece haver consenso quanto ao fato de que as necessidades e/ou demandas estariam estreitamente relacionadas ao uso da informação arquivística. Acordam também que tais usos diferem nas fases corrente e permanente - o uso encontra-se atrelado aos valores atribuídos aos documentos. Tais valores não são rigidamente jungidos a fases específicas do ciclo vital. Na verdade, entende-se que, conforme o documento atravessa pelas fases corrente e permanente, o valor primário, enaltecido no momento de sua produção, costuma perder relevância conforme se alcança a fase

permanente – prevalência do valor secundário. Assim sendo, mister se faz ratificar algumas noções acerca dos valores primário e secundário da informação arquivística.

Conforme Oliveira (2006), os valores atribuídos aos documentos arquivísticos – primário e secundário – distinguem-se conforme as possibilidades de usos e contextos. Destarte, os valores primários referem-se à utilidade dos documentos para as atividades administrativas em função do motivo de sua criação (MENNE-HARITZ, 2005; ROUSSEAU; COUTURE, 1998). Em outros termos, este valor diz respeito às características gerenciais do documento e à ‘demanda de uso que este recebe por conta da administração que o produziu’, logo, identificar este valor é detectar o ‘potencial de uso no âmbito do processo decisório, considerando suas dimensões gerenciais, legais e financeiras’ (JARDIM; FONSECA, 1998 apud OLIVERA, 2006, p. 35-36). Já os secundários, dirigem-se à utilidade dos documentos para fins científicos, não imediatos, de pesquisa – valor histórico, probatório ou informativo (ÁVILA, 2011; MENNE-HARITZ, 2005; ROUSSEAU; COUTURE, 1998). O valor secundário toca a possibilidade de uso do documento ‘por usuários que o procuram por razões distintas e posteriores àquela do seu produtor’ (JARDIM; FONSECA, 1998 apud OLIVERA, 2006, p. 35-36). Menne-Haritz (2005, p. 29) avulta que a distinção entre os desígnios primários e secundários “indica o objetivo do trabalho arquivístico, que é tornar os arquivos compreensíveis e interpretáveis”.

Diante destes esclarecimentos emanados da literatura arquivística, compreende-se que, na fase corrente, os pedidos/consultas/requisições dos usuários, normalmente inseridos em um contexto organizacional, se revestem de características como pontualidade, factualidade, especificidade, tratam-se de questões bem formuladas. Na fase permanente, entretanto, quando prepondera o valor secundário das informações, os usuários, inseridos em contextos diversificados, costumam formular pedidos/consultas/requisições com fins culturais, probatórios, e, conforme Cunha e Cavalcanti (2008), inclui situações mais complexas, nas quais o usuário não sabe especificar com precisão o que necessita. No que se refere ao uso dos termos, a literatura arquivística não clarifica esta questão – os autores costumam privilegiar um termo em detrimento do outro, ou utilizam ambos como equivalentes talvez.

Ao examinar os estudos referentes à descrição, sobretudo quando discorre sobre a emergência dos espaços virtuais, percebeu-se um clamor quanto ao imperativo de conhecer as necessidades dos usuários (ANDRADE, 2010; JARDIM; FONSECA, 2004; OLIVEIRA, 2006; SÁ, 2005). Tal clamor adquire evidência pelo fato de que com

[...] a irrupção da Internet como uma forma nova e dinâmica de potencializar e universalizar o acesso à informação, torna-se possível a **diversificação dos usuários**, que frequentemente são cidadãos com [...] **interesses muitos plurais** (ALBERCH FUGUERAS, 2003, p, 175-176, tradução nossa, grifo nosso).

A conjunção entre os recursos oferecidos pela Internet e a diversificação de usuários, impeliu alguns autores a discorrer sobre o fortalecimento comunicativo com o usuário. No que se concerne à descrição, dimanam discursos sobre a construção de instrumentos descritivos flexíveis e atinentes ao atendimento de suas necessidades informacionais (ANDRADE, 2010; NEWMAN; REILY, 2007; OLIVEIRA, 2006; 2010; PETERS, 2007; SÁ, 2005; YEO, 2007). Concebido enquanto sujeito ativo, é sugerido, inclusive, considera-lo quando na consecução da política descritiva da instituição – o conhecimento do usuário é útil para melhorar os dados descritivos dos acervos (ANDRADE, 2010; NEWMAN; REILY, 2007).

Assim sendo, no propósito de encontrar conexões teóricas entre o *Sense-Making* e a descrição arquivística na *web*, deparou-se com a imprecisão conceitual entre demanda e necessidade de informação. Destarte, entende-se que identificar tais enlaces entre *Sense-Making* e descrição incide na compreensão desta inconsistência terminológica, uma vez que a abordagem proposta por Dervin elucidada quanto à necessidade informacional dos indivíduos imersos em qualquer relação comunicativa – como arquivo-usuário. Torna-se imperativo, pois, compreender se a necessidade informacional é tema que concerne à Arquivologia, especificamente à descrição arquivística.

Quando se discute a necessidade de informação, percebe-se que usualmente surge a ideia de algo complexo, abrangente, necessidades futuras e não formuladas. Nesse sentido, o relato de Taylor (1984), sobre os serviços de arquivo e o conceito de usuário, fornece alguns esclarecimentos a esse respeito:

A necessidade básica de todos os usuários pouco familiarizados com os arquivos não é necessariamente a resposta a uma consulta específica, que

pode ser uma mera tentativa, mas a **perguntas não formuladas** como: É aqui onde podem responder minhas perguntas? [...] Essencialmente, trata-se de uma **necessidade de conhecer e de entender o processo**. Uma vez satisfeita essa necessidade, terá uma sensação de segurança graças a um sistema de localização claro e lógico [...] com seus catálogos, inventários [...] adequadamente ordenados. Se o usuário pode se sentir relativamente seguro e tranquilo nesse entorno no qual se elimina a desconfiança [...], poder-se-á estabelecer uma relação mais pessoal e começará a aflorar suas autênticas necessidades (TAYLOR, 1984, p. 17, tradução nossa, grifo nosso).

Tal asserção alude que esta situação complexa que abrange a noção de necessidade de informação inclui a incerteza de encontrar o lugar apropriado para sanar o vazio informacional. Assim, antes de construir formulações precisas sobre o que busca, o usuário intentaria remediar outras “camadas” de vazio informacional que obscurece sua necessidade primordial.

Seguindo este discernimento, o presente trabalho monográfico defende que toca a Arquivística analisar as necessidades de informação do usuário, especialmente, quando na consecução de um programa descritivo. Entende-se que, dentre as abordagens para os estudos de necessidade informacional, o *Sense-Making* oferece um arcabouço teórico que pode contribuir para o esclarecimento da necessidade informacional do usuário da informação arquivística na *web*. Jardim e Fonseca (2004, s.p.) já asseveravam que a “preocupação com o acesso aos arquivos não parece estar calcada numa perspectiva efetivamente dialógica envolvendo arquivista, arquivos e usuário”. O *Sense-Making* vai ao encontro dessa perspectiva, uma vez que a horizontalizar o diálogo entre os sujeitos, no caso arquivo-usuário, trata-se de um dos pontos capitais da abordagem de Dervin.

Consoante às explicações tecidas na seção 3.4⁸³, o *Sense-Making* delinea a premissa central da descontinuidade – uma constante admitida da natureza em geral e da condição humana especificamente. A partir dessa premissa, advêm outras suposições do *Sense-Making*, quais sejam: o conceito de informação (como construção humana); uso da informação (na perspectiva do usuário); noção de que o uso da informação está relacionado a situações definidas pelo indivíduo (ideia de lacuna). Dervin esboça a tríade situação-lacuna-uso para compreender a relação entre o usuário e a informação – entender como o indivíduo, em um dado recorte temporal e espacial, percebe uma lacuna informacional e intenta solucionar as descontinuidades mediante a construção de pontes (estratégias de busca).

⁸³ 3.4 SENSE-MAKING: o usuário fazendo sentido.

Para o *Sense-Making*, os usuários são entendidos como seres inteligentes e criativos,

[...] capazes de compreender o sentido das coisas, através da incorporação de conhecimento tanto advindo do mundo exterior como dele próprio. Quando não tem dúvidas ou indecisões quanto as suas necessidades, os indivíduos se movem continuamente em direção aos seus objetivos. Entretanto, lacunas aparecem frequentemente. A ponte necessária para transpô-las é função das estratégias empregadas pelos indivíduos para buscar e utilizar as fontes potenciais de informação, isto é, para solucionar o problema (FERREIRA, 1995b, p. 51).

O *Sense-Making* enfoca um ponto específico no tempo e espaço em que a informação é imprescindível. A abordagem, então, incide em esmiuçar estas lacunas cognitivas e de sentido através da tríade situação-lacuna-uso, a fim de compreender a gênese das necessidades informacionais. Dervin sugere que esta necessidade deve ser compreendida sob o ponto de vista do usuário. Logo, quaisquer iniciativas que busquem delinear padrões de busca informacional, precisa reconhecer o usuário “como o centro do fenômeno, e considerar visão, necessidades, opiniões e danos desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação” (FERREIRA, 1995b, p. 47).

Dervin analisa as necessidades informacionais tendo por foco como o indivíduo constrói sentido para superar as discontinuidades. Esclarece que as necessidades advêm de problemas cognitivos que surgem quando o indivíduo se depara com dificuldades e tenta resolvê-los (MIRANDA, 2006). A necessidade de informação, para o *Sense-Making*, diz respeito ao estado em que o indivíduo, em seu caminhar pelo tempo e espaço, percebe que não dispõe de informação suficiente para lidar com alguma dificuldade/incerteza que obsta sua jornada – percepção de uma lacuna informacional. Em outros termos, na perspectiva do *Sense-Making*, a necessidade de informação é entendida como:

[...] a ponte entre ‘busca’ e ‘uso’ da informação, assumindo que o usuário está consciente de sua necessidade de dados, fontes e recursos e uso da informação obtida para transpor problemas, lacunas. Portanto, necessidade de informação é entendida como fase construtiva individual, quando a pessoa compreende determinadas situações, em um dado momento no tempo e no espaço (DERVIN, 1983 apud FERREIRA, 1995b, p. 56, grifo do autor).

As necessidades informacionais são provenientes do imperativo de sanar lacunas informacionais percebidas pelo usuário, da construção de sentido para superar/solucionar alguma dificuldade.

Considerando as explicações que efluem da literatura arquivística, do *Sense-Making*, e reiterando que, para a Biblioteconomia, os termos demanda de informação e necessidade de informação se referem a noções distintas, questiona-se se, para a Arquivologia, o mesmo não ocorreria. Considerando todas as explanações, entende-se que, no contexto arquivístico, os termos aludem a noções diferentes. Por conseguinte, pondera-se que:

- Durante a fase de gestão, preponderam os valores primários dos documentos. Desse modo, o arquivista está mais propenso a lidar com pedidos/consultas relacionadas às razões da produção documental. O usuário, mormente imerso em um contexto organizacional, tende a formular pedidos mais pontuais, específicos – ou seja – demandas de informação.
- Na fase permanente, prevalecem os valores secundários dos acervos. Considerando a disponibilidade de acervos arquivísticos na *web* acessível a uma gama múltipla de usuários, inseridos em contextos diversificados, o arquivista estaria confrontando consultas/pedidos relacionados a fins culturais, de pesquisa, probatório. Para além desses usos, incluem-se também situações nas quais os usuários apresentam um estado de percepção de lacuna informacional em um dado contexto (relação situação-lacuna-uso), e, muitas vezes, não conseguem expressar precisamente o que necessitam. Quiçá não estejam familiarizados com o arquivo em questão, e precisem resolver outras “camadas” de necessidades para se alcançar sua lacuna informacional principal – suas necessidades não formuladas ou futuras.

Em posse dessas discussões, salienta-se que, a disponibilização de acervos arquivísticos na *web* suscitou, na literatura da área, o debate acerca da construção de instrumentos descritivos flexíveis, que abarquem os recursos oferecidos pela Internet e considerem a diversidade dos usuários em ambiente virtual, que requerem maior autonomia em suas buscas. Em pesquisas realizadas nos sites dos Arquivos Públicos Brasileiros, Andrade (2010) e Mariz (2011; 2012) relatam que as

instituições não fazem uso profícuo dos recursos que emanam dos ambientes virtuais. Dervin (2003b) também assinala que os sistemas de informação pouco uso fazem dos poderes de flexibilidade da *web*:

A tragédia das novas tecnologias de informação/comunicação é esta. As enormes capacidades que essas tecnologias oferecem para assistir os seres humanos na manipulação/manuseio flexível dos processos de informação/comunicação permanecem praticamente inexploradas. Em vez disso, usamos essas tecnologias para fazer o que sempre fizemos no passado, apenas em quantidades muito maiores, mais rápidos, a distâncias maiores (DERVIN, 2003b, p. 293, tradução nossa).

Para além de promover o uso dos recursos da *web*, Dervin (2003b) entende que a abordagem do *Sense-Making* coaduna com essa realidade flexível – concebendo o usuário como sujeito ativo no processo comunicativo, e considerando suas necessidades, é possível ao sistema em questão prover caminhos diversos para aceder à informação.

A pesquisa empírica pode contribuir tanto para avaliar a qualidade do serviço oferecido, como para descobrir o que os usuários realmente necessitam. Os debates teóricos, por outro lado, podem abrir janelas de possibilidades para aprender com os experimentos práticos “à luz dos objetivos e princípios fundamentais. [...] A teoria, que explica as experiências práticas e ajuda a reestruturar o trabalho prático, é útil. Prática sem teoria é cega” (MENNE-HARITZ, 2001, p. 77, tradução nossa).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Natural e até necessário para a nossa formação pessoal e profissional é certa fidelidade a um conjunto de crenças concernente ao sentido e ao valor do trabalho que realizamos.

Entretanto, tal lealdade não deve nos impedir de ver que a validade dessas crenças - a veracidade das nossas verdades, por assim dizer - que é necessariamente constrangida pelas limitações de nossas perspectivas individuais: as nossas verdades são, na melhor das hipóteses, parciais. Precisamos, por essa razão, ouvir, atenciosamente e tolerantemente, outras verdades, alternativas, e, na medida do possível, trabalhar em direção de sua mútua reconciliação. Tal atenção e tolerância apenas enriquecerão o discurso arquivístico, abrindo portas e janelas para mais explorações e transformações.

Heather MacNeil⁸⁴

As instituições arquivísticas brasileiras paulatinamente se apropriam do espaço virtual (ANDRADE, 2010; MARIZ, 2012; OLIVEIRA, 2006; 2012; SÁ, 2005). De fato, a Internet se configura como uma ferramenta que possibilita a aproximação entre a instituição e seu(s) usuário(s). Torna-se imprescindível, pois, às entidades arquivísticas fazer uso desses recursos, a fim de ampliar o leque de possibilidades de acesso aos acervos sob seus cuidados, de modo a estar em consonância com os anseios da sociedade na qual se insere.

Com a disponibilização das informações arquivísticas na *web*, é possível atingir uma gama diversificada de perfis de usuários, com múltiplas demandas/necessidades de informação (OLIVEIRA, 2006; 2012; SÁ, 2005). Por conseguinte, emergem na literatura acerca da descrição, função arquivística que toca diretamente o usuário, reflexões sobre a construção de instrumentos de pesquisa mais flexíveis - que absorvam os recursos advindos da Internet, e considerem os anseios informacionais dos diversos matizes de usuários, que requerem maior autonomia, dada a ausência física do arquivista. Nesse cenário, investigações apontam que os recursos emanados dos ambientes virtuais não são utilizados proficuamente pelas entidades arquivísticas brasileiras (ANDRADE, 2010; MARIZ, 2012; OLIVEIRA, 2010; SÁ, 2005), brotando, por essa razão, vozes que clamam por estudos dos usuários da informação arquivística, com o intento de fortalecer a comunicação arquivo-usuário (ANDRADE, 2010; COOK, 2007; JARDIM; FONSECA, 2004; OLIVEIRA, 2006; 2012; SÁ, 2005; YAKEL, 2005; YEO, 2007).

Tendo em consideração a “tela pintada”, neste trabalho monográfico, foi proposto um diálogo entre o *Sense-Making* e a descrição arquivística em ambiente

⁸⁴ MACNEIL, 1994, p. 18, tradução nossa.

web, no intuito de identificar possíveis enlaces entre ambas as áreas. Para tanto, caminhou-se por entre as sendas dos Estudos de Usuário, pormenorizando os alicerces teóricos do *Sense-Making*, para, em seguida, perquirir as noções a respeito da descrição arquivística, considerando as tendências atuais nos cenários internacional e nacional.

No decorrer deste estudo, percebeu-se que, na literatura acerca da descrição, é recorrente o uso das expressões demanda de informação e necessidade de informação para explicitar o desígnio dessa função arquivística – descrever o acervo para atender as demandas/necessidades dos usuários (ANDRADE, 2010; HEREDIA HERRERA, 1991a; NEWMAN; REILY, 2007; OLIVEIRA, 2006; 2012; RODRIGUES, 2003; SÁ, 2005; YEO, 2007). Todavia, os contornos que delimitam as fronteiras destes termos não se encontram devidamente precisos.

Tento em vista a asserção de Taylor (1984), de que arquivos e bibliotecas partilham interesses em comum no que concerne às necessidades dos usuários, vislumbraram-se alguns conceitos da área biblioteconômica, para perquirir em seguida o campo arquivístico. Na Biblioteconomia, é perceptível que demanda e necessidade concernem a noções distintas – demanda se trataria de algo efetivamente requisitado, mormente pedidos pontuais, factuais; já a necessidade, reportaria a situações mais complexas, nas quais nem sempre o pedido e/ou consulta é formulada de modo preciso (CUNHA, CAVALCANTI, 2008; MIRANDA, 2006). No campo arquivístico, a literatura a respeito de Estudo de Usuário é ainda incipiente (BOHN; ALMEIDA, 2010; COOK, 2007; JARDIM; FONSECA, 2004). Por conseguinte, são pouco expressivas as pormenorizações conceituais – o dicionário terminológico⁸⁵ e as discussões a respeito da descrição e/ou usuário da informação não delimitam precisamente as noções de demanda e necessidade. Ressalta-se, contudo, o dicionário elaborado por Cunha e Cavalcanti (2008), que abarca ambos os universos biblioteconômico e arquivístico. Embora, neste dicionário, inexista a definição para demanda no contexto da Arquivologia, há para o termo necessidade, que, como para a Biblioteconomia, diz respeito às informações requisitadas pelos indivíduos – pontuais ou não –, incluindo situações de necessidades não formuladas ou futuras (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

⁸⁵ BRASIL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

Ainda que as noções de demanda e necessidade não estejam definidas de modo preciso, é possível entrever alguns “lampejos” que permitem distinguir ambos os termos na literatura arquivística. De modo geral, depreende-se que: as demandas e necessidades estão entrelaçadas ao uso da informação; os usos se modificam no decurso das fases corrente e permanente; os usos se acham imbricados aos valores atribuídos aos documentos – valor primário (prepondera durante a fase corrente) e valor secundário (prevalece na fase permanente) (ÁVILA, 2011; MENNE-HARITZ, 2005; OLIVEIRA, 2006, 2012; ROUSSEAU; COUTURE, 1998). No transcorrer da investigação, foi possível alcançar o raciocínio de que, na fase corrente, em que prevalece o valor primário, os usuários, mormente inseridos em um contexto organizacional, costumam realizar pedidos com maior grau de pontualidade, factualidade, especificidade, elaboram questões bem formuladas. Por outro lado, na fase permanente, quando o valor secundário se sobressai, são frequentes pedidos com fins culturais, probatórios, incluindo situações mais complexas, nas quais o usuário, imerso em contextos múltiplos, enfrenta dificuldades para expressar o que realmente precisa (CUNHA; CAVALCANTI, 2008; OLIVEIRA, 2006, 2012; TAYLOR, 1984).

Reitera-se que, com a disponibilização dos acervos arquivísticos na *web* e a diversificação do perfil dos usuários, insurgem discussões atinentes ao fortalecimento da comunicação com o usuário, tanto no campo empírico como no teórico (ANDRADE, 2010; COOK, 2007; JARDIM; FONSECA, 2004; NEWMAN; REILY, 2007; OLIVEIRA 2006; 2012; PETERS, 2007; SÁ, 2005). Discutir a imprecisão conceitual de necessidade de informação é assunto caro à Arquivologia, vai ao encontro do clamor dos estudiosos da área. Logo, os enlaces entre descrição arquivística e *Sense-Making* podem contribuir para clarificar o entendimento deste termo, visto que a abordagem arquitetada por Brenda Dervin se dirige ao entendimento da necessidade de informação de sujeitos inseridos em relações comunicativas diversificadas – neste caso, arquivo-usuário.

Dervin examina as necessidades informacionais sob o prisma do indivíduo que busca/usa a informação – como o sujeito constrói sentido para sobrepujar as discontinuidades que permeiam sua caminhada. Destarte, a necessidade de informação alude à percepção de um vazio ou lacuna informacional, ou seja, num recorte temporal e espacial específico, o indivíduo se apercebe que as informações de que dispõe ou seu esquema interpretativo é insuficiente para lhe permitir sanar

uma dúvida/incerteza/dificuldade que interdita sua jornada. Dervin propõe, a partir do Trinômio situação-lacuna-uso, compreender esse exato momento de percepção da lacuna informacional – a gênese da necessidade de informação - bem como as estratégias empregadas pelo sujeito para atingir seu intento. Partindo das perspectivas individuais, é possível alcançar padrões de comportamento comuns a diversos perfis de usuários.

Depreende-se, desta maneira, que a noção de necessidade de informação proveniente do *Sense-Making* se coaduna com discussões identificadas na literatura arquivística, especialmente discussões que expõem que a necessidade de informação englobaria ocasiões mais complexas. Tais ocasiões aludem a momentos em que os indivíduos não conseguem expressar de modo preciso o que buscam (necessidades não formuladas), quiçá por precisarem resolver outras “camadas” de vazio informacional (como identificar o lugar propício para acessar a informação) até atingir sua necessidade capital.

Salienta-se que é apreciada a proposta de Oliveira (2012) de ampliar o entendimento da descrição arquivística – concebê-la como uma função de pesquisa. Estima-se, igualmente, as propostas descritivas apresentadas nas oficinas contempladas pelo *ARMReN*⁸⁶, que investigam a possibilidade de contribuição do usuário na construção de descrições na *web*. Princípios e métodos arquivísticos, sem dúvida, devem ser observados. Não obstante, entende-se que focalizar unicamente a visão de mundo do arquivista é insuficiente para estreitar a relação dialógica entre arquivo-usuário. Logo, defende-se o conhecimento do usuário da informação arquivística. Defende-se o conhecimento de suas necessidades de informação – a percepção de suas lacunas informacionais. Defende-se que o *Sense-Making* é salutar para o entendimento da relação do usuário com os acervos arquivísticos disponíveis na Internet. Noção esta que pressupõe a consideração dos esquemas interpretativos dos sujeitos que busca e usam a informação – como surgem as lacunas informações; como são elaboradas as estratégias de busca (pontes); e etc. Por meio da compreensão dos diferentes perfis de usuários e suas respectivas necessidades, é possível ao arquivista arquitetar programas descritivos que, de fato, figurem o usuário enquanto sujeito ativo.

⁸⁶ *Archives and Records Management Research Network - ARMReN* (Rede de Pesquisa em Gestão de Arquivos e Documentos). Ver Capítulo 4.3 TENDÊNCIAS INTERNACIONAIS E NACIONAIS DA DESCRIÇÃO ARQUIVÍSTICA.

Porém, entre tantas sendas possíveis e imagináveis, optou-se por um caminho apenas – o *Sense-Making* - para perscrutar convergência entre a descrição e os Estudos de Usuário. Evidente, pois, que este assunto não se esgotou e, de forma alguma, havia tal pretensão. Este trabalho monográfico representa uma pequena fresta que enseje o arejar de novos estudos - tais como aplicações práticas de estudos de usuário considerando a produção de descrição em ambiente *web*; além de outros estudos teóricos com abordagens diferenciadas com o mesmo desígnio de conceber o usuário enquanto sujeito ativo no processo busca e uso da informação. É possível delinear, portanto, alguns questionamentos que podem nortear estudos futuros: Como os usuários podem contribuir para a produção de descrições em ambiente virtual? Quais informações devem ser coletadas para a produção de descrições arquivísticas mais consistentes? Os padrões descritivos adequam-se à flexibilidade do ambiente virtual? Percebe-se, dessa forma, que os rumos para se perquirir os usuários da informação arquivística se apresentam férteis e alentadores.

O intuito desse trabalho, por conseguinte, foi iluminar os enlaces entre o *Sense-Making* e a descrição arquivística desde um ponto de vista teórico. Aspira-se que esta pequena fresta, que esta sistematização de ideias coopere na remoção do “tecido” que ainda obscurece a figura do usuário no cenário arquivístico.

REFERÊNCIAS

ALBERCH FUGUERAS, Ramon. **Los archivos**, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento. Barcelona: Editorial UOC, 2003.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ANDRADE PEÑARANDA, Casilda Sulhanger Carolina; FUCCI BORRACHERA, Marisol Chiquinquirá. Desempeño de los profesionales de las Unidades Sectoriales de Información de la Universidad del Zulia: Percepción de los Usuarios. **Revista Venezolana de Gerencia (RVG)**, Universidad del Zulia (LUZ), n 38, p. 229-243. 2007. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/290/29014472006.pdf>>. Acesso em: 01 dez. 2010.

ANDRADE, Ricardo Sodré. Aspectos introdutórios da representação de informação arquivística: a norma brasileira de descrição arquivística (NOBRADE), a descrição arquivística codificada (EAD-DTD) e o projeto Archives HUB. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 2, p. 70-100, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1589/1813>>. Acesso em 21 ago. 2008.

_____. **Construção de sistemas web para acesso a representações de Informação Arquivística permanente**: algumas indicações de critérios e componentes. Disponível em: <<http://www.feudo.org/docs/sistemaarquivoweb-RicardoSodreAndrade.pdf>>. Acesso em: 8 out. 2012.

_____. **Uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência na web**: novas possibilidades para as instituições arquivísticas públicas brasileiras. 2010. 87 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2010.

_____; SILVA, Rubens R. G. Aspectos teóricos e históricos da descrição arquivística e uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 3, p. 14-29, dez. 2008.– versão do texto revista e ampliada. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3211/2335>>. Acesso em: 8 out. 2012.

ÁVILA, Rodrigo Fortes. **Além do que se vê**: o uso e o pós-uso da informação orgânica arquivística. 2011. 264 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. 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. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. **Metodologia básica para elaboração de trabalhos de conclusão de cursos (TCC)**: ênfase na elaboração de TCC de pós-graduação Lato Sensu. São Paulo: Atlas, 2011.

BOHN, Liane Carolina; ALMEIDA, Daniela dos Reis de. O estudo de usuários na arquivologia brasileira: um levantamento em periódicos on line. In: Encontro Regional dos Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação, 2010, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/node/141>>. Acesso em: 14 maio 2012.

BRASIL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

CASE, Donald. O. **Looking for information**: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 2 ed. San Diego: Academic Press, 2007.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac, 2003. 63-120.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISAD(G)**: norma geral internacional de descrição arquivística, adotada pelo Comitê de Normas de Descrição, Estocolmo, Suécia, 19-22 de setembro de 1999. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

COOK, Michael. Desenvolvimentos na descrição arquivística: algumas sugestões para o futuro. **Acervo**: revista do Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1-2, p. 125-132, jan./dez. 2007.

COOK, Terry. Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts. **Archival Science**, v.1, n. 1, p. 3-24, 2000. Disponível em: <<http://www.mybestdocs.com/cook-t-postmod-p1-00.htm>>. Acesso em: 23 de outubro de 2010.

COSTA, Marco Antonio Ferreira da; COSTA, Maria de Fátima Barrozo da. **Metodologia da pesquisa: conceitos e técnicas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2009.

CRYSTAL, David. **A revolução da linguagem**. Tradução Ricardo Quintana. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

_____. Metodologias para estudo dos usuário de informação científica e tecnológica. **R. Bibliotecon.**, Brasília, DF, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/ufmg2.htm>>. Acesso em: 10 jan. 2014.

DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: DERVIN, Brenda; FOREMAN-WERNET, Louis; LAUTERBACH, Eric (Orgs.). **Sense-Making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin**. Cresskill, NJ: Hampton Press, 2003a. p. 269-292.

_____. Information as non-sense; information as sense: the communication technology connection. In: DERVIN, Brenda; FOREMAN-WERNET, Louis; LAUTERBACH, Eric. **Sense-Making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin**. Cresskill, NJ: Hampton Press, 2003b. p. 293-308.

_____. What methodology does to theory: sense-making methodology as exemplar. In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; McKECHNIE, Lynne. (Org.). **Theories of Information Behavior** (Asist Monograph). New Jersey: Information Today, Inc., 2005. p. 25-29.

_____; SCHAEFER, David J. From the dialogic to the contemplative: a conceptual and empirical rethinking of online communication outcomes as verbing micro-practices. **Ethics and Inf. Technol.** v. 11, n. 4, p. 265-278, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.springerlink.com/content/d717417m8t4563tu/fulltext.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2010.

DOLLAR, Charles M. O impacto das tecnologias de informação sobre princípios e práticas de arquivos: algumas considerações. **Revista do Arquivo Nacional**, v. 7, n. 1/2, p. 3-22, jan./dez. 1994.

_____. Prática e teoria arquivística e informática: algumas considerações. Tradução de Pedro Condoleo de Queiroz. **Registro**: Revista do Arquivo Público Municipal de Indaiatuba, São Paulo, v.4, n 4, p. 7-18, jul. 2005.

ECO, Umberto. **Como se faz uma tese**. 12 ed. São Paulo: Perspectiva, 1995.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem do Sense-Making. **ABEBD**. Porto Alegre, 1997. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InfomaCAo>>. Acesso em: 14 maio 2012.

_____. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, mai/ago. 1995a. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/TGI004%20Sueli%20Ferreira.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.

_____. **Redes eletrônicas e necessidades de informação**: abordagem do *sense-making* para o estudo do comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. 1995b. 215 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação)- Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995b.

FONSECA, Maria Odila Kahl. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

HAGEN, Acácia Maria Maduro. Algumas considerações a partir do processo de normalização da descrição arquivística. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 27, n. 3, 1998. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/312/278>>. Acesso em: 02 abr. 2008.

HEREDIA HERRERA, Antonia. La descripción. In: _____. **Archivística General**: teoría y practica. Sevilla: Diputación Provinvial, 1991a. p. 299-318.

_____. La norma Isad(g) y su terminología. In: _____. **Archivística General**: teoría y practica. Sevilla: Diputación Provinvial, 1991b. p. 13-33.

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. **Cadernos de Textos**. MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS. 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/ Mesa/o_acesso__informao_arquivstica_no_brasil.pdf>. Acesso em: 22 out. 2010.

_____; FONSECA, Maria Odila Kahl. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Acesso em: 14 maio 2012.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Tradução de Heloísa Monteiro e Francisco Settineri. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2 ed. rev. e atual. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LOPES, Luís Carlos. **A informação e os arquivos**: teorias e práticas. Niterói: EDUFF; São Carlos: EDUFSCar, 1996.

_____. **A nova arquivística na modernização administrativa**. Brasília: Projecto Editorial, 2009.

_____. A quadratura do círculo: a informação e algumas questões arquivísticas brasileiras. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 23, n. 3, p. 359-362, set/dez. 1994. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/1156>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

LOPEZ, André Porto Ancona. **Como descrever documentos de arquivo**: elaboração de instrumentos de pesquisa. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2002.

MACNEIL, Heather. Archival theory and practice: between two paradigms. **Archivaria**. v. 37, p. 6-20, 1994. Disponível em: <<http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/article/view/11982/12941>>. Acesso em: 14 maio 2012.

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

_____. Arquivos públicos brasileiros: análise da evolução da transferência da informação arquivística na internet. **Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2011. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2011v16nesp1p106>>. Acesso em: 27 jun. 2012.

MARQUES, Suzete Lemos. **A organização arquivística: o fundo Administração do Concelho de Torres Vedras**. Mestrado em ciências da documentação e da informação arquivística, 2009. Disponível em: <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/528/1/21369_ulfl071254_tm.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2010.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MENNE-HARITZ, Angelika. Access - the reformulation of an archival paradigm. **Archival Science**, Netherlands, v. 1, n 1, p. 57-82, mar. 2001. Disponível em: <<http://staff-www.uni-marburg.de/~mennehar/publikationen/access.pdf>>. Acesso em: 18 jun. 2012.

_____. Avaliação ou documentação: podemos avaliar arquivos através da seleção de conteúdos. Trad. Pedro Condoleo de Queiroz. **Registro: Revista do Arquivo Público Municipal de Indaiatuba**, São Paulo, v.4, n 4, p. 19-34, jul. 2005.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

MILLS, C. Wright. **Sobre o artesanato intelectual e outros ensaios**. Tradução Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2009.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em:< <http://repositorio.unb.br/handle/10482/2903>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

MORIRO GONZÁLEZ, José Antonio. **Conceptos introductorios al estudio de la información documental**. Salvador: EDUFBA; Lima (Peru): Pontificia Universidad Católica del Perú. 2005.

NEWMAN, Jon; REILY, Len. **Revisiting archive collections**. Disponível em: <<https://www.ucl.ac.uk/.../Newman-Reilly-26-06-07-f...>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

NIETZSCHE, Friedrich Wilhelm. **Genealogia da moral: uma polêmica**. Tradução de Paulo César de Souza. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. A descrição arquivística: uma função de pesquisa. In: _____. **Descrição e pesquisa: reflexões em torno dos arquivos pessoais**. Rio de Janeiro: Móbile, 2012. p. 41-70.

_____. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. 2006. 146 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.uff.br/ppgci/Dissertacao%20Lucia%20Oliveira.pdf>>. Acesso em: 7 set. 2010.

_____. **O usuário e o uso da informação arquivística na web**. Disponível em: <<http://www.asocarchi.cl/DOCS/88.PDF>>. Acesso em: 7 set. 2010.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

PETERS, Victoria. **Dynamic descriptions for the 21st century**. Paper to the ARMReN workshop. Londres: University College London, 26 jun. 2007a. Disponível em: <<http://www.ucl.ac.uk/infostudies/research/armren/>>. Acesso em: 02 set. 2010.

_____. **Empowering the user: the development of flexible archival catalogues**. 2007b. Disponível em: <http://www.arts-humanities.net/projects/empowering_user_development_flexible_archival_catalogues>. Acesso em: 15 jul. 2013.

_____. **Pulling ourselves together: the case for reuniting archival descriptive theory and practice**. 2007c. Disponível em: <http://www.dundee.ac.uk/archives/SUV2007/papers/peters_victoria.htm>. Acesso em: 15 jul. 2013.

RIBEIRO, Fernanda. O perfil profissional do arquivista na sociedade da informação. **Trabalhos de Antropologia e Etnologia**, Porto, v. 45, p. 49-57. 2005. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo8871.PDF>>. Acesso em: 15 jul. 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Georgete Medleg. A representação da informação em arquivística: uma abordagem a partir da perspectiva da norma internacional de descrição arquivística. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite (Orgs.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2003, v. 2, p. 210-230. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/1442/1/CAPITULO_RepresentacaoInformacaoArquivistica.pdf>. Acesso em: 23 out. 2009.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SÁ, Ivone Pereira de. **A face oculta da interface**: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. 2005. 136 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde)- Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca – FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <bvssp.icict.fiocruz.br/lildbi/docsonline/get.php?id=322>. Acesso em: 12 jun. 2012.

_____; SANTOS, Paula Xavier dos. **A face oculta da interface**: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. Disponível em: <www.icml9.org/program/track10/public/.../lvone%20Sa-153241.doc>. Acesso em: 3 jun. 2012.

SHEPHERD, Elizabeth. **ARMReN**: archives and records management research network: a report prepared for the management board. 2007. Disponível em: <www.ucl.ac.uk/.../research/.../management.../final-re.>. Acesso em: 15 jul. 2013.

SMIT, Johanna W. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das ciências da informação. **Inf.Inf.**, Londrina, v. 8, n. 1, jun./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1713/1464>>. Acesso: 23 mar. 2010.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. A classificação como função matricial do que fazer arquivístico. In: SANTOS, V. B.; SOUSA, R. T. B.; INNARELLI, H. C. (Orgs.). **Arquivística**: Temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento. Distrito Federal: SENAC, 2007. p. 79-172.

TAYLOR, Hugh. **Los servicios de archivos y el concepto de usuario**: estudio del RAMP. Paris: Unesco, 1984. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000600/060066so.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.

TIDLINE, Tonyia J. Dervin's sense-making. In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; McKECHNIE, Lynne. (Org.). **Theories of Information Behavior** (Asist Monograph). New Jersey: Information Today, Inc., 2005. p. 113-117.

TOGNOLI, Natália Bolfarini; GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A organização do conhecimento arquivístico: perspectivas de renovação a partir das abordagens científicas canadenses. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 21-44, jan./mar. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n1/a03v16n1.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**. v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.

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

YEO, Geoffrey Yeo. **Users, information technology and standardised description in a non-standardised world**. 2007.
Disponível em: <<http://www.ucl.ac.uk/infostudies/geoffrey-yeo/standardised.pdf>>.
Acesso em: 15 jul. 2013.

ZAPATA, Carlos Alberto. Los Archivos como activo estratégico para la investigación. In: II Encuentro de archivos e investigacion, 2002, Bogotá. **Anais...** Bogotá, 2002.
Disponível em:
<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9991/1/Archivos_e_Investigaci%C3%B3n.p>.
Acesso em: 14 maio 2012.