

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

MAYARA MACHADO LEITE

A PENTAPOLARIDADE DOS USUÁRIOS E AS “SÍNDROMES” NOS ARQUIVOS

JOÃO PESSOA
2014

MAYARA MACHADO LEITE

A PENTAPOLARIDADE DOS USUÁRIOS E AS “SÍNDROMES” NOS ARQUIVOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Profa. Ma. Wendia Oliveira de Andrade

JOÃO PESSOA
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.

L533p Leite, Mayara Machado
A pentapolaridade dos usuários e as "síndromes" nos arquivos
[manuscrito] : / Mayara Machado Leite. - 2014.
71 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa.Ma. Wêndia Oliveira de Andrade,
Departamento de Ciência da Informação do Centro de Ciências
Sociais Aplicadas".

1. Perfis dos usuários. 2. Estudos de usuários. 3. Usuários
de arquivo. I. Título.

21. ed. CDD 025.587

MAYARA MACHADO LEITE

A PENTAPOLARIDADE DOS USUÁRIOS E AS “SÍNDROMES” NOS ARQUIVOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel.

Aprovada em 05 / 12 / 2014

BANCA EXAMINADORA

Wendia Oliveira de Andrade

Profa. Ma. Wendia Oliveira de Andrade (UEPB)
Orientadora

Marcia Amélia Teixeira da Silva

Prof. Ma. Maria Amélia Teixeira da Silva (UEPB)
Membro Externo

Ana Cláudia Medeiros de Sousa

Profa. Ma. Ana Cláudia Medeiros de Sousa (UEPB)
Membro Interno

A DEUS, que é meu amigo e protetor de todas as horas, que me direciona em caminhos virtuosos e me cobre de bênçãos, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ser tão bondoso, paciente e amigo, por estar presente na minha vida a cada passo dado por mim, por me direcionar a colher bons frutos, por ser meu companheiro, protetor e orientador. Cobrindo-me com sua mão, me dando sabedoria e determinação para seguir em frente mesmo com as dificuldades e transbordando meu coração com esperança e luz.

A minha Guerreira, por me gerar, educar, cuidar, por me dar carinho e amor, por prezar a minha saúde, por apoiar em minhas decisões e me incentivar sempre. Por me escutar e olhar-me com orgulho. Por ser meu tudo e me conhecer pelas caras e bocas, desde um simples e singelo gesto. Pelos carões que moldados por mim faz parte da pessoa que sou hoje. Devo tudo que aprendi a ela. Por ser meu “olhinho”, ou melhor, meus “cincos sentidos”, minha Mãe.

Ao meu pai, que sempre priorizou pela educação dos filhos e investiu com prazer para meu crescimento profissional, por ser bondoso e compreensivo. Ao meu irmão na qual compartilhei com ele uma infância memorável, que mesmo sendo implicante e cabeça dura comigo, torce e comemora pelas minhas conquistas.

A minha família que em cada modo contribuiu com palavras, gestos e ações, por ansiar e festejar cada mínima alegria, ou seja, por toda sua contribuição na minha trajetória. Especialmente, as minhas tias Fabiana e Nalva que podem ser consideradas minha segunda mãe e que me tratam como filha desde que nasci e estão sempre postas em colaborar com meu crescimento. Também a minha tia Ivanilda que tenho um carinho imenso e me tem como sua quarta filha e ao meu tio Romualdo que pela serenidade de pessoa, se alegra por cada passo alcançado apoiando em minha escolha na área e continuar me incentivando.

A meu amor, minha amiga, meu raio de lua e única em minha vida Rayane Gabrielle, que tomou meu coração com amizade, companheirismo e união de modo nunca visto antes, por fazer parte dos momentos intensos e por contribui em meu amadurecimento pessoal, sempre me encorajando, me apoiando, me compreendendo, tendo paciência, passando boas energias, pelos conselhos, pelas escutas de minha vida corrida, pelo convívio diário. Pelos tempos juntas sempre usufruindo de modo especial e só nosso, por sempre, sempre me tirar sorrisos da maneira mais simples que é se declarar com palavras ou por desenhos, pela confiança, por me respeitar e me amar de um jeito lindo e estando comigo nas tristezas e nas alegrias e se encaixando na tríade mais perfeita de minha vida. Sinto-me feliz e orgulhosa de ter te conhecido e poder fazer parte desse seu mundo, compartilhando de um só sentimento. Que nosso “LEQTAM” viva para sempre.

A Luana Leite, minha prima, irmã, amor é melhor amiga que me encanta todos os dias com seu modo de olhar o mundo, por pertencer ao meu mundo de maneira especial e insubstituível, por ser espontânea, sincera, amiga, preocupada, atenciosa, carinhosa comigo, por comemorar minhas vitórias como se fossem as delas, por me apoiar e da à mão nos momentos em que mais precisei, por me dizer sempre que sou sua “consciência”, pelo modo que me entusiasma e tira sorrisos de mim, por querer sempre meu bem e me guardar em seu coração a sete chaves, onde ninguém possa alcançar além dela mesmo. Pela sabedoria nas palavras quando preciso, me ouvindo, consolando e principalmente me dando muito amor e sendo meu “SEMEIAT”.

A Andressa Aysa a pessoa mais meiga, delicada, carinhosa que conheço, por ser uma amiga, minha irmã, companheira de curso e de vida, a quem faz parte durante os nossos quatro anos a acordar todas as manhãs e irmos juntas pra luta, com força, determinação e perseverança para almejarmos nossos objetivos e metas. Por compartilhar do saber arquivístico e ser minha dupla preferida. A pessoa na qual possui um mundo rosa fofo, que mesmo não embarcando nesse mundo dela, sabemos conviver pelo método variadex em nossas cores, mesmo ela sendo daltônica, nos dando sempre tão bem. Por ser a minha Barbie guerreira e Penélope charmosa das barras de ouro, onde com toda certeza sempre poderei contar, que sempre entendeu meus posicionamentos e me escutou com amor e paciência. Uma amiga-luz que Deus me enviou.

A Joedna Souza, Ana Claudia e Larissa Fernandes que cruzam sempre os dedos pra mim e festejam com alegria e sinceridade minhas vitórias. Por ser parte do quarteto fantástico que vem me acompanhando desde o ensino médio. Que os laços de amizade se fortaleçam a cada dia.

A minhas companheiras de vida acadêmica Jaína Elissa e Thamyres Rodrigues que torcem e compartilha cada manhã com alegria, força e entusiasmos, por termos metas e objetivos em comum, que juntas unificamos um só ideal, nosso trio “MR”. Obrigada meninas por fazer minhas manhãs mais leves.

A minha turma animada da Graduação com um lema “Pela Luta” na qual designado assim por perseverar pelos mesmos objetivos com força e união para o bem comum, que apesar das diferenças existentes em cada um, estamos em sintonia e entre si colaborando para o desenvolvimento de todos. Aos que tenho um carinho diferente e que são pessoas amigas como Fábio Santiago, Cinara Honório, Walquíria Cabral e Andressa Silva. E a Manoel por aperfeiçoar a minha paciência e ver melhor meus usuários complicados.

Aos colegas que rapidamente passaram no curso e que por razões pessoais não puderam e/ou quiseram permanecer. Que de maneira simples deixaram sua marca na turma com alegria.

A minha fantástica equipe do estágio na qual passei com eles tempos de experiências novas, aprendizados e desenvolvimentos diários, onde aprimorei minha teoria e sendo o meu primeiro contato com as práticas arquivísticas e em destaque a Deise Silva pelas tardes juntas compartilhando de saberes, pela atenção, carinho e pelos sorrisos sempre. Especialmente a Dyego Miguel meu amigo, irmão, parceiro de curso e de estágio, por dividir aprendizados, conhecimentos e gargalos no setor, por ser uma excelente dupla para o setor de arquivo cumprindo as atividades com eficácia, eficiência e exercendo sempre com cumplicidade e união.

A Mardônio Lacet, Alexsandro Silva e Anna Carla Queiroz por confiarem na minha capacidade adquirida no decorrer do curso, contribuindo consideravelmente para melhoria do trabalho no Arquivo, me apoiando de forma imprescindível. A Equipe inteira do Setor de Orçamentos e Finanças que foram acessíveis a minha inserção e ensinaram com paciência cada documentação. Ao Instituto Federal da Paraíba- IFPB, por dar a oportunidade de me incluírem em seu setor estagiário.

A minha orientadora Wêndia Oliveira que admiro e me orgulho pela professora e pessoa que és uma das poucas que conversou com os alunos para direcionar em seus anseios de algum modo, a que iluminou e abriu minha mente para trilhar os caminhos do meu tema, um ser com

uma simplicidade encantadora, educada, doce, justa e compreensiva, fico grata por ter lhe conhecido e por você fazer parte dessa etapa na minha vida.

A todos os meus professores que percorreram juntos em minha trajetória acadêmica e plantaram a sementinha do prazer Arquivístico, que erguem a bandeira e se orgulham de nossa área, que disseminaram seus conhecimentos entre nos discentes, pelo cotidiano do profissionalismo e paixão a profissão.

Um destaque aos mestres e doutores como Wêndia Oliveira, Henrique França, Rodrigo Ávila, Jacqueline Echeverria, Aline Brandão, Anna Carla Queiroz e Esmeralda Porfírio que teve uma contribuição especial e essencial profissionalmente e é um prazer imenso ter conhecido cada um e poder ter a vivência do feedback com eles.

Aos funcionários da UEPB, Daniela Duarte e Marcelino, que nos auxiliam e desburocratizam com um diálogo saudável com os discentes. Que exercem sua função de maneira respeitosa e sempre dispostos a melhorar.

E as pessoas que de certo modo me olharam de forma desdenhosa em relação a minha área de atuação, que não foram agradáveis com suas palavras nem seus comentários, que não acreditam na cientificidade do meu curso, que insistiram para minha desistência e que não acreditaram em mim, ou seja, os que agiram de maneira preconceituosa. Meu muito obrigado, pois vocês contribuíram na minha perseverança, determinação, força, fé, espírito de mudança, inovação, incentivo, a uma visão diferente, a bases mais fundamentadas na área e a não ser influenciada por opiniões alheias e seguir em frente com meu próprio ideal.

Assim, sou muito grata a todos e compartilho esses sentimentos com muita felicidade de coração.

Não te mandei eu? Esforça-te, e tem bom ânimo; não temas, nem te espantes; porque o SENHOR teu Deus é contigo, por onde quer que andares.

Josué (1:9)

RESUMO

A informação é uma ferramenta indispensável na atualidade para a disseminação e acesso diante dessa era informacional em abrangência. Em um âmbito geral dessa evolução, a busca pela informação torna-se mais presente e é um desafio vigente de disseminar com eficácia aquilo que para o usuário é irrevogável: o acesso à informação. Essa pesquisa tem como objetivo atribuir às características e personalidades dos perfis dos usuários no contexto arquivístico e descrever cinco tipos de usuários mais frequentes nos arquivos com base em observações, assim, delimitando melhor a forma de se dar acesso a esses usuários na medida em que as necessidades específicas que cada um possui forem acentuadas e como esta informação será satisfatória para os mesmos, compreendendo a eficácia e eficiência. Adota a pesquisa descritiva e bibliográfica. Buscou categorizar cinco tipos de usuários de arquivo, denominando assim a Pentapolaridade. Conclui-se que a análise dos cinco polos de usuários mais corriqueiros nesses setores vingará numa resposta mais ágil e satisfatória tanto para os gerenciadores da informação quanto para quem necessita dela, assim alcançando um arquivo ideal.

Palavras-chave: Perfis dos usuários. Estudos de Usuários. Usuários de Arquivos. Pentapolaridade. Síndromes nos arquivos.

ABSTRACT

The information is an indispensable tool in actuality for dissemination and access on this was informational in scope. In a general scope of this evolution, the search for information becomes more present and is a current challenge of disseminating what effectively to the user is irrevocable: access to information. This research aims to assign the characteristics and personalities of the profiles of the users in the archival context and describe five types of users more frequent in files based on observations, thus delimiting the best way to give access to these users to the extent that the specific requirements that each has been accented and how this information will be satisfactory for the same, comprising the effectiveness and efficiency. Adopts the descriptive research and bibliography. Sought to categorize five types of users, file naming so Pentapolaridade. It is concluded that the analysis of the five poles of users more commonplace in these sectors will avenge an answer more responsive and satisfying for both information managers as to who needs it, thus achieving a perfect file.

Keywords: Profiles of users. Study of users. Users of archives. Pentapolaridade. Syndromes in the archives.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	As influências das escolas arquivísticas	18
Figura 1	Esquemática dos processos nos arquivos	24
Quadro 2	Os usuários na terminologia arquivística	36
Figura 2	Relação entre necessidades e estoques de informação	42
Figura 3	Ciclos de necessidades e uso da informação	43
Figura 4	Modelo integrativo nos processos de necessidade, busca e uso da informação	45
Figura 5	Sistematização do método Quadripolar	47
Figura 6	Processo clássico comunicacional	54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CI	Ciência da Informação
NI s	Necessidades Informacionais
MDA	Massa Documental Acumulada
TTD	Tabela de Temporalidade Documental
LAI	Lei de Acesso a Informação
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivologia

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVO GERAL	16
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1	OBJETO INFORMACIONAL DA ARQUIVOLOGIA	17
2.2	TIPOS DE ARQUIVOS	21
2.3	AS “SÍNDROMES” NOS ARQUIVOS	26
3	ESTUDOS DE USUÁRIOS	31
3.1	USUÁRIOS DE ARQUIVO	34
3.2	TIPOS DE USUÁRIOS	37
3.3	NECESSIDADES INFORMACIONAIS	41
3.4	MÉTODO QUADRIPOLAR	45
4	METODOLOGIA	49
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	49
4.1.1	Descritiva	50
4.1.2	Psicologia cognitiva	51
5	PENTAPOLARIDADE DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO	53
5.1	USUÁRIOCENTRISMO	57
5.2	PSEUDO-USUÁRIOS	58
5.3	USUÁRIO 2.0	59
5.4	USUÁRIOS “ESPECIAIS”	62
5.5	USUÁRIOS REAIS E POTENCIAIS	64
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
	REFERÊNCIAS	68

1 INTRODUÇÃO

A informação é base para estudos teóricos em muitas áreas do conhecimento e mesmo com o passar do tempo passou a ter uma relação indissolúvel com a comunicação de massa. Como Toffler (1970) se refere “as consequências do efeito de aceleração de mudanças e sobrecarga de informação são compreendidas hoje como fenômeno ‘*too much information*’”, ou seja, como uma gama de informação e com a necessidade de disseminar e conduzir o relacionamento com o público como um fator cotidiano.

Tendo se iniciado no começo dos anos 60, prolongando-se até hoje, as questões acerca da natureza, manifestações e efeitos dos fenômenos básicos (a informação, o conhecimento e suas estruturas) e processos (comunicação e uso da informação) tornaram-se os principais problemas propostos pela pesquisa básica em CI. Incluem-se aí, dentre outras, tentativas de se formalizarem as propriedades da informação pela aplicação da teoria da informação, da teoria das decisões e outros construtos da ciência cognitiva [...]. (SARACEVIC, 1996, p.46)

Na origem que se concedia a disseminação da informação, ela efetuava de maneira lenta e gradativa, com isso, a Revolução Industrial foi altamente determinante na era informacional e do conhecimento. Iniciou-se a informação como um processo imprescindível em âmbitos como do conhecimento, da comunicação, da cognição e sociais, tendo em vista que essas mudanças na perspectiva informacional incrementaram o fluxo e o processamento da informação para o aprimoramento do acesso e uso.

Os aspectos informacionais nas unidades como Arquivos, Bibliotecas e Museus, são importantes devido à diversidade de informacional pertencente a cada um deles. Suas características não dependem apenas de seus usuários, mas ultrapassa a forma de utilidade para a maneira na qual cada unidade se interliga, assim, contribuindo interdisciplinarmente conforme o objetivo informacional de cada área.

O Arquivo além de ser o local em que se guardam documentos, também é caracterizado espaço em que os usuários apresentam suas necessidades para buscar informações. Essas unidades informacionais atingiram uma visão e espaço de reconhecimento para o acesso às informações, assim sendo suprida diariamente e os satisfazendo.

O arquivo, foi, é e será o elemento cuja ação é guardar e conservar, bem como é evocado na sua tarefa cotidiana a registrar, classificar, ordenar, arquivar, buscar a correspondência no arquivo corrente, dinâmico ou ativo, ou no arquivo estável ou inativo. (GOMES, HELLUY, 1976, p.18)

A partir daí, veem-se as facetas existentes no ciclo vital dos documentos que atingirá objetivamente os usuários de arquivo. Sabendo da existência de algumas lacunas vigentes nesses serviços de informações, as síndromes caracterizam como os déficits vivenciados que dificultam a forma de acesso, uso e satisfação dos usuários da informação. Essas “síndromes” existentes nos arquivos são encontradas constantemente. A dimensão informacional resultará de procedimentos metodológicos que deverá trazer a melhor busca, o acesso e o uso desses utentes.

Os paradigmas enfrentados diante desses sistemas múltiplos chamados de arquivos transcendem em seu sistema cultural, organizacional e histórico dando ênfase na relevância social, pois nessa conjuntura os ideais se tornam parte da evolução conforme as tendências das áreas.

A comunicação na Arquivologia pode relacionar-se ao usuário de arquivo que necessita de informações, estas se apresentam de maneira escassa com muitos déficits e sem os esclarecimentos necessários para se adquirir a informação, com isso, a construção de saberes através da cognição passa a garantir um acesso informacional aos usuários de arquivo mais visível e útil.

A análise dos processos informacionais no contexto arquivístico são necessários vislumbrando o acesso e uso na perspectiva dos usuários, com intuito de efetuar com satisfação a sua utilização. Na Arquivologia, o estudo de usuários possuem finalidades diversas conforme as mudanças sociais, tecnológicas e culturais.

Diante desses usuários, apresentamos o Método Quadripolar de SILVA (1999) que reflete nos fatos da teoria do conhecimento e no sentido de investigação, na racionalidade de maneira teórica entre as relações que se fazem dos usuários, na avaliação diante da perspectiva de prático-teórico e o envolvimento de todo processo de construção informacional, desde sua análise e organização dos dados entre as comunicações exercidas neles.

Atribuir cinco categorias de usuários, a níveis de conhecimento nos estudos de usuários é propor as possibilidades de várias polaridades, relacionada também com a psicologia cognitiva. A abrangência dessas variáveis de usuários é enorme e progridem de acordo com o Método Quadripolar, assim, designando a maior existência desses utentes, que são aqueles que usam a informação, independente de qual, onde tem significância pela Pentapolaridade nos usuários de arquivo numa perspectiva informacional.

Esses quatro polos mais a ingressão de um usuário da informação e com o auxílio da psicologia cognitiva que compreendem uma avaliação os tipos de cognições específicas a eles, atribuindo os tipos de usuários cotidianos nas unidades de informações.

A ideia da Pentapolaridade surge como incremento ao método Quadripolar que diante dessa perspectiva ao traçarmos os perfis que em bases práticas vivenciadas e na bibliografia da área, teremos os cinco tipos de usuários mais frequentes, os mesmos sendo denominados de “Usuáriocentrismos”, “Pseudo-usuários”, Usuários 2.0, Usuários “Especiais” e os Usuários Reais e Potenciais, todos fazem parte dos serviços informacionais de modo a pertencer a determinados tipos de serviços e informações específicas.

Os usuários nessa era informacional são indispensáveis na aprimoração do paradigma pós custodial e desempenham a informação como algo social, parte da sociedade que condiz com as ações humanas, criando um campo sistêmico, de fácil acesso e disseminação de acordo com a sua cientificidade e das polaridades direcionadas.

Estudo de usuários é ainda uma proposta difícil. Teorias, modelos e metodologias não são até hoje satisfatórias. Entretanto, há maior probabilidade de que produtos e serviços que são baseados em estudos de usuários, sejam melhores do que aqueles baseados em intuição, cópia, evidencia e/ou deliberação de grupos. (FIGUEIREDO, 1990, p.27)

Pensando nisso, os estudos de usuário em arquivo assim como sua análise são escassos e precisa de um amadurecimento e aprofundamento para que existam de forma frutífera melhorias nas teorizações, disseminações, acesso e uso das informações sobre essa temática.

A ausência de estudos significativos acerca da problemática exposta deve ser sanada urgentemente, para suprir as demandas informacionais cotidianas de maneira satisfatória, atribuindo às peculiaridades de cada usuário de arquivo considerando suas necessidades informacionais: atendendo, dando acesso e uso as informações que concerne para eles.

A iniciativa da pesquisa se ascende na abordagem social, científica e experimental atribuindo métodos para a caracterização desses usuários. A observação desses déficits na área é constante e de carência na maioria dos arquivos onde a vantagem nessa perspectiva atuaria com perspicácia.

Com intuito de explanar a contribuição do tema para a Ciência da Informação (CI), ou melhor, as Ciências Sociais numa perspectiva diferenciada e inovadora indo além dos métodos cotidianos e transpassando para o método Quadripolar com a criação da Pentapolaridade, o que dimensionará os debates e ocupará as fendas dos fatos vistos.

A análise dos perfis dos usuários a partir das cognições que pertence a cada indivíduo e como suas atitudes refletem diante das suas verdades, acarretará a diminuição da burocracia na busca da informação, pois a partir do momento que sabe das necessidades dos utentes a resposta da demanda será satisfatória, isso é o que caracteriza o segmento usuário de arquivo, sabendo onde está o problema da ineficácia e ir à busca da eficácia. O âmbito social estará mais esclarecido dessas atitudes conforme a popularização e padrão da aplicabilidade dessa pesquisa nos diversos setores.

Perante essa necessidade de busca de informação, de disseminação e acesso aos usuários, o empenho é singular e nos revela um leque de características e de personalidades corriqueiras nos arquivos, no tocante, como objeto de estudo tratar dos usos e perfis dos utilizadores, pactuando da Pentapolaridade nos usuários o que se subteme a análise arquivos-usuário e seus estudos comportamentais.

Tornar ideal a função do Arquivo como um todo é dar acesso e fazer uso das informações para os usuários, e cumprir com exatidão a disseminação das informações por pleno direito assegurado na Lei de Acesso que rege na configuração de dever social.

A comunicação entre usuário-arquivo é fundamental e essencial nessa área de atuação e submetem a apreciação em um processo de avaliação dos estudos dos usuários, contribuindo na expansão do conhecimento tratado, que vive em constante progresso desde os âmbitos nos conhecimentos científico acadêmico e social.

1.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar os perfis dos usuários, abordando as diversas facetas existentes e as imponderações nos Arquivos.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Especificar as cinco polaridades dos usuários mais comuns nos Arquivos;
- Relatar as síndromes nos arquivos e suas facetas;
- Designar os estudos comportamentais dos usuários em parâmetro com a Psicologia Cognitiva.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Fundamentação teórica é parte imprescindível do trabalho, em que direcionará ao leitor os estudos abordados durante toda extensão da pesquisa. O mesmo estará a par de como foi estabelecido, analisando e corroborando para as bases fundamentais que requer compreensão para o estudo apresentado. Na produção da revisão da literatura, a vista dos conceitos e bases importantes para subsidiar a pesquisa.

Na escolha dos fundamentos temos inicialmente o objeto informacional da Arquivologia, seus estudos de usuários e tipos de arquivos, até as “síndromes” nos arquivos que é onde relatará cada déficit e as problemáticas vistos de um modo amplo e geral, tratamos ainda dos usuários de arquivos, quais esses tipos de usuários, suas necessidades informacionais corriqueiras, como se dá o acesso e usos dos arquivos e tendo como base o método Quadripolar que variam em quatro polos.

No decorrer da pesquisa, observarão as especificações dos usuários mais vivenciados dos arquivos, atingindo assim as cinco polaridades precedidas do método Quadripolar, sendo vistos de modo tônico como a Pentapolaridade dos usuários de arquivo.

O embasamento teórico se dá inicialmente pela Arquivologia como o objeto de estudo para todas as Ciências Sociais e incluindo as peculiaridades da Ciência da Informação, dessa forma, o leitor perceberá uma interdisciplinaridade entre as áreas afins podendo ser relacionadas naturalmente com as diversas proporções vivenciadas conforme o trabalho. Torna-se evidente a importância da pesquisa, trazendo, contudo a semelhança entre os embasamentos para construção do saber.

2.1 OBJETO INFORMACIONAL DA ARQUIVOLOGIA

A informação é uma ferramenta que todas as áreas do conhecimento fazem uso e designam as dimensões do conhecimento na qual intrinsecamente atrela-se a sociedade e contribui consideravelmente de acordo com os conhecimentos culturais que cada um possui.

As mudanças na relação de trabalho são crescentes no processo de comunicação e linguística, ou seja, no veículo de transmissão de dados e informações, essa relação se dá em vias no percurso das informações que são as principais assertivas tendo com a relação de estudo dos usuários.

Em meados dos séculos XIX e XX eram denominados de documentalistas os indivíduos que buscavam os documentos e davam acesso a essas informações que neles

continham. Nessa consolidação epistemológica, bases como a Sociologia, História, Psicologia entre outras áreas contribuíram para formalização e caracterização dos profissionais que denominamos hoje de Arquivistas.

As saliências do arquivo são as informações que neles possuem, a partir daí esse conjunto e dimensão informacional define o arquivo como sendo um setor comunicador. Esse posicionamento se dá desse seu surgimento, mais a forma de visualização na perspectiva atual constitui-se num avanço considerável entre a custódia e pós-custódia.

As influências das escolas Arquivísticas de cada época tiveram destaques conforme as características e necessidades do período. O arcabouço teórico se delineou na Arquivologia e para os arquivos no decorrer do tempo, contudo, diante desse quadro podemos analisar os pormenores das definições de acordo com seu período.

QUADRO 1 - As influências das escolas arquivísticas

ESCOLA	CONTEXTO	CARACTERISTICAS	CONSEQUENCIAS	
1. Escola Tradicional Século XVII	Criação dos Arquivos Nacionais Revolução Francesa Positivismo	Democracia Cidadania Direitos Civis	Metodologias para classificação, preservação e descrição Importância de memória Submissão a história Displicência para com os arquivos administrativos	Fundo documental Princípio de respeito aos fundos Ordem original
2. Manual dos Holandeses Século XIX	Positivismo Confecção de manuais	Autonomia Técnica	Individualidade da arquivística Sistematiza técnicas Sacraliza a ordem natural	Técnicas para classificação, arranjo e descrição Organicidade

3. Gestão de documentos EUA Século XX	Pós Segunda Guerra	Produções vertiginosa de informações e documentos	Visa os documentos administrativos Separa os Archivists dos Records	Ciclo Vital Teoria das 3 idades
4. Arquivística integrada Canadá Século XX	Informação automatizada	Produções vertiginosa de informações e documentos	União: records e archivists Valor informativo	Arquivística unificada
5. Arquivística Australiana 1960-1970	Instabilidade administrativa Documento virtual Competitividade de mercado	Mudanças Administrativas Gestão da Informação	<i>Records series</i> Individualização dos documentos Suplantação da serie documental Separa o contexto administrativo do de arquivamento	Novos parâmetros de classificação e descrição
6. Arquivística Contemporânea	Redes informacionais Arquivística pós custodial	Cidadania Preocupação com os usuários Preocupação com autenticidade e fidedignidade	Redes Sociais Individualização da informação Compartilhamentos de informações	Projetos Interpares

Fonte: ÁVILA (2011)

Esse quadro mostra todo delineamento como todo o processo histórico da Arquivologia, suas escolas e onde a mesma se inseria em um contexto social, definindo assim suas características e consequências para o estabelecimento da área em nosso meio. Além dessas delimitações em abrangências, observamos uma evolução significativa em seus conceitos e práticas de acordo com as épocas vistas.

Na medida em que os anos foram se passando, a ascensão tecnológica foi se destacando consideravelmente e a partir das informações automatizadas do século XX, foi à

quebra de paradigmas de uma visão singular e prática que se tinha nos arquivos, deixando de ser guardadores de papéis a gestores de informação, iniciando a sistematização nesses setores.

Segundo Ávila, (2011, p.57) “o arquivo está condicionado por dois fatores essenciais - a natureza orgânica (estrutura) e a natureza funcional (serviço/uso) - as quais se associam um terceiro - a memória”.

Diante das possibilidades de se adquirir informação e possuindo as unidades informacionais diversas, o arquivo é um serviço onde qual se encontra informação, embora determinadas atividades sejam distintas sendo acumulados naturalmente durante sua atividade administrativa, tem sua unicidade, sua função progressiva, não são escolhidos ou selecionados e possuem uma ordem original, num contexto de organicidade, formados por pessoas físicas ou jurídica sendo a informação materializada em qualquer tipo de suporte.

Nessa contribuição que o arquivo dá de forma geral representa muito mais com um núcleo informacional que atinge as diversas especificações atribuindo o caráter de dinamismo e co-relacionamente entre as faces de atuação desses setores.

Observar que para os arquivistas de hoje, o arquivo se visualiza como um serviço, ou seja, a partir de como serão oferecidas as informações, sendo as mesmas vistas como produto. Destaca-se ainda o arquivo como um setor com princípio de memória, onde institucionalmente tem essa preservação histórica, também colaboram para o fato de que são organizados estruturalmente a modo administrativo e orgânico que se tenham a informação como fator probatório e verídico na gestão das organizações.

A caracterização dos arquivos nessas três perspectivas não diminui sua importância, não descaracteriza sua definição fundamental que é o fundo e nem predominam apenas uma área de atuação. Considerá-las é trazer uma nova perspectiva para esse objeto informacional como uma maneira de atingir aos diversos usuários agregando valores e interdisciplinarmente contribuir para as demandas de informações e comunicações.

Embora seja importante dimensionar o valor do arquivo, sabemos que o mesmo possui gestão estratégica nas tomadas de decisões dos serviços das instituições, buscando uma maneira mais adequada de levar ao usuário as informações necessárias para que sejam eficientes e eficazes em todo processo.

Essas unidades informacionais possuem documentos tanto em suportes físicos como digitais ambas estabelecem a relação de dar acesso aos usuários. Sabendo que a informação está atrelada a comunicação que simultaneamente se direcionam nos arquivos, essa tríade informacional se une e se diferenciam, fazendo com que a relação seja clara, mais perceptível as suas determinadas especificações.

Tanto a informação quanto a comunicação tem relação dinâmica e essencial em todas as áreas, elas contribuem na atuação do *feedback* dos núcleos informacionais, partindo daí, direcionamos esta interação para os usuários-arquivo onde as peculiaridades da informação-comunicação fará transcende-los.

A partir da interação entre a tríade, entra em ação o papel do Arquivista com os parâmetros funcionais nos arquivos, contribuindo para seu desenvolvimento social e organizacional, os mesmos serão as pontes em que irá transmitir a informação sem perder a identidade desses acervos com as inclusões dos três objetos informacionais, sendo usados para vários fins.

Na Arquivologia o arquivo, a informação e o documento é um objeto informacional que indicado a modo ainda incipiente na sociedade, possui aspectos informacionais acerca da utilização, o que caracteriza ainda as especificidades de seu campo, atribuindo por vias à relação que se dá no setor organizacional.

Esses serviços de informação Arquivísticas são os facilitadores de acesso que ultrapassam no modo que os usuários irão receber a informação. Na dinâmica atual, a ideia desses serviços é colaborar para a facilidade de se ter o produto, dessa forma com o atributo das relações tecnológicas que são altamente terminantes nessa visão e desenvolvimento mais perspicaz que é a busca da informação.

2.2 TIPOS DE ARQUIVO

Nos primórdios, diante de um contexto histórico a escrita passou a ser marco histórico, onde os signos e símbolos (desenhos e imagens) rudimentadas nas pedras e paredes foram destaque na época e são bases da história do mundo. É memorável observar as pinturas rupestres em sua formação e total evolução para que hoje sejam denominadas de escrita, a partir dessa preservação e conservação cultural, vimos como grande precursor da informação do período.

Em consequência da escrita surgem os documentos escritos, em suporte papel para defender e validar a informação como total preservação, veracidade e probatoriedade histórica. A necessidade do ser sociável de se manter informado foi destacada indiretamente desde essas pinturas primordiais, então, o arcabouço teórico dos arquivos foi definido pelo surgimento da escrita e da necessidade do homem de se manter informado, dessa forma, preservando historicamente, culturalmente e socialmente a memória do mundo.

Para Reis, (2006, p. 02) “Os arquivos surgiram desde que a escrita começou a estar a serviço da sociedade, nascida de forma espontânea no seio das antigas civilizações [...]”. O posicionamento de Reis (2006) tem-se fundamentado no fazer histórico da época, em que a necessidade que os reis das antigas civilizações tinham em se comunicar com outros palácios eram documentados nos papiros ou pergaminhos, assim a informação eram materializadas e vistas para eles com valor vital.

Os reis criaram instituições-memórias: arquivos, bibliotecas, museus, Zimrilim (cerca de 1782-59 a.C) faz do seu palácio de Mari, onde foram encontradas numerosas tabuletas, um centro arquivístico. Em Rãs Shamra, na Síria, as escavações do edifício dos arquivos reais de Ougarit permitiram encontrar três depósitos de arquivo no palácio: arquivos diplomáticos, financeiros e administrativos. (Le GOFF, 2003 apud ANDRADE, 2011, p. 20).

Na época, observa-se que indiretamente os reis já se precavam e eram resguardados com a memória do seu reino. Surge então, a partir dessa preservação, o arquivo como unidade de memória, onde documentos manuscritos e de relevâncias eram guardados nos próprios palácios.

Além dos arquivos com função de detentor da memória, os aparecimentos de outros arquivos foram se delineando conforme as atribuições da época e características dos séculos, fazendo com que além de um local onde se preserva a memória, também se contextualizou num modelo administrativo, público e privado.

Bases históricas fizeram parte do estabelecimento do arquivo, com isso, muitas definições acerca do mesmo vêm delineando e transformando conforme os períodos, contexto histórico e características de cada setor. Tendo em vista que as definições de arquivos são inúmeras desde seu estabelecimento e não se tem uma definição exata, pois varia de cada contexto.

[...] *archives* de origem grega definida no dicionário de *Oxford English Dictionary* como: a) “lugar onde são guardados os documentos públicos e outros documentos de importância; b) “registro histórico e documentos assim preservados. (SCHELLENBERG, 2004, p.35, grifo do autor)

Nessa perspectiva de definição de acordo com a Grécia antiga, os arquivos são vistos de dois focos distintos, o que simultaneamente interagem e se relacionam, pois visualizam um arquivo apenas como preservação da memória, ou seja, visto como fundos. Conforme os anos se passaram outras perspectivas acerca do arquivo surgiu.

Sir Hilary Jenkinson [...] definiu arquivos como documentos “...produzidos ou usados num curso de um ato administrativo ou executivo (público ou privado) de que são parte constituinte e, subsequentemente, preservados sob custódia da pessoa ou pessoas responsáveis por aquele ato e por seus legítimos sucessores para sua própria informação.” (SCHELLENBERG, 2004, p.36, grifo do autor)

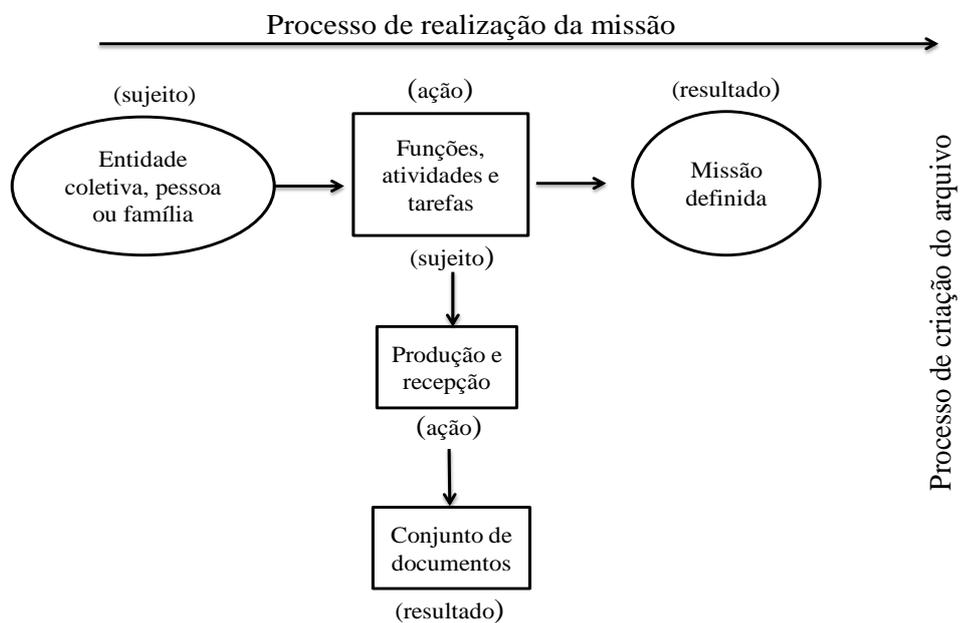
Com a desenvoltura dos arquivos da época, a definição de Jenkinson traz outra percepção do arquivo, além de vê-lo como memória o mesmo passa a ser dinâmico e atender não só a registros pessoais, mais as instituições tanto públicas como privadas e fazendo parte também de um processo de produção diante das necessidades dessas unidades gestoras.

Arquivo- É a acumulação ordenada dos *documentos*, em sua maioria *textuais*, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para consecução de seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro. (PAES, 2004, p.16, grifo da autora)

Na abordagem de Paes, caracteriza o arquivo não apenas como os produtores de documentos sendo as instituições, mais a partir daqui presença cumulativamente por um indivíduo perante suas atividades no decorrer da vida. Numa visão mais ampla e adiante de que o arquivo é serviço e que as informações nelas encontradas são os produtos numa execução objetivada conforme seus usos.

Compreendendo a frente de que arquivo é o local onde se encontra informações importantes, caracterizadas com documentos de quaisquer tipologias, servindo tanto como memória, para fins administrativos, jurídicos ou legais, de maneira probatória, autêntica e verídica, podendo ser utilizadas por usuários tanto internos ou externos, e demais especificações, dessa forma o arquivo sendo útil tanto como fundo ou como serviços.

Sabemos que os arquivos são tidos de maneira única e singular, havendo características que os definem conforme suas peculiaridades. No geral, a guarda ordenada da documentação é imprescindível nas instituições, tendo em vista que essas singularidades são intrínsecas de cada setor de arquivo.

Figura 1 - Esquematização dos processos nos arquivos

Fonte: Rodrigues (2006)

Quando Rodrigues afirma uma dinâmica de em duas vertentes apontadas na figura, como o arquivo sendo uma ação ou o sujeito para realização e/ou criação do setor. Essas formas podem se inverterem fazendo da ação o sujeito e vice-versa. Isso variará de acordo com as características que são existentes e evidenciadas nesses núcleos informacionais, abrangendo assim uma sistemática de feedback entre o arquivo e quem produz a informação.

Esse modelo caracteriza a vertente de Jenkinson, em que os produtores teriam suas informações como propriedade, podendo até ser caracterizados para outros tipos de funções como administrativas.

Os arquivos possuem definições distintas devidas suas peculiaridades, com isso o âmbito funcional desses setores se distinguem claramente entre as três idades e demais funções no percorrer desse ciclo.

De acordo com Paes (2004, p.2), existem definições específicas que estão em conformidades com seu ciclo vital e onde as mesmas são geridas. Temos como exemplo:

ARQUIVO CORRENTE – Conjunto de documentos em curso ou de uso frequente. Também denominado de arquivo em movimento;

ARQUIVO INTERMEDIÁRIO – Conjuntos de documentos procedentes de arquivos correntes, que aguardam destinação final;

ARQUIVO PERMANENTE - Conjuntos de documentos que são preservados, respeitada a

Destinação oferecida em decorrência de seu valor probatório e informativo;

ARQUIVO EM DEPÓSITO - Conjuntos de documentos colocados sob a guarda de um arquivo permanente, embora não pertençam ao seu acervo;

ARQUIVO PRIVADO - Conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por instituições não governamentais, famílias ou pessoas físicas, em decorrência de suas atividades específicas e que possuam uma relação orgânica e perceptível através do processo de acumulação.

ARQUIVO PÚBLICO – 1. Conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por instituições governamentais de âmbito federal, estadual ou municipal, em decorrência de suas funções específicas administrativas, jurídicas ou legislativas. 2. Instituição arquivística franqueada ao público.

Diante das definições de Paes (2004), vimos às diferenças e especificações de cada arquivo, sabendo disso, analisamos cada tipo de arquivo modo ímpar, cada um com suas características específicas. As tipologias nos arquivos irão diferir também conforme as características do arquivo, fazendo do arquivo, um fundo e serviço específico que atende a grande demanda informacional.

O redimensionamento numa análise comparativa dos arquivos em seu período custodial e pós custodial, abrange analogias diferentes. Sabemos que na era custodial e historicista, era visto como modo mais técnico e prático de se ter a informação nos arquivos, sendo definido assim o local como um depósito e visualizado esses profissionais como guardadores de papel. Já no pós custodial, o arquivo toma um valor mais dinâmico e interativo com os indivíduos que solicitam e fazem uso das informações, fazendo dos gestores de informação também se posicionarem com psicólogos, linguísticos, tecnólogos, historicistas e demais área interdisciplinar com as Ciências Sociais.

A sociedade viveu uma emergência que definiu assim uma revolução discreta para que o quadro do arquivo fosse modificado e reestruturado, atingindo assim campos ainda não utilizados trazendo dessa forma mudanças nas perspectivas em relação ao modelo tradicional.

A quebra do paradigma dos arquivos para a era pós custodial, trouxe arcabouços indispensáveis, passando de guardadores de documentos para gestores de informação. Novas formações foram alcançadas com essa nova visão e atualmente transpassando a manutenção de um modelo tradicional para um arquivo como serviço, ou seja, uma unidade de informação.

Pensar no arquivo apenas como um setor informacional que terá em seu conjunto de documentos o suporte papel é pensar num arquivo de séculos passados, a modernidade abrange não só documentos materializados em algum suporte, mais, além disso, em que os documentos digitais e eletrônicos corroboram e facilitam a dinamização e eficácia nos setores, alcançando as necessidades dos usuários, pois vivenciamos uma era de informação imensurável.

A partir dessa visão singular dos Arquivos, a existência e usabilidade são imensas e que não restringem a um determinado usuário. Os Arquivistas do futuro se relacionarão cada vez mais aos arquivos conforme seus conhecimentos teóricos e intelectuais, fazendo menos usos de seus conhecimentos práticos e manuais, assim levando aos tipos de setores as formas de se gerir informação.

A configuração dos arquivos não só dependem da documentação nela existente, mas também dos profissionais que moldam e constitui o recinto informacional, eles irão compreender as informações e atribuir uma assimilação em que os usuários irão requerer levando aos mesmos fornecendo o que se necessita.

Vimos que esses gestores da informação tem o dever de estar ciente com o acervo que o setor possui, fazendo dele não só arquivista, mais administrador, psicólogo, historiador da informação e do usuário. Essa interdisciplinaridade remete a um arquivo autêntico num contexto moderno de que as áreas se complementam o que não anula a base fundamental da Arquivística.

As influencias da modernidade nos arquivos reflete também na visão dos profissionais de arquivos, onde os mesmos sendo dinâmicos e interativos corroboram na contextualização em que a informação se dá para tal dinâmica do local, das organizações e serviços no núcleo em que estão inseridos.

Com tudo, sabendo que a Arquivística é considerada hoje uma ciência e não apenas uma técnica atentando conseqüentemente para os resultados dos arquivos, com a necessidade de interagir de modo amplo e correlacionado entre os usuários, os arquivistas e a informação, fazendo com que as necessidades sejam acentuadas e assim sanadas.

2.3 AS “SÍNDROMES” NOS ARQUIVOS

Na perspectiva e contexto passado, o arquivo visto apenas como depósito de documentos se modernizou e sofreu rupturas consideráveis nos processos históricos e sociais.

Dessa maneira, atenuando para a evolução com efeito de implementação e resignificando alguns conceitos primitivos.

A evolução dos arquivos desde as suas mais remotas origens até à Revolução Francesa – acontecimento que modelou estruturalmente a sociedade contemporânea, tendo marcado também o início de uma nova fase na vida dos arquivos – processou-se de uma forma mais ou menos linear, sem rupturas ou desvios significativos, acompanhando as alterações sociais, económicas, políticas e culturais dos vários tempos e momentos históricos. Foi uma evolução em continuidade, favorecendo o desenvolvimento de uma prática empírica, de forma natural, isto é, buscando soluções pragmáticas para problemas que se iam revelando, “inventando” métodos e modelos de organização de base lógica, racional e funcional, respondendo com procedimentos ajustados à complexidade das situações, sempre numa óptica de eficácia e operacionalidade dos arquivos com vista ao funcionamento regular e satisfatório das necessidades de informação dos seus utilizadores. (RIBEIRO, p.2)

A mudança foi na maneira em que o objetivo dos arquivos consolidou-se, como conjuntura de um espaço “morto”, constante e sem aprimoramento, o que gradativamente acentuando-se para um ambiente dinâmico, variável e moderno, visto que além de interagir com os usuários, os mesmos fazem parte do processo de melhoria, diante dessas ressignificações os arquivos passam a ser explicitados também como sistemas de informação.

A gênese documental constrói de maneira volumosa nos arquivos, fazendo deles modelamentos que temos da visão social no percurso que a documentação caminha até ser inserida no contexto arquivo. Muitas dinâmicas informacionais na época foram utilizadas para sanar certas dúvidas dessa conjuntura, mais vivemos ainda num modelo histórico-tecnista, embora muitas teorias sejam fundamentadas e colocadas em práticas, nossa base está enraizada nesse contexto.

A gestão organizacional se aplica na medida em que os crescimentos excessivos dos documentos nas instituições se sobrecarregam e daí então a necessidade do fazer arquivístico conforme a atribuição de avaliação documental, seguindo os princípios arquivístico, a tabela de temporalidade documental (TTD), plano de classificação e demais subsídios que tem a área para fomentação do acervo.

As “síndromes¹” nos arquivos referem-se aos problemas vivenciados ao longo dos séculos independentes do contexto histórico e social sendo suscetíveis de condições críticas no despertar de cada obstáculo enfrentado.

¹ A síndrome no contexto arquivístico, refere-se às implicações dado ao lado psicológico em que os usuários e os arquivos podem se relacionar, trazendo assim características ou sinais associados a uma condição crítica, suscetíveis de despertar reações para os problemas.

Sabendo desse processo histórico dos arquivos e sua atual conjuntura, delimitar os déficits existentes a fim de fazer uma observação do quadro situacional em decréscimo dos arquivos desde seu surgimento delimitará as deficiências nos setores como um todo e de maneira satisfatória atribuir os pormenores nesses espaços.

Os diversos arquivos possuem negligências e escassez em sua totalidade, tanto na grande massa documental acumulada (M.D.A) ou de maneira a recuperar a informação e atender as demandas existentes nos arquivos. O profissional da informação é quem fará um diferencial nas instituições e será a ponte entre o arquivo e o usuário.

Visualizamos no período que o arquivo era o “depósito” a falta de organização de informação e a recuperação das informações eram lentas e na maioria das vezes não existia devido a massa documental acumulada M.D.A da época, o que tornou um grande caos nos períodos de Revoluções em que as documentações eram imprescindíveis, desde então, métodos de organização e ordenamentos foram criados para acessibilidade.

A criação desses métodos de organização e de recuperação da informação, das teorias e práticas veio diante da necessidade de gerenciar informação, não só no advento da Arquivologia, mais as demais áreas trouxeram arcabouço teórico para embasar esses métodos.

Há dois pontos distintos dessa situação existente nos arquivos, pois, de maneira positiva contribui na interdisciplinaridade das áreas, fazendo com que se consolidem mais rápido e em paralelo, mas, contudo, pontos negativos também se sobressaem, pois nossa área está sempre em abrangência e um forte crescimento, sendo assim, deveriam ter mais teorias e práticas próprias e ser independente nesses processos de criação.

Na medida em que o arquivo se desenvolveu e aperfeiçoou, fragmentando a ideia apenas de memória e fundo, porém como um serviço. Devido às práticas exercidas e elaboradas no período, vários Arquivistas inovaram precisamente nas teorias e cada um contribuiu com um modelo adequado para cada o período.

Essa várias contribuições desenvolveram imensas formas de se organizar e gerir informações, diante disso, a falta de padronização na área e a liberdade de se ter domínio de criação é vista de duas vertentes, tanto positivas como negativas. Positivamente, não seguir um modelo é ter a capacidade de inovar e aplicar vários métodos que se adequem as problemáticas vivenciadas, não seguir um padrão rudimentar nos arquivos faz com que a escala de conhecimento aumente e deem subsídios para área; certo que deve haver essas alterações até porque a visão muda juntamente com o contexto histórico, mas, contudo, se a

frequência de desempenhos, métodos e parâmetros forem trocadas a cada profissional que ser presente nesses núcleos, a área não terá fundamento próprio, nem um arcabouço enraizados nos processos de consolidação de sua independência.

Cabe o profissional ser ciente de que as variáveis na gestão nos setores não serão tão positivas, para gestão, para os profissionais e nem para os usuários frequentes que se aperfeiçoam com os métodos estabelecidos anteriormente. Claro que a existência de mudanças para aprimoramento é de suma importância, mas, mudanças de gestão a gestão apenas havendo um descontrole ou preferência por parte dos profissionais, é repreendida negativamente.

A forma com que são geridas as informações nos arquivos é outro gargalo, pois a função dos profissionais de arquivo é servir para os usuários o que neles contida, na maneira que venham satisfazer suas NIs. A discussão vem acerca de para quem gerenciar as informações, pois instrumentos de acesso aos arquivos à compreensão são restritas aos profissionais e como mecanismos de busca não facilita para os utentes. É esse não pensar no usuário como foco principal de se aprimorar a informação que vemos como dificuldades e déficits primordiais os arquivos.

[...] a questão do perfil dos usuários, salientando que os arquivistas devem mudar o foco do tratamento e disseminação da informação arquivísticas para o alcance dos pesquisadores, ou seja, os arquivos seriam direcionados para os usuários e não para os arquivistas. Desse modo, ficaria bem mais claro o papel dos arquivistas, muitas vezes esquecido, que seria o de servir a sociedade e não aos arquivos [...] (MARIZ apud JARDIM; FONSECA, 2012 p. 34).

Desde então, pensando nesse ponto de vista, a visibilidade que o profissional tem decorrente dessas informações, dá ao mesmo a perspicácia de identificar o déficit e suprir conforme melhor se adequar ao setor e a quem procura a informação, além de se manter imparcial e apenas preservar sem transgredir nenhuma documentação.

A sociedade vive entre os direitos e deveres, com isso as leis, regimentos, artigos e incisos são instituídas para serem seguidas legalmente e temos como aparato probatório e legal. Sabemos que nem sempre o cumprimento das leis nos núcleos informacionais é destacável, exemplar e respeitada, em diante, a iniciativa parte de quem conduz o espaço de informação, cumprindo com os deveres da área.

Mesmo com o advento da tecnologia que facilitou bastante os desempenhos executados nos arquivos, agregando valores de práticas e teorias, inovações, aprimoramentos,

padronizações e regimento de leis. Os déficits são vivenciados diariamente, diferindo apenas de instituições e como se comportam perante eles.

Os problemas existentes nos arquivos podem ser sanados na medida em que a informação é administrada e separada para que seja de fácil acesso aos usuários. Os Arquivistas além de organizar o arquivo e dar subsídios e aprimorar diariamente o setor de forma comunicativa, tem o poder de dar vida à informação, transformando o descontextualizado em domínio da informação conforme a facilidade de interdisciplinares nesse âmbito.

A imparcialidade desses profissionais se desfigura na vivência de hoje num modelo em que os gestores são altamente atuantes, terminantes e carrega um poder de decisão fundamental nos seus setores. Podemos sanar os gargalos existentes nos arquivos em busca de um arquivo “ideal” na convicção de que os profissionais atuem em sintonia nos núcleos em geral, além do mais, internamente e devido às peculiaridades de cada setor instituir modelos de padronização que unifiquem e procedam para os usuários. Os australianos defendem que as descrições e o controle individual farão com que esses empecilhos para a não eficácia sejam supridos. Desse ponto de vista, segmenta métodos de ordenamento e recuperação da informação.

Dar acesso à informação é um dos fatores essenciais no arquivo e alcançar essa idealização colabora para suprir as demandas informacionais da sociedade. A sociedade do século XXI é assegurada pela Lei de Acesso a Informação (LAI), em que as informações se tornam públicas como direito social, desse modo, oferecer a informação devidamente produzida e acessível é dever do gestor.

Quebrar paradigmas ainda perceptíveis na sociedade em que o arquivo é evidenciado como depósito, isso se dá devido à ineficácia de divulgação e marketing institucionais para os arquivos, fazendo com que os usuários da informação não visualizassem a abrangência que os arquivos se tornaram. Isso se dá devido à cultura social do nosso território e mesmo com a evolução já transportada da revolução, mentes não partilham simultaneamente desse andamento evolucionário tanto de forma cultural e ideológica como de paradigmas destruídos.

3.0 ESTUDOS DE USUÁRIOS

O paradigma imprescindível para os Estudos dos Usuários se caracterizou a partir da à Revolução Francesa, onde se fizeram necessários os primeiros contatos de se ter acesso à informação e de como chegar até ela.

A visão desses estudos de usuários no período em que a o arquivo era um local apenas para guardar papel, não se tinha a preocupação de serem facilitadores das informações, pois o pensamento da época era por de forma ordenada e que não houvesse desordenação na execução de seu trabalho, sendo ela pragmática, dessa forma, era bastante restrita uma visão futurista de que para haver uma unidade que guarde informações, conseqüentemente farão uso das mesmas, então o uso da informação não percorria de forma contínua com a execução do trabalho.

O papel que uma abordagem perceptiva da comunicação arquivística pode ou não representar em nossos arquivos depende largamente de nossa compreensão, ou melhor, nossa visão, sobre o papel dos arquivos na sociedade moderna. A menos que nós, os programas que dirigimos, nossas decisões sobre a alocação dos escassos recursos destinados aos arquivos, sejam animados por uma visão dos arquivos numa moderna sociedade da informação, nossos esforços continuarão sendo parciais, esporádicos e de pequena consequência. [...] uso e a comunicação tende a aparecer por último no pensamento arquivístico. Se nós nos engajarmos no processo de reinventar os arquivos, precisamos transformar esta questão em prioridade. (WILSON, 1995 apud JARDIM; FONSECA, 2004, p.6)

As quebras de paradigmas como as quais os usuários são participantes nos processos de busca da informação e na maneira de ver o arquivo como um local em que se tem a informação e não apenas visualizá-lo como depósito, são partes das evoluções dos estudos nos arquivos fizeram com que houvesse um aperfeiçoamento das prioridades nos setores, sendo elas transformadas no modo em que o uso da informação se deslocasse para um dos processos iniciais na caracterização da forma de trabalho e desde então pensar que as informações são inicialmente geridas para os usuários e não apenas para os profissionais que tratam dessa informação.

Essas mudanças de organização nos setores darão subsídios para ingresso e melhor visualização nos estudos de usuários, fazendo com que os arquivos sejam vistos como unidades gestoras de informações e de acesso e uso das mesmas.

Atualmente, sofremos com as demandas informacionais que são imensas devido as carências de pesquisas nesses estudos, vimos eixos diferentes de acordo com as especialidades

de pesquisas, o que abrange uma independência diante da problemática em cada setor. Sabendo que cada arquivo é único, o fazer também se adequará de maneira única para os usuários.

Somente nos últimos anos, os arquivistas têm sentido necessidade de empreender uma abordagem mais sistemática sobre o usuário de seus acervos. [...] os arquivistas estão cientes da necessidade de entender os usuários, mas não têm ainda bem definidos os procedimentos para projetar os estudos de usuários, especialmente 'quem' e 'o que' deve ser estudado, quando e 'onde' os estudos devem ser conduzidos e como coletar informação sistematicamente. (KURTZ, 1990 apud JARDIM; FONSECA, 2004, p.6)

Diante de toda problemática vivenciada em relação à busca da informação que os usuários fazem com frequência, a observação de lacunas existentes nesses setores foram acentuadas conforme os anos.

Depois da mudança de um arquivo visualizado apenas para o gestor, o documento e as técnicas arquivísticas, o usuário passa a ser essencial na caracterização do arquivo. A existência do setor inicialmente para atender as demandas desses indivíduos visto como um acompanhamento da real necessidade dos usuários agora está sendo indagadas as suas conduções, pois se inteirar desse núcleo partirá de uma pesquisa aprofundada desses usuários.

As gêneses dos estudos de usuários vieram da Biblioteconomia, que com o desenvolvimento desses projetos foram abordando interesses de estudos nos campos de informação e social, nas satisfações e necessidades desses usuários. Partindo do pressuposto de que a necessidade do indivíduo de se obter informação difundiu bastante a participação e contribuição nas CI e Ciências Sociais elucidando sobre os estudos dos usuários, a forma de necessidade do objetivo informacional e ainda a visão que o profissional remete sobre os usuários analisando os comportamentos em seu uso durante as fases do ciclo vital de documentos.

O fato é que esses estudos vão além de caracterizar os usuários, mas formar meios em que as comunicações entre arquivo-usuário-informação sejam correspondentes às indagações frequentes nos setores. Nessa perspectiva, o modo em que vimos esses estudos e a partir da conjuntura de que cada necessidade é específica.

Estudos de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para se saber se as necessidades de informação por parte de usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1979, p.79).

Os Estudos de Usuários são vistos como uma ferramenta útil de como averiguar as reais necessidades, visualizar diretamente a quem manifesta suas necessidades e onde os mesmos buscam e tem acesso as suas conveniências, já que esses serviços é um meio de assegurar o domínio perceptível das informações.

A aplicação desses estudos identificam várias vantagens para os usuários, como uma forma de se inteirar e mesmo de se conectar com a sociedade, não podemos deixar de citar a parte de que contribui para a gestão documental e nas tomadas de decisões que os serviços oferecidos no contexto arquivístico.

De acordo com as necessidades informacionais que os usuários possuem, as mesmas influenciam em estudos centrados apenas nesses indivíduos, direcionando e contribuindo para a eficácia no desenvolvimento de serviços de informações arquivísticas.

Os serviços de arquivo devem ser organizados para os seus usuários, as questões objetivas e subjetivas merecem atenção, com vistas a melhorar o fluxo informacional. Investigar os estudos comportamentais dos usuários é conhecer além de suas características, e sim, dimensionar e caracterizar sua personalidade conforme atribuições em que será perceptível para o gestor.

Conforme o discernimento das necessidades variadas de informações, tanto elas materializadas num suporte ou armazenada nas redes, ambas as características carecem de estudos esmiuçados que darão delineamento para as pesquisas, assim abrirá um leque extenso em relação com os estudos de usuários.

Saber dos problemas e definir os comportamentos dos usuários é um dos primeiros passos a dar para iniciar os estudos de usuários. As necessidades, as dificuldades, as vantagens e as desvantagens que se atribui nos setores são informações essenciais na busca e delineamento de uma pesquisa eficaz. No resultado dessas averiguações teremos uma visão mais acentuada e específica na conformidade dos usuários durante sua busca informacional.

A exploração dos serviços informacionais na atualidade ainda não é feita constantemente devido à falta de informações dos diversos usuários, desde pessoas leigas as mais intelectuais, dessa forma a análise científica do estudo é restrita e precisa ser ampla.

Estar inteirado sobre os Usuários tanto na Biblioteconomia quanto na Arquivologia, ou seja, nas Ciências Sociais como um todo, corroboram na propensão do conjunto informacional e nos comportamentos deles perante a dialética e a observação de suas reais necessidades.

Ao longo desse tempo, os estudos de usuários começaram a ter desenvoltura e mostrar percepções acerca de vários tipos desses usuários, tornando-se generalizável o fato de que os

déficits existentes nos mesmos sejam atribuídos às partes cognitivas e a falta de sistematização da informação.

Perante a forma de interpretarmos as necessidades de informação, vemos que esses focos são diversos e para ter uma definição com exatidão nos vários tipos de usuários. Além de partir da necessidade de informação, abrange também a satisfação dos usuários, como se dá esse acesso e uso dos documentos, para ter um estudo embasado nos usuários.

Fica claro que a necessidade e relação dos usuários-arquivo, usuários-serviços, usuários-produtos e usuários-unidades informacionais intensificam os tipos de arquivos com propriedades diferentes em cada terminologia antes abordada.

As definições exatas dessas necessidades atribuem-se pelos comportamentos informacionais dos usuários, onde de acordo com sua verdade absoluta, seu conhecimento prévio, a interação que se dá de um indivíduo para outro, melhor dizendo, sua cognição tem-se emergentemente para suprir a omissão nesses setores.

É evidente que a preocupação com acesso a informação é existente e vivenciada em todas as áreas informacionais e principalmente nos arquivos, onde a percepção do diálogo é mais presente entre o arquivo e o gestor da informação, do para com os seus usuários. Esse conjunto de práticas e saberes privilegia os usos e usuários da informação.

Os usuários serão sempre os protagonistas para se requerer a informação, e os arquivistas coadjuvantes em seu posto de “ponte” para que a informação seja disseminada de maneira pura e absoluta e que supra com eficácia o que são essenciais para os utentes. Esse ponto de vista se adequa a extensão num acesso e uso das informações, mas, no caso de organizadores das informações, os profissionais passam a ter esse papel principal juntamente com os usuários numa perspectiva mais atual, fazendo deles atuantes também no processo de decisões para melhorias.

Sofremos ainda com a escassez na agilidade de se obter informação porque os arquivos na sua gênese não foram pensados para os usuários da informação, mais sim para os gestores e profissionais que lidam com a informação corriqueiramente, a partir daí a quebra de paradigmas devem ser aprofundada, pois o percurso e ascensão social e outros direcionamentos organizacionais forma modificados e atualmente os usuários estão mais inclusivos nessa sequencia evolucionária.

3.1 USUÁRIOS DE ARQUIVO

Tanto a explosão informacional como o acesso a informação foram dois aspectos fundamentais para o surgimento da CI, isso designou estudos esperados e percussores de parâmetros a ser direcionados para os usuários da informação, especificadamente os usuários de arquivo. Essa deficiência para obter informação é divulgada e discutida para supri-las, mas, uma vez que estudos e séculos foram evoluindo a ordem dessas perspectivas também se ramificaram e atingiram não só problemas já visualizados, mas o surgimento de outros a serem resolvidos.

A dinamização dos tipos de usuários de arquivo é bem mais constante desde a grande demanda de informação e sua cientificidade que expos negligências como os grandes acúmulos da MDA e ao atendimento dos pedidos nos arquivos, isso se deu a falta de visibilidade no aumento de informação com o decorrer dos anos o que caracterizaria nessa variedade de usuários.

Conforme houve as mudanças a partir desses processos informacionais, os tipos de usuários também evoluíram. Sofreram paradigmas na construção entre os usuários no período de custódia e na pós-custódia. Os usuários começaram a servir ao arquivo de modo a contribuir com os serviços e não apenas na solicitação dos produtos, assim ativamente, esses usuários saíam da sua zona de conforto solicitando as informações no arquivo com todo seu conjunto comportamental sendo influenciado nesse campo de busca.

O usuário pode e deve contribuir na organização de instrumentos de trabalho, como a linguagem documental e na definição da estrutura dos arquivos e dos formatos de comunicação. Ele pode ainda colaborar na descrição de conteúdo, na formulação de estratégias de busca e na avaliação dos resultados de pesquisa. (GUINCHAT; MENO 1994, p. 482)

Num ponto de vista sistêmico para as instituições possuintes de informação integrar os usuários corroborando e demandar embasamento nas linguagens documentais, nos instrumentos de pesquisa, nesse conjunto de comunicação é uma visão positiva e precisa para delinear os serviços e produtos pertencentes a esses setores.

Segundo Andrade, (2014, p.72) “O usuário é parte fundamental de uma unidade informacional e das suas diretrizes de funcionamento, não o considerar é negligenciar para quem se destina a informação que é tão trabalhosamente organizada [...]”.

Os usuários possuem suas peculiaridades conforme o tipo de informação e o local na qual o próprio requisita. Esse uso de serviços e produtos conduz as diretrizes de conhecer quem os são e como atender esses tipos de demandas.

Autores como Jardim e Fonseca (2004) delinearão características para definições de usuários, dando princípios de acordo com a área de atuação dividindo em quatro esferas como o título, o autor, os termos e os conceitos baseados desde a gênese.

Quadro 2 - Os usuários na terminologia arquivística

<u>TÍTULO</u>	<u>AUTOR</u>	<u>TERMO</u>	<u>CONCEITO</u>
<i>Dictionary of Archival Terminology</i>	Conselho Internacional de Arquivos	user, chercheur, lector, investigador, usuario	<i>An individual who consults records(1)/archives(1), usually in a search room. Also called reader, researcher, searcher.</i>
Dicionário de Termos Arquivísticos: subsídios para uma terminologia arquivística brasileira	Arquivo Nacional do Brasil	USUÁRIO	Pessoa física ou jurídica que consulta arquivos também chamado consulente, leitor ou pesquisador
Diccionario de Archivologia	Berarda Salabarría Abrahan et alli	USUARIO DE LA INFORMACIÓN	<i>Persona o grupo de personas que recibe o utiliza información en su trabajo científico o práctico.</i>

Fonte: Elaborado com base em Jardim e Fonseca (2004).

De acordo com o quadro apresentado, temos algumas definições de usuários de arquivos existentes, sob toda perspectiva internacional e nacional, sabendo que os usuários são aqueles que utilizam as informações no geral. A partir daí, em vista de tais aspectos, suas definições se restringe apenas utilizador da informação, contudo, para os serviços de informações nessa era pós custodial, o usuário é mais ativo nos processos decisórios e para os

avanços dessas unidades, rompendo barreiras constituídas nessa definição custodial. Interagir, relacionar, manter descrições para esses utentes, nessa dimensão, dará subsídios para almejar um acesso, satisfação e “arquivo ideal”.

Diante desse embasamento teórico de definições de usuários, temos como usuários de arquivos aqueles que além de utilizador e requisitor da informação e documentos de interesses são atuantes fundamentais nos atos para benfeitoria e tornar seus interesses acessíveis e potencializar com vantagem as omissões existentes.

Não se tem um amadurecimento nem se examina numa definição exata para os usuários de arquivo, por também não ser debatido com frequência e não dar tal importância que deveria para os utentes desses setores, identificando assim suas desigualdades e desuniformidades de descrição, que irá se definir conforme as necessidades e os serviços que irão indagar.

A necessidade que os usuários de arquivo têm de se requerer a informação, parte pelo déficit da instituição não seguir com severidade e disciplina estas leis postas para esses serviços, o profissional identificar essas carências e atribuir não só como problemas dos utentes mais como dificuldades dos mesmos também, ver-se e se posicionar no lugar dos usuários, e as circunstâncias que norteiam esse conjunto como os comportamentos cognitivos que se valida na personalidade e nos anseios emocionais presentes na busca.

As influências dos usuários nos arquivos são consideradas intrínsecas e extrínsecas em apoio às unidades informacionais por servirem na constituição dos estudos e como uma perspectiva social, historicista e organizacional. A discussão dos fluxos de informações determinam os tipos de usuários, quais suas necessidades, como saná-las e preencher a lacuna que gira em torno de sua existência que é dar acesso à informação.

Tornar acessível a todos o acesso à informação é a base que se trata de moldar as unidades informacionais para os usuários de arquivos, em conformidade com a LAI e o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) que determina em sua totalidade definirem leis para o benefício em comum dos serviços nos arquivos visando justamente o aparato social no aprimoramento em favor a todos.

3.2 TIPOS DE USUÁRIOS

Inicialmente os estudos de usuários foram provocados a partir da necessidade de se obter informação, diante dessas circunstâncias de necessidades e uso da informação, pesquisas começaram a corroborar com o desenvolvimento e aprofundamento da área, instigando assim

por séculos o papel desses usuários, integrando diversos aspectos até os dias de hoje. Ainda muito restrita a pesquisa, estudiosos analisaram os usuários a partir da Biblioteconomia, onde a área que deu um pontapé inicial e maior visibilidade a essas necessidades.

Conforme os séculos se passaram analisamos vários pontos de vistas de usuários da informação, independentes de seus setores de atuação e num contexto social geral. Os usuários podem ser vistos como meios de informação e comunicação interligando e relacionando as ações que existe dentro desses núcleos.

No discurso, prática e teoria dos estudos dos tipos de usuários, essas necessidades interferem no processo de criação. Paradigmas ao longo desse tempo foram transformados diante de tais perspectivas situacionais, ainda quando tinha a ideia de que os usuários eram apenas parte desses setores, em seguida, constituindo presentemente o usuário como ser pensante para requerimento da informação, atribuindo neles os comportamentos informacionais a perante sua cognição.

Desempenhar a informação social condiz com as ações humanas criando um campo sistêmico e de fácil acesso de acordo com a cientificidade da informação e das polaridades direcionadas, o que se subtende a análise dos usuários.

[...] a partir da *responsabilidade social* de facilitar a comunicação de mensagens entre um emissor e receptor humanos. Isso implica que seu objeto de estudo pertence ao universo dos fenômenos da comunicação social, em particular a comunicação entre uma fonte emissora de mensagens contendo conhecimento capaz de promover mudanças nas estruturas cognitivas de um receptor. (FREIRE; ARAÚJO, 1999, p.10, grifo do autor)

Na Arquivologia os estudos de usuários possuem duas vertentes, mais atribuir tais características não bastam apenas se adequar área de atuação, mas a suas funções e contextos arquivísticos.

Segundo Malheiros, (1999, p. 28) “o comportamento dos usuários nesses serviços (Arquivo e Biblioteca) passa, assim, a ter de inserir-se num só ‘bloco’ de estudos [...]”. A pontuação inicial que Malheiros define, constitui-se num campo pragmático entre as relações das duas áreas das Ciências Sociais, onde, independente de ambas terem o objeto informacional distinto, a relação que se dá de uma a outra é de maneira interdisciplinar, dessa forma, esboçando os perfis dos usuários conforme seus comportamentos nos setores na qual requisitam a informação.

Diante disso, unificar os dois tipos de usuários e conseguir atribuir à especificidade de déficits em cada área são mais um desafio a enfrentar nos estudos de usuários para diferenciar

esses tipos e atribuir características a cada um. Permanecendo nessa sistemática de relacionamento de áreas, os tipos de usuários que definem esses estudos são os mais dotados de frequências e usos de informações dimensionando não só os serviços mais os fluxos informacionais.

A transferência da informação é um processo que surge quando o conhecimento que determinada fonte possui, passa a se incorporar ao mundo do usuário que a absorve. Para isso, torna-se necessário uma cadeia de mecanismos capazes de realizar esta relação entre informação e receptor, gerando um novo estado de conhecimento ao último, possibilitando assim o seu desenvolvimento. Esta qualificação do usuário é um fator decisivo para o acompanhamento e entendimento das transformações do fluxo da informação que a cada dia torna-se mais veloz e eficaz com o advento da comunicação eletrônica. (MARIZ, 2012, p.34)

Logo, os usuários são imprescindíveis no processo de transformação da informação, fazendo deles fonte de pesquisa essencial para determinar de que forma a informação poderá ser mais bem gerida dentro desses núcleos informacionais, tendo em vista que o fluxo informacional não se restringe apenas na demanda de informação, mas, a comunicação entre o profissional-usuário é um detalhe em questão por devidas áreas, sabendo que são esses utentes que solicitam as pesquisas no momento em que necessita das mesmas.

Na visão de Guinchat e Menou (1994, p. 482) “[...] o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”.

Na medida e no processo de mudanças e adequações desses serviços para os usuários, a existência desse diálogo não bane a facilidade de relação entre os profissionais-usuários. O pensamento de ambos deve ser agregado e pontos negativos e demais compreensões serão vistas como medidas decisórias para os arquivos. A consciência por parte de ambos e o posicionamento das atribuições de suas funções acarretará na excelência de interação e as unidades de informações

O fortalecimento da gestão e avaliação documental não se dão unicamente para os gestores, mais não pensar nos usuários é imprevidência de assimilação das novas perspectivas, essas integrações dos usuários nos sistemas de informações é uma idealização dos setores de arquivos, assim disseminando a informação da maneira mais propícia.

A diferenciação dos perfis dos usuários é uma análise rigorosa e a partir de cada busca e interpretação desse tipo de necessidade inicia-se conforme comportamentos cognitivos que também são influenciados pelo meio que vive.

Analisar os perfis dos usuários se torna complexo, diante de duas análises, de modo interna, na sua parte cognitiva, quanto à externa, referente aos serviços informacionais no arquivo e como base nesses estudos a abrangência desses variáveis usuários são enormes, porém, partir dos mais recorrentes atribui a uma iniciativa nas demandas informacionais.

Num sentido geral, atribuímos os dois tipos de usuários mais frequentes sem especificações exatas, portanto sua existência se relaciona de modo vasto e a todos os serviços de informações sendo eles os usuários internos e os usuários externos. O antagonismo desses dois tipos de usuários se sobressai na interação entre os serviços de informações (internos) e os sentidos sociais (externos).

Os usuários internos são aqueles em que se relacionam com os núcleos informacionais em que estão inseridos diante da produção de documentos que os mesmos geram, nessa conjuntura, organizam, ordenam, transferem e recolhem informações para disponibilizá-las.

Dessa forma, definições dos tipos de usuários foram sendo caracterizadas conforme as características do século e diante das necessidades.

Usuários Internos: são os usuários que apresentam uma concepção mais monolítica que a dos usuários externos, já que se referem à organização ou instituição que gerou a documentação. Porém este monolitismo na sua concepção se diversifica no planejamento das necessidades que oferece e no que pode oferecer. Podemos dizer que o usuário interno se caracteriza por demandar do arquivo como complemento da totalidade das funções básicas de: organizar, recolher, conservar e difundir. (XAVIER et. al 1997 apud CÉ; PEDRAZZI, 2012 p. 83)

Na medida em que se distingam esses dimensionamentos e fluxos de informação, as definições abarcaram sobre tais características nos setores. Portanto, as definições de usuários externos se caracterizam como aqueles que investigam as informações conforme suas necessidades sem precisar ter relação com o setor que solicita.

Na compreensão de Vasconcelos, (2011, p.2) afirma que “Os usuários externos, por conseguinte, são aqueles que utilizam o arquivo por motivos diversos, são oriundos de diferentes formações acadêmicas e necessitam de informação com o foco diferente do produtor do documento”.

Esses tipos de usuários são desempenhados com papel ao arquivo de atribuir sua função no serviço tanto diretamente como indiretamente, pois ambos diferenciam o tipo de documento que irá precisar e para tal finalidade. Essas identificações dos tipos de usuários colaboram para saber se os mecanismos de buscas que os profissionais irão solicitar são claros

a sua eficácia como também o modo em que a tecnologia irá influenciar nessa recuperação de informação particularmente vistas de com acessibilidade e usabilidade.

Considerados como prévia informacional as tecnologias são complacentes com as pesquisas dos tipos de usuários, delimitando nelas seus registros informacionais e formas de atuação nos setores num enquadramento interno e externo.

3.3 NECESSIDADES INFORMACIONAIS

As mudanças existentes na sociedade no período da Revolução Industrial onde a gama de informação e as atividades intelectuais começaram a vir à tona e se estabeleceram mais firmadas. Como também o surgimento do Capitalismo Cognitivo tornou uma quebra de paradigma instituída, onde seres pensantes começaram a participar do processo de decisão, de mobilização de conhecimento, da informação, sentido inovador e crítico, de modo que se expandiram as Ciências Sociais, a CI e conseqüentemente a Arquivologia e demais áreas afins.

Devido a grande massa documental acumulada no período da Revolução Francesa, a necessidade de se obter informações relevantes com valor probatório foi o passo para que a transferência de informação fosse posta a todos. Desde então o direito e a decorrência para a informação, foi ganhando espaços e seu acesso se tornou mais assegurado na sociedade e não só visto como direito mais dever.

Atrelado a Explosão Informacional e o fato de se obter a informação, o período foi de ascensão tecnológica e auxiliava na medida em que alcançavam várias fronteiras da disseminação de informação e atualmente a dinamização das Ciências Sociais é culturalmente alcançada.

Diante da dimensão informacional a sua disseminação não só depende da contribuição dos profissionais, mais do próprio conhecimento prévio que é dito como fonte essencial nas medidas decisórias para disponibilizar a informação.

Os impactos tecnológicos formalizam o fluxo da informação, com uma movimentação acentuada para os serviços e visa facilitar na dinamização do ponto de vista atual por dar subsídios de desenvolvimento. Mas, contudo, traz seus empecilhos para as NIs, pois com a gama de informações sendo disseminadas, a sua organização e sistematização deixam a desejar devido à inconsciência da formação estrutural, sendo assim também, os profissionais que deixam de dar notável importância na grandeza que irá se perpetuar sem ao menos ter

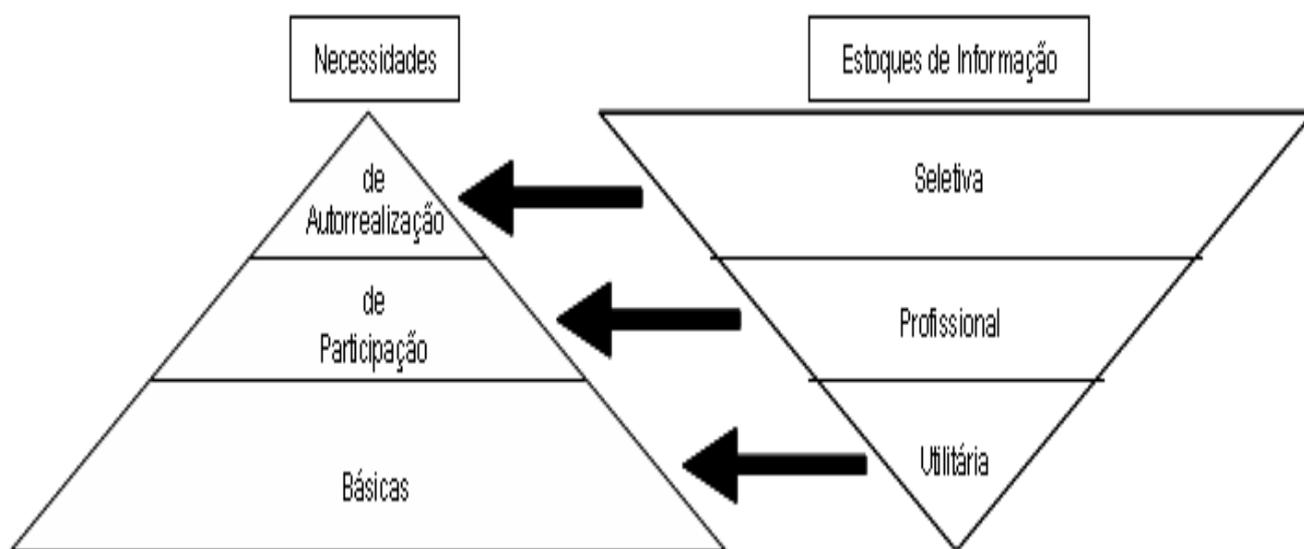
uma avaliação necessária por subentender que pertencendo à tecnologia não é essencial uma condição concreta e satisfatória de ordenação.

Sabemos do nível dimensional da informação existente em nosso redor e todo núcleo, isso expõe os produtos e serviços antes já comentado sendo eles a relação da informação e dos setores de arquivos, ambas objetivando a agilidade na satisfação dos usuários.

A comunicação é uma via de mão dupla para que a necessidade informacional que os usuários têm seja assimilada pelos profissionais de arquivo. A facilidade informacional atualmente age de maneira hábil e perspicaz nesse tipo de situação, mais nem sempre as satisfações se veem com excelência dentro do interior dos setores informacionais, tendo em vista que dependeram das particularidades da tecnologia presentes, dos profissionais e utentes.

Dentre as unidades informacionais dos serviços de arquivos, as necessidades informacionais (NIs) estão sempre presentes nas instituições a cerca da necessidade vivenciada em nosso cotidiano, as mesmas são direcionadas nos setores aos usuários de arquivo, que se comunica com o setor para suprir suas carências. A imagem a seguir define numa escala a relação entre as necessidades e os estoques de informações.

Figura 2 - Relação entre necessidades e estoques de informação



Fonte: Elaborado com base em Costa e Ramalho (2002)

O esquema anterior mostra a Teoria de Maslow que a necessidade é conhecida de forma hierárquica. Nesse sentido, na medida em que os usuários precisam obter integralmente a informação, suas NIs serão atribuídas classificatoriamente de acordo com

suas prioridades e urgências do momento, impulsionadas assim a consentir desde necessidades simplórias as operosas.

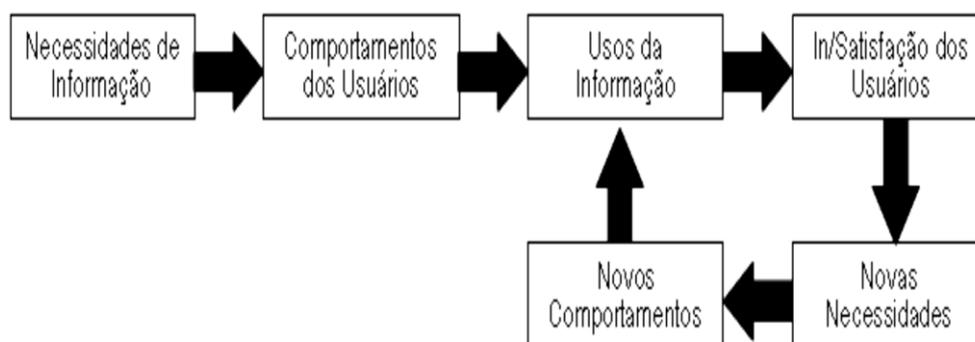
Não podemos executar com regras nem padronizar os tipos de NIs, pois o uso corriqueiro de informação irá depender dos usuários que faz curso extenso dessas habilidades, conhecendo também a maneira que a informação é transferida, ou seja, sua comunicação, os prazos de se obter a informação sendo elas de curto em longo prazo e demais modalidades e preferência dos tipos de utentes.

O objetivo final de um produto/sistema/unidade de informação deve ser compreendido e analisado, enquanto fontes ou canais de informação utilizados, em termos dos usos da informação e dos efeitos (funções concretizadas) resultantes desses usos na modificação do estado do conhecimento e nas ações dos usuários. Dessa maneira, o papel mais importante do produto/sistema/unidade de informação consiste na forma como a informação possibilita/transforma a realização desse objetivo ao satisfazer seus usuários (LE COADIC apud COSTA; RAMALHO, 2010, p.60).

Os usos da informação nos sistemas são vistas positivamente para desenvolvimento das funções nos setores, o que se espera de cada disseminação de informação é que supram essas necessidades conforme desejada pelos indivíduos.

É de ordenado ciclicamente que se dão as NIs e os novos comportamentos dos usuários da informação, caracterizando-se de maneira reparável no papel dos usos e usuários, comportamentos informacionais, nas satisfações e insatisfações desses utentes. A imagem mostra como será a sequencia das necessidades e usos da informação.

Figura 3 – Ciclos de necessidades e uso da informação



Fonte: Elaborado com base em Costa e Ramalho (2010).

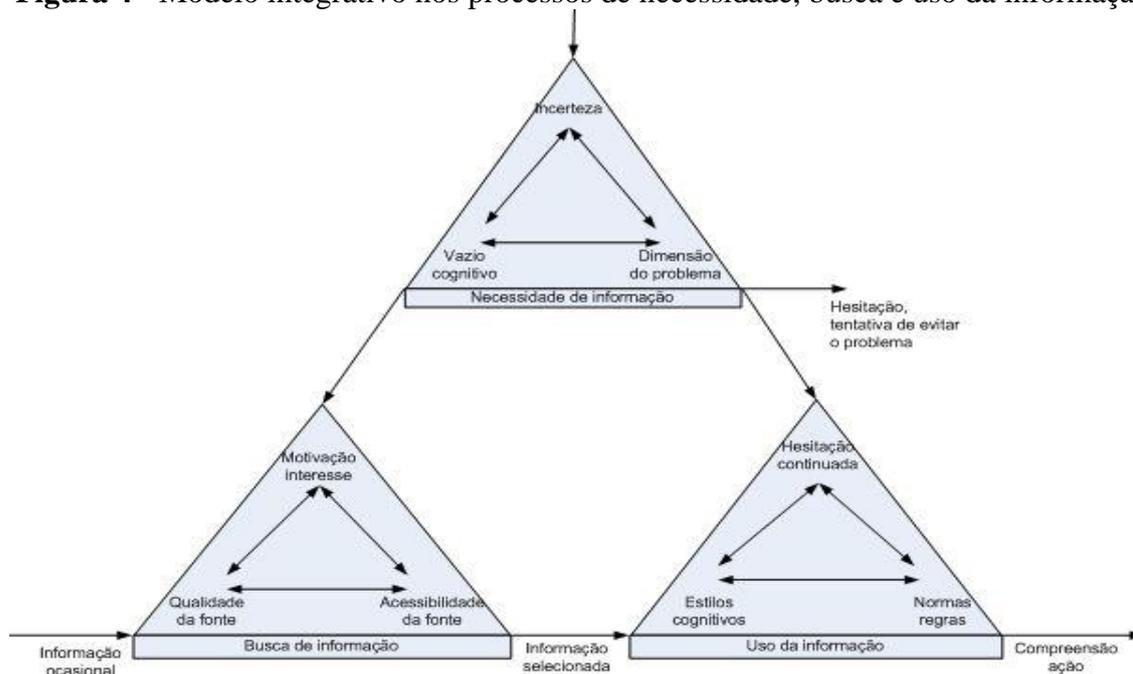
Diante do exposto vimos uma sequência lógica e constante sobre as necessidades e usos das informações. A princípio para gerar toda e qualquer busca nos arquivos parte

inicialmente pela necessidade que os usuários terão, em sequência, os comportamentos dos mesmos influenciam diretamente de como agir nos setores, pois depende de sua cognição e a comunicação existente na relação usuário-profissional; esses usos da informação dará partida para sua satisfação ou insatisfação que atribui conforme as ações de funcionamentos que levaram os utentes a requerer a informação, com seu grau de satisfação ou não finalizado, conduz a outros tipos de necessidades que mudará também os novos comportamentos e assim numa corrente ondular de ação. Assim sendo, quando se conhece a informação e sabemos os reais motivos para se configurarem como planejamento estratégico de se obtê-las, facilita na pesquisa e conseqüentemente acarretará uma satisfação em excelência.

As necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação. Satisfazer uma necessidade cognitiva, então, seria armazenar a informação que responde ao que se perguntou. Entretanto, como se busca e usa a informação em situações sociais, a informação tem de satisfazer não apenas necessidades cognitivas, mas também necessidades afetivas ou emocionais. (CHOO, 2003, p.99)

No exposto, atribuir essas demandas informacionais a cognição dos indivíduos e da sociedade é umas das formas mais cientes de distinguir e atribuir às NIs, pois além de satisfazer de modo físico, no caso dos serviços, irá também servir em suas cognições ampliando a visão antes restrita e imperceptível.

Figura 4 - Modelo integrativo nos processos de necessidade, busca e uso da informação



Fonte: Choo (2006)

Na teoria de Choo, os estudos que se relacionam com a necessidade, a busca e o uso da informação, diante disso, observa-se na figura 4 que a cada característica atribuída por ele de acordo com sua tríade estabelecida, para se obter as informações necessárias serão utilizados vários tipos de linguagens e aspectos, assim o acesso à informação reciprocamente.

3.4 MÉTODO QUADRIPOLAR

Em busca de um aprofundamento das relações em meio aos paradigmas físico, cognitivo e social CAPURRO (2003) e em conjunto dos estudos dos usuários, o método Quadripolar SILVA (1999) constitui-se no modo em que a informação será descrita a partir dos quatro polos embasada na compreensão informacional reconhecida. Nessa conjuntura de informações a maneira de relação e espaço dado aos usuários será averiguada para um arcabouço exato e específico.

A partir do método Quadripolar de SILVA (1999), diante dos polos em questão, os mesmos darão cientificidade à pesquisa, direcionando para o estudo de usuários, o que suprirá algumas lacunas existentes atualmente e de maneira compreensiva adequar aos usuários diante das suas reais necessidades.

A existência desses quatro polos remete a vários significados enquanto serem investigativos no sentido da cientificidade, e de maneira constante e cíclica dá sempre início a várias construções de conhecimento a partir desse método. As possibilidades desses princípios para a área é inovadora e pouco desenvolvida, mas, uma maneira de construir novos paradigmas a partir dessas investigações.

Para saber atribuir investigações eficazes a fim de corroborar nos tipos de usuários sejam eles externos ou internos e suas demais especificações, em quais necessidades minuciosamente os usuários irão se atrelar como esta sendo a busca e a atual satisfação. A quadripolaridade é vista com novos métodos de testar profundamente um perfil para cada polo diante da imensidão informacional e cognitiva do setor e da sociedade.

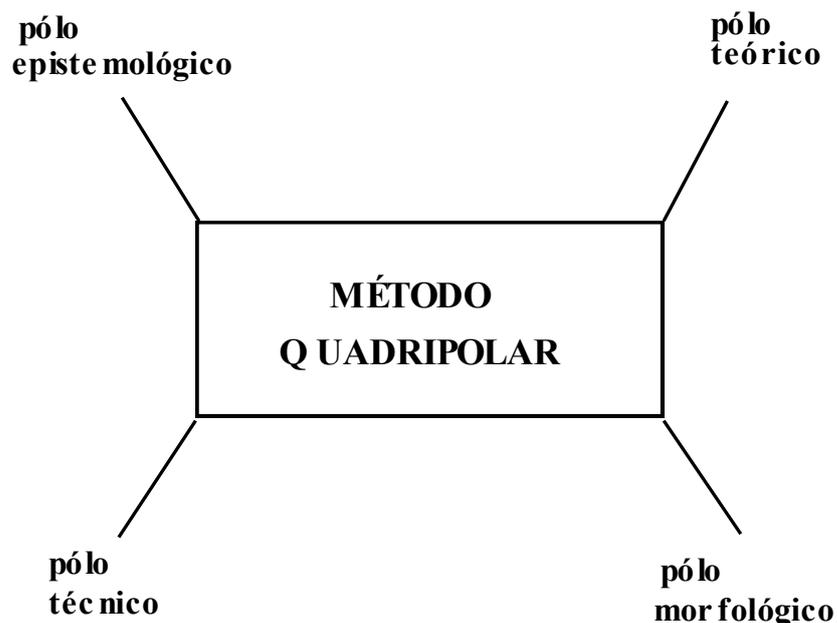
Esses arcabouços teóricos e científicos para perceber as necessidades e satisfazer os usuários, são equiparados dinamicamente e inconstantes, pois cada polo depende exclusivamente dos comportamentos informacionais de quem utiliza a informações.

A aplicabilidade do método não depende só dos comportamentos dos usuários, mas a relação que os profissionais irão fazer de cada um na conjuntura de cognição tanto inicialmente como teste e nas práticas cotidianas. Essa propagação da informação aplicada na Arquivologia tende-se a ser levada para demais áreas que abrange um nível de usuários frequentes.

Conhecer o método é saber de suas compreensões acerca dos usuários. Os entrosamentos dos polos se distinguem como a interatividade Quadripolar, se relacionando a modo que mesmo sendo antagônicas percebe-se um valor sob a outra. Consequentemente os efeitos dessas ações darão respostas plenas e direcionáveis, delimitando as incógnitas e as contestando.

Malheiros, (1999, p.19) “Com o efeito, a dinâmica da investigação visa isolar, pela explicação, invariantes ou leis - causalidade externa -, enquanto pela compreensão procura alcançar um significado totalizante do processo informacional [...]”.

Figura 5 - Sistematização do método Quadripolar



Fonte: Malheiros (1999)

Pensando nesse tipo de investigação que concerne inicialmente atingir os polos da epistemologia, teórica, técnica e morfológica são necessários para averiguação perspicaz dos diferenciados e mais frequentes tipos de usuários e com o auxílio da psicologia cognitiva referente a cada tipo de usuários.

No polo epistemológico é a construção do objecto científico e a delimitação da problemática da investigação, ou seja, dá-se a reformulação constante dos parâmetros discursivos [...] dos paradigmas e dos critérios da cientificidade. No polo teórico manifesta-se a racionalidade predominante no sujeito que conhece, o objecto, bem como a respectiva postulação das leis, formulação de conceitos operatórios, hipóteses e teorias e subsequente variação ou refutação do “contexto teórico” elaborado. (IBID, 1999, p. 15-16)

Diante dos polos epistemológico e teórico, sua base inicial para haver um diálogo com os usuários é a racionalidade que consiste em cada um deles, dando assim subsídios de cientificidade fundamentada em cada polo.

No técnico, o investigador toma em contato com a realidade objectivada [...] acumularam-se procedimentos técnicos canalizados para a representação formal da documentação e para o armazenamento, transferência, recuperação e difusão. No polo morfológico, formalidade dos resultados da investigação levada a cabo através da representação do objeto em estudo [...]. (IBID, 1999, p. 17-18)

Nos polos técnico e morfológico, a partir dessa racionalidade alcançada pelos polos epistemológicos e teóricos irão embasar de forma probatória todo desenvolvimento do método. A relação dos polos se personifica numa definição para o usuário, tendo em vista que o acompanhamento nos setores de arquivo tomaram positivamente esses funcionamentos.

Se inteirando da situação atual dos arquivos visualizando a sua formação não se restringindo nem delimitando o campo de pesquisa como fundo, mais como serviço e unidade de informação isso traz para o método o rendimento de um contexto com pluri informações contidas nos setores. A capacidade de se relacionar com outros aspectos nos setores variam de atuação nos setores desde sua produção até a disponibilização da informação.

Mesmo conhecendo os pontos de vista e as aparências dos setores, o método se relacionará diretamente com os usuários dos núcleos informacionais, a partir disso, a personificação Quadripolar será atribuída em parâmetro de seus comportamentos, desde a forma que solicita a informação até seus contentamentos.

Na perspectiva atual de que os métodos se encaixam no âmbito informacional como peças fundamentais e mais propícias a descobertas de uma nova visão nos estudos de usuários, o que convém de fato são tanto os arquivos tradicionais denominados de fundos ou como os tecnológicos vistos de sistemas de informações usufruíram do método Quadripolar com a mesma interação e exame na sua aplicação, o que fará distinção serão as medidas de conhecimento que os usuários têm sob a informação.

4 METODOLOGIA

Na pesquisa, a metodologia refere-se a todo procedimento de investigação e análise durante seu desenvolvimento. Nessa conjuntura, explica-se a natureza da pesquisa e seu processo de construção.

Segundo Minayo (1994, p.42) relata que a metodologia “geralmente é uma parte complexa e deve requerer maior cuidado do pesquisador. Mais que uma descrição formal dos métodos e técnicas a serem utilizados, indica as opções e a leitura operacional que o pesquisador fez do quadro técnico”.

De acordo com as pesquisas apresentadas sobre os usuários, os métodos de Estudos de Usuários são necessários para realizar as funções com abrangência das Ciências Sociais. Para se formalizar o processo de pesquisa inicia-se com um problema a ser respondido, durante essa etapa de desenvolvimento, traçando o caminho a qual irá conduzir para solucionar a problemática.

Especificamente esta pesquisa tratou da análise da Pentapolaridade dos usuários de arquivos o que aponta os cinco categorias de usuários de arquivos, estes polos foram embasados pelo método Quadripolar havendo a inclusão de mais uma dimensão de usuários de arquivos. Diante da situação de escolha que foi feita na pesquisa, a mesma atingirá uma solução a cerca da problemática em que foram sistematizadas de acordo com o objetivo geral e os específicos nesse estudo.

Como sujeito e o objeto da pesquisa, a mesma trará maior visibilidade pros déficits da área, assim suprindo as lacunas existentes e dando maior visibilidade para os usuários de arquivo, sendo eles partes essenciais para o desenvolvimento dessas unidades de informação.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O referido trabalho tem como foco a pesquisa qualitativa, onde este modelo para a ciência relaciona-se com o método da relação de ação dos sentidos dando significados as pesquisas básicas.

Para Gil (1999, p.42), a pesquisa tem um caráter pragmático, é um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

Na pesquisa qualitativa, avaliando os usuários específicos no setor de cada atuação e da verificação da existência da Pentapolaridade nos usuários de arquivo, se dá também sobre a

qualidade de resposta da informação solicitada a partir da psicologia cognitiva, portanto, apresentam essas características construindo os perfis dos usuários.

Os estudos que se refere aos perfis dos usuários traz uma melhor visibilidade na área de atuação, dando significados contemporâneos às novas existências desses usuários de arquivo. Para a pesquisa no geral, conhecer cada problema existente na área de atuação se designa as maneiras de sentindo pelo que abarca os relacionamentos de investigações, assim, designando o conhecimento de novas teorias e práticas.

A pesquisa qualitativa ajuda a identificar questões e entender porque elas são importantes. Deve ser usada quando você deseja entender detalhadamente porque um individuo faz determinada coisa. A pesquisa qualitativa é particularmente útil como uma ferramenta para determinar o que é importante para os clientes e porque é importante. (MORESI, 2003, p.69)

Nessa qualidade, a pesquisa é básica, nem por isso, menos conceituada, pois mesmo não havendo nenhum dado quantitativo, nem imediatismo para a aplicabilidade de um levantamento prático e estatístico de informações, as investigações são baseadas em conceitos e vivencias nas Ciências Sociais, circunstanciadamente na Arquivologia.

4.1.1 Descritiva

A Descrição é importantíssima para especificar e atribuir as suas características e desempenhos ao longo da pesquisa. Pormenorizar cada fonte que se conceitua, fundamenta a pesquisa tanto na prática e vivência vista e na lógica, derivando assim a cientificidade do problema descrito.

A pesquisa é definida como descritiva e bibliográfica, no sentido que a descrição é feita diante das análises atribuídas num modo geral vistas e vivenciadas das opiniões do meio social. Todo embasamento teórico são a partir da pesquisa bibliográfica definindo conceitos e atribuindo valores aos tipos de desempenhos.

As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título [...] (GIL, 2008, p.28)

Dentre a pesquisa descritiva salientam que seu desenvolvimento irá depender das observações feitas sob os fenômenos existenciais descrevendo e aperfeiçoando novas ideias.

A matéria prima de evolução dos problemas apresentados na pesquisa direciona um conjunto informacional coerente conforme as modificações e análises semelhantes aos saberes adquiridos da experiência.

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. [...] convém aos pesquisadores assegurarem-se das condições em que os dados foram obtidos, analisar em profundidade cada informação para descobrir possíveis incoerências ou contradições e utilizar fontes diversas, cotejando-se cuidadosamente. [...] a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto. (GIL, 2008, p.51)

Assim, compreendendo melhor as informações analisadas diante da pesquisa descritiva, a categorização dos perfis de usuários se dá através de embasamentos teóricos analisados em conformidade com a bibliografia que nos fundamentou.

4.1.2 Psicologia Cognitiva

A análise desses Estudos de Usuários entende-se na cognição como um processo que se dá para a maneira mental de consciência, memória, pensamento, ou seja, o raciocínio.

Segundo Saracevic (1996, p.51), “embora existam diversos enfoques de pesquisa, os campos que compõem a ciência cognitiva compartilham um interesse básico acerca da compreensão dos processos cognitivos [...]”.

Os usuários por sua vez são subjetivos a essas investigações e os campos da Arquivologia darão essas especificidades dos tipos de usuários. E como foco de que cada um possui seu embasamento estrutural perante estes processos informacionais vão depender de como serão correspondidos essas compreensões para definir com clareza as necessidades dos utentes.

A Psicologia cognitiva dialoga simultaneamente com a Arquivologia em seu processo, por partir do princípio de análises dos processos mentais que corroboram na facilidade do diálogo, nas interpretações mais eficazes acerca da necessidade de informação e assim, esses estudos correlacionados tornam as explicações mais visíveis.

Os estudos cognitivos de usuários no campo da ciência da informação em sua maioria incorporam vários princípios da perspectiva cognitivista. [...] o estudo procura compreender os usuários de informação sob uma perspectiva distinta das usuais na literatura, ao atender o comportamento de busca da

informação como processo histórico, contingente e permanente de especificação e modulação mútua entre sujeito e meio. (VENÂNCIO, 2007, p. 2-5)

Compreendemos que ao tratar desse contato direto com os usuários, os gestores da informação além de organizar a informação, eles também contribuem na parte comportamental dos usuários, em que deverão analisar as reais necessidades desses utentes em conjunto de sua parte cognitiva para satisfazê-los. Nessa conjuntura, são muito importantes essas análises e investigações referentes aos comportamentos cognitivos, pois contribuem fundamentalmente para o desenvolvimento de novos serviços.

As interfaces da cognição será o modo de contato direto que teremos com os usuários de arquivos, nessa atualidade sabem os desmembramentos na qual os indivíduos se relacionam com os outros fazendo disso o modo de interação o que não circunda apenas de expectativas vazias, mais de busca de conhecimento e amadurecimento simultâneo.

5 PENTAPOLARIDADE DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO

Diante dos parâmetros estabelecidos ao longo dos tempos, entre arquivos, usuários e arquivistas, vemos que a relação entre eles é indispensável na categorização das suas definições e direcionamentos dado ao longo da pesquisa. Os usuários da informação e dos arquivos abrangem um núcleo informacional na prática e lógico bem maior do que se pode definir.

O comportamento informacional dos usuários são análises básicas para se definir e adequar aos tipos de usuários mais corriqueiros nesses serviços informacionais. Tanto nos arquivos, como em bibliotecas, nos museus e nos centros de documentações, atribuir esse comportamento como a forma de se requerer informação a partir de suas necessidades, num modo de se ver como feedback a relação dessas unidades, tanto ativamente ou passivamente entre os usuários e os profissionais lotados nesses serviços. Não podemos nos restringir e delimitar a apenas aos tipos de usuários de modo geral, como os usuários internos e externos.

Expandir esse campo de vista e minuciosamente demarcar as suas características assiduamente é propagar novas categorias de usuários ainda não estudados ou observados nos setores. Para cada tipo de serviço se define um tipo de usuário e uma necessidade informacional oposta as anteriores, contudo, essa visão se desloca em um rendimento proposital para tais segmentos de informações neles acertadas.

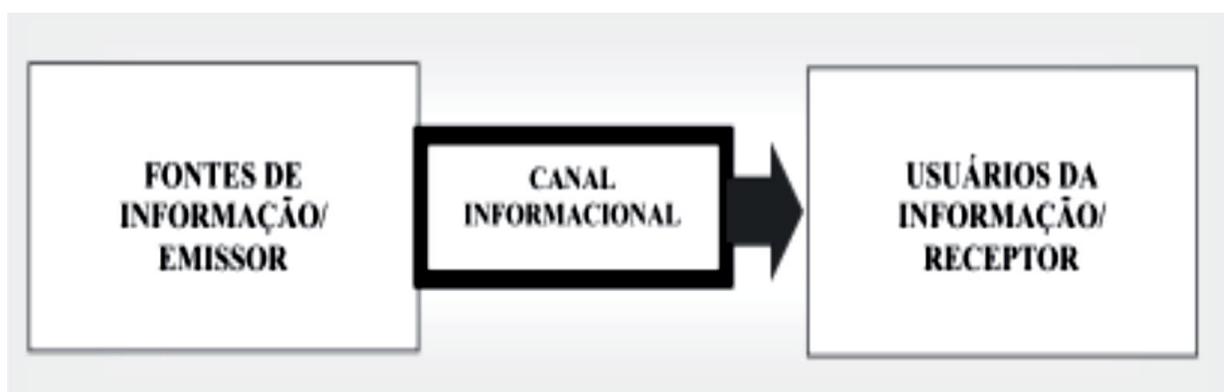
Constantemente os usuários são os focos em questão para as condições de vantagens nas Ciências Sociais, e analisar esses tipos de comportamentos não só atribuirá a um tipo de usuário, mas sim, ao estudo de diversos usuários. Na perspectiva de atuação de serviços, esses usuários trarão respostas perspicazes de acordo com suas necessidades o que poderá gerar outras necessidades não vistas atualmente, dessa forma, será um retorno produtivo, tanto para quem necessita da informação como para quem a fornece.

A necessidade humana de informação passa por quatro níveis: visceral, consciente, formalizado e adaptado. No visceral a uma insatisfação por parte do usuário devido a 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 a busca. (TAYLOR 1968, apud ÁVILA, 2011, p.84)

Na perspectiva de sequência para se obter a informação, observamos uma série de fatores que leva aos comportamentos informacionais dos tipos de usuários de arquivo quando se necessita da informação, analisado dessa forma, em grande escala.

Tendo em vista as medidas decisórias da comunicação existente entre emissor e receptor da informação, associando ao arquivo temos o arquivista-usuários cada um com seu papel específico na unidade. A relação de emissor-receptor da informação é uma via de mão dupla para que a interação seja de ambas as partes. O canal informacional, infelizmente ainda é falho o que necessita de mudanças e criação de pontes de relacionamentos entre as duas partes para que se aproximem e não se declinam.

Figura 6 - Processo clássico comunicacional



Fonte: Silva et. al (2004)

A problemática da linguagem em relação ao profissional-usuário é vivenciada diariamente desde a existência das unidades de informações, onde a interação de ambos não é vista de forma promissora. Modificar esse enraizamento de séculos antes para a atualidade e distinguir qual necessidade que se almeja é mais uma quebra de paradigmas historicista e social. Além de que a adaptação não só deve ser do usuário, mais inicialmente do profissional, pois essas unidades servem diretamente para sociedade.

Os comportamentos informacionais devem ser mais acentuados no presente momento, pois sabemos que através de estudos comportamentais, juntamente com a psicologia cognitiva, as respostas a essas lacunas serão mais eficazes no decorrer de avaliação dos estudos de usuários.

Dar acesso à informação é o destaque para os usuários devido seu nível de busca ser constante, a relação de ambos remete as perspectivas intituladas pela representação dos dois

universos, um complementando o outro e sanando as carências para que o resultado seja alcançado pelos usuários.

A categorização dos usuários de arquivo nesses estudos corresponde a divisão clássica entre os clientes internos e os externos, sendo representada pelos eixos centrais da Arquivística: de um lado promover o acesso a informação orgânica registrada pelos produtores, relacionando às fases de gestão; de outro, torná-la acessível ao usuário de arquivo permanente, característica relacionada ao valor histórico e da pesquisa. (ÁVILA, 2011, p.78).

A acessibilidade informacional pode ser vista de vários modos, tanto na gestão, como para o arquivo, ou na forma de avaliação documental, entre os instrumentos de pesquisa e demais aspectos. Os paradigmas que circulam desde o custodial e o pós custodial têm em vista as demandas num só universo de pesquisa, mais atualmente não se contentam em apenas ter acesso à informação ao modo tradicional, muitas decisões são feitas a ritmo em que os documentos cheguem até os usuários em paralelo a outros tipos de canais de comunicação, mesmo com a sua interação aos serviços ainda desprezadas e mal vistas.

Atualmente, os aspectos dos arquivos possuem pontos de vistas distintos aos custodiais, a tecnologia ingressou intensamente nesses processos de busca, uso e acesso a informação designando vários conceitos e dando arcabouço a outras problemáticas vivenciadas nos setores. Assim temos alguns conceitos de acordo com esses fatores tecnológicos.

- a) O conceito de "lugar" torna-se secundário para o profissional da informação e para os usuários;
- b) Onde a informação se encontra não é o mais importante e sim o acesso à informação;
- c) A ênfase na gestão da informação desloca-se do acervo para o acesso, do estoque para o fluxo da informação, dos sistemas para as redes;
- d) Instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras;
- e) Sob a banalização das tecnologias da informação, os usuários (aos menos os não excluídos do acesso às tecnologias da informação), produzem novas demandas aos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços;
- f) Emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos. etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação. (JARDIM; FONSECA, 2004, p.1)

Nós tópicos apresentados acima às mudanças de paradigmas são visíveis às unidades de informações, pois a informação não precisa ser apenas identificada no papel, pois o que domina mais é a informação contida do que os próprios suportes, como também analisarem num ponto em que a interação e a satisfação dos usuários se tornam elementar nos procedimentos de busca e acesso. Ou seja, nessas perspectivas o usuário hoje é visto como fundamental e imprescindível na busca e acesso da informação, bastando apenas ingressá-los especificadamente nesses meios de comunicação e mudanças estabelecidas pelos setores.

Diante do método Quadripolar em que se dividem os polos analisados acerca dos usuários da informação, com base nessa sistemática, adicionar mais um tipo de usuários frequentes nos arquivos caracterizaram as especificações em âmbito geral de se utilizar a informação, a partir dos modelos teórico, técnico, epistemológicos e morfológicos são analisados cognitivamente para as definições e conter as peculiaridades dos mesmos.

Não só dividir os usuários, como melhor especificá-los, diante dos dois tipos em geral comentados e analisados, além de internos e externos. De acordo com as ramificações feitas, atribuir o uso da informação para cada cinco especificações no geral é um ideia inovadora e vista de forma positiva para analisarmos adequadamente o desempenho dos usuários mais corriqueiros nos setores, pois distinguindo quais os tipos de usuários, poderemos aprofundar a pesquisa assim conhecer melhor nossos utentes e destacar a importância deles nos estudos, demandando que não poderá existir um arquivo para cada tipo de usuários, então a adequação desses núcleos para atender as demandas informacionais das diversas peculiaridades dos usuários se torna essencial.

Os elementos de especificações para cada usuário da informação vão do contexto atual, do tipo de informação em que o mesmo irá requisitar, da análise desde seus comportamentos cognitivos procurando uma facilidade no diálogo e interpretações mais eficazes acerca da necessidade de informação, pois nesse momento conhecer o utente consequentemente o domínio na busca torna o profissional seguro, dessa forma, se a satisfação dos usuários forma perspicazes. Dentre essas especificações que daremos para distinguir os cinco usuários mais corriqueiros nos arquivos, terão em vista essas demandas.

Logo, a Pentapolaridade nos usuários de arquivo é uma incrementação do método Quadripolar com a finalidade de averiguar os cinco mais frequentes tipos de usuários recorrentes nos arquivos, a fim da compreensão com esses estudos comportamentais e apropriar as suas necessidades constantes de acordo com os serviços informacionais, atribuindo a eles maior eficácia e eficiência na resposta de suas demandas.

5.1 USUÁRIOCENTRISMO

Ao longo dos tempos, os usuários passaram de passivos para ativos da informação e em suas contribuições nas unidades de informações para aperfeiçoar, melhorar e modificar a forma que eram feitas nos sistemas de informações. Diante disso, a observação dos arquivistas na demanda informacional foi se abrangendo com isso os usuários também foram se adequando a cada especificidade apresentada, deixando de serem sempre os mesmos nos serviços de informações.

A inovação acerca desses tipos de usuários irá partir da observação cotidiana que os profissionais terão nos arquivos com a solicitação de informações e devido aos comportamentos informacionais dos mesmos. Na dinâmica vivenciada tanto nas três idades documentais como nos tipos de informações na qual os mesmos necessitam observamos usuários diferenciados o que nos leva a questionar tipos esses tipos de usuários.

Mesmo na atualidade em que os usuários se fazem presentes nos processos funcionais e organizacionais dos arquivos, vimos que muitos não estão adaptados à inovação e quebras de paradigmas, que muitos não estão interessados em mudar o percurso nem aperfeiçoar as formas de ser obter a informação e acabam ficando estagnados, obsoletos e passivos nos setores.

Identificamos como os usuários que só pensam em satisfazer suas necessidades e não se propõe a ser participativos nos espaços que precisam das informações para que as mesmas sejam de modo interativo e que não só suprem as necessidades únicas, mais as necessidades de demais que se enquadre no quadro de suas especificações.

Os usuáriocentrismos se fazem presentes nos arquivos apenas para atender suas demandas de informações e visualizam o arquivo anulado da interação entre usuário-arquivista. Essa visão parte de um processo histórico e social onde a cultura do nosso país interferiu agravantemente e esta enraizado no comodismo e diante de conjunturas pessoais que não se permite modificar nem contribuir com o setor.

Esses tipos de usuários se definem tanto os externos como os internos, os internos que solicitam a informação constante nos setores onde mesmo atuam, trabalham e/ou estudam, e os externos para aqueles que não veem o arquivo como local que gere a informação, mais como um depósito ou um serviço de informação metódica, assim estando fixada a ideia do arquivo em tempos custodiais.

A tecnologia atenta para as demandas sociais e para websites interativos, mais o foco no usuário não se limita ao local nem como vai requerer a informação, o mesmo só se satisfaz

em obter a mesma. Atingir esse núcleo de usuários é bem mais complexo que os demais, pois não só envolve uma dimensão historicista e social mais cognitiva extremamente acentuada devido às possibilidades de começar a entender e indagar o que passa em sua mente. Esses usuários são vistos como os mais envolvidos com os comportamentos informacionais em questão, pois não só define um dilema de que tanto a formação dos profissionais, como a deficiência do marketing para esses setores, como implantação de métodos inovadores nesses setores, o próprio usuário está com problemas, vê-se limitado sua comunicação ou falta de interesse dos mesmos.

O esforço na formação de usuários é dificultado freqüentemente pela falta de meios e pelas resistências, conscientes ou inconscientes, dos especialistas de informação e dos usuários. Entretanto, este esforço é fundamental. É necessário convencer os usuários que é útil questionar os hábitos e as formas de relações estabelecidos entre eles e os documentalistas. (GUINCHAT; MENO, 1994, p.490)

Arcar com medidas que venham colaborar para eliminar esses “egoísmos” sociais vistos pelos indivíduos e fazer deles atuantes é bastante árduo, pois é lutar contra um histórico-social e pessoal trilhado em sintonias. Sobrepor a perspectiva de aprofundar e estudar psicologicamente esses tipos de usuários é atribuir a eles incentivos de dinâmicas para ser “representantes informacionais” e não “parasita informacionais”

5.2 PSEUDO-USUÁRIOS

Envolver estudos de usuários de arquivos quer dizer envolver conceitos bases para identificar as atribuições presenciadas nesses setores como informação e comunicação. Ligar ambos num plano central de que sem eles não se pode relacionar o emissor, canal informativo e receptor como diz Silva (2004), nessas unidades informacionais são definidas como estímulo para a relação de transição usuário-profissional seja interessante.

Conforme os tempos se adequaram a modernidade de hoje, falar de usuários não só se refere a quem usa a informação diretamente, mas a aqueles que tratam e que faz seu papel ser essencial nos setores tanto quanto os usuários diretos. Os profissionais arquivistas e gestores tratam, compreendem, identificam a melhor forma de ser indexada, recuperada e armazenada a informação.

São os arquivistas que utilizam indiretamente as informações contidas nos arquivos, fazendo deles os “pseudo” ou falsos” usuários da informação. A relação que o profissional

tem com o arquivo vai além de conhecer as informações mais o vínculo se transcende desde o diagnóstico que são feitos por eles para inicializar o processo de organização da informação e executar a informação estabelecida pelos conceitos, embasamentos teóricos e práticas vividas nos arquivos, configurando positivamente a interferência direta nas informações.

As ações de formação visam essencialmente a transmissão de conhecimentos gerais e fundamentais. A formação de usuários é realizada ainda exclusivamente pelas unidades de informação ou por organizações profissionais nacionais e internacionais. [...] deve comportar essencialmente aspectos práticos, sem negligenciar completamente o aspecto teórico das ciências da informação. (GUINCHAT; MENO, 1994, p.490)

Os usuários são constituídos e definidos de acordo com suas necessidades e os serviços de informações, delimitando esses dois campos poderão atribuir às especificações de cada um em concordância de seu comportamento informacional. Esses profissionais são ativamente indiretos no sentido de que já nasce com seu instinto usuário presentes nos campos de informações, mas, o mesmo não necessita da informação diretamente, pelo contrário, são atuantes nos processos de acessibilizar as mesmas e de caracterizá-la e conhece-las.

E desejável promover a sociedade da informação a partir desses novos paradigmas num dilema de profissionais como usuários inativos e passivos, ou seja, os pseudo-usuários. Oferecer essas perspectivas para os avanços desses estudos de usuários traz significância para o social, coletivo e individual, pois ao desmistificar a informação a mesma poderá disseminar a quem se necessite.

Bases dos paradigmas são as flexibilidades que uns transcendem nas outras, com ideia de aprendizagem, as adaptações nos produtos e serviços e nos usuários vem corroborar para novos estudos. O auxílio das sociedades pós-custodial trouxe consigo novas tecnologia sendo implementares em qualquer tipo de processos.

A Arquivologia constitui defendendo a ideia de pós em que as variações e criações de competências têm repercussões no plano arquivístico, mesmo assim, não se altera as atividades exercidas pelos profissionais da informação, dessa maneira, se unificam tanto em seu posicionamento direto nos serviços de informações quanto indireto no modo em que solicita e utiliza a informação.

5.3 USUÁRIOS 2.0

Na vivência atual sabemos da relação que a sociedade tem no campo de pesquisa relacionado à tecnologia, os usuários cada vez mais estão inseridos nessa atual conjuntura o que se opõe aos usuários dos tempos remotos. A relação de influência da Arquivologia e a Tecnologia se acentuam na medida em que a internet começa a fazer parte dos procedimentos de pesquisa, acesso e uso da informação.

O avanço considerável dos papéis e sua emergente significância social com documentos públicos, documentos de valores probatórios e tornar acessível à informação, que diante dessa evolução a necessidade de se ter arquivos é essencial na atualidade e além do mais, seus acesso tornaram inevitável um benefício favorecendo a sociedade.

A internet é vista para facilitar a relação de dois sistemas em grande massa, partindo desse pressuposto analisar as várias fases da internet em nosso meio, mas, se referindo aos usuários da informação, hoje, nem toda e qualquer pessoa pode ter acesso a esses serviços de comunicação de modo ágil e com eficiência devido a vários contextos sociais e até históricos.

Essa plataforma interativa chamada de Web 2.0, trouxe o dinamismo e a praticidade a tona no meio social e mudanças significativas para forma de representar, solicitar e acessar a informação. Na medida em que essa ferramenta se enquadrou no âmbito social e aperfeiçoou nas transferências de informação, as demais possibilidades de requisitar as informações nos arquivos foram diminuindo e a massa documental foi basicamente sendo opositora de seu suporte tradicional que é o papel e se deslocaram para o suporte digital.

Os surgimentos de arquivos on-line nos sites de instituições públicas e privadas foram sendo ingressadas como uma ideia inovadora e promissora para facilitar a busca das informações para os usuários sem precisar sair de sua zona de conforto, prescindir se deslocar até os serviços de informações e evitar desagrados de desordem e não acesso. Pois algumas vivências de acervos físicos estarem impossibilitados para a consulta devido a M.D.A não organizada, acumuladas em arquivos de maneira dispersa, desestruturados conforme os padrões dos arquivos estabelecidos, dessa forma, os arquivos on-line contribui significativamente.

A virtualização desse espaço de atuação nos arquivos corrobora de maneira positiva, em vista dos usuários que necessitam da informação com urgência e investigar as informações nos setores alongaria seu tempo de necessidade, conseqüentemente atrasando e perlongando seu tempo de acesso para a informação. Entretanto, sabemos que a solução para os arquivos físicos não é apenas extingui-los e unificar os on-line, pois os documentos físicos são de caráter essencial para os serviços.

O modo que vivemos hoje e como somos influenciados diretamente nossa medida de buscar a informação nos arquivos. Sabendo que cada comportamento cognitivo vai interferir nos processos de requisitar e obter a informação. Diante disso, o comportamento para se buscar a informação se explanam de várias maneiras e para modificar esse uso tradicional, a cultura organizacional foi fruto de processos de melhorias para os arquivos, com isso a internet contribui significativamente para real situação das unidades de informações.

Atribuir características para os usuários de arquivo que se interage com a Web é de suma importância, pois conforme se desenvolve hábitos de utilizar a informação on-line parâmetros são aperfeiçoados de acordo com os usos. A possibilidade de se extinguir a existência de arquivos físicos é nula e não viável nem propícia para todos os usuários de arquivos, pois nem todos os tipos de usuários tem acesso a esses mecanismos de busca, nem todo documento nasce em suporte digital ou eletrônico e os arquivos on-line são os espelhos dos arquivos físicos, dessa forma, a existência de ambos se relacionam para atender ao núcleo de usuários, observamos que um não se sobrepõe ao outro, ambos caminham uniformemente de acordo com os usuários específicos na qual requerem a informação.

A internet amplia possibilidades de difusão das instituições arquivísticas, de seus serviços e acervos. Atualmente, com a Web 2.0 há ainda mais recursos a serem explorados - por meio da interatividade pode-se contar com a colaboração e o diálogo com o usuário. O modo como a instituição arquivística atua na internet nada mais é do que o reflexo da sua atuação onde está localizada fisicamente. Se ela dispõe de um bom serviço “local” para oferecer, terá condições de proporcionar também um bom serviço “virtual”. (MARIZ, 2012, p.44)

A internet no meio arquivístico procedeu com intuito de colaborar principalmente no acesso a informação para os usuários, disponibilizando um bom serviço nas instituições de arquivos, de modo espelhado aos físicos, fazendo com que a facilidade de se obter informação ultrapasse a linha custodial de que para ter acesso à informação era necessário ir até o setor, assim saindo de seu sentido comodista. Mas hoje muitos campos ainda poderão se desenvolver virtualmente para que as medidas de acesso e transferências de informações se tornem exemplares e se disseminem conforme os fluxos existentes.

Os usuários 2.0 são aqueles que usualmente estão envolvidos com as informações em conjunto com a internet, aqueles que interagem com a web em busca de informações rápidas, acessíveis e eficientes. Esses tipos de usuários são vistos em todos os tipos de serviços de informações, pois a abrangência e crescimento das tecnologias para esse âmbito se ascendem rapidamente a cada ano.

As tecnológicas inseridas em nosso meio facilitam consideravelmente na obtenção de informação. As inovações acerca de auxílios dos aplicativos serviram para embasar esses tipos de usuários tecnológicos que estão assegurados na obtenção de informação em tempo ágil e de independente do local, dessa forma, juntamente com o gestor tratar da informação, essas facilidades de recursos suprirão as necessidades desses indivíduos.

5.4 USUÁRIOS “ESPECIAIS”

O papel social nos arquivos além de disponibilizar as informações de maneira eficaz e eficiente e satisfazer as demandas informacionais dos usuários e interagir com eles em conformidade as suas necessidades especiais que alguns possuem. A acessibilidade é bem vista e faz parte de um desenvolvimento social e histórico no cotidiano hoje. Não é segredo que a acessibilidade atua no processo de maneira ativa e decisória na obtenção de informações.

A inclusão em meio do acesso a informação para os usuários de arquivo, é vista como novos desafios a serem percorridos na sociedade contemporânea, nesse contexto, as dificuldades e pormenores que os usuários enfrentam para se obter a informação é bem restrita do que ao usuário apenas requisita a informação nos serviços de informação.

Socialmente esses tipos de usuários são “excluídos” devido as suas limitações, mais num período predominante e pós custodial dos arquivos, não se exclui devido às limitações que os usuários apresentam, contudo, ter o domínio a informação faz parte da figura representativa da sociedade de hoje.

As políticas de integralização, de acessibilidade e de inclusão são fundamentais para propagar uma cultural social, incentivos, divulgação e até marketing de difusão cultural nos arquivos, fazendo com que esses usuários envolvam medidas de quebrar de paradigmas diante da época em que se faz presente.

As necessidades de aprimoramento nas estratégias de busca da informação são um dos enfoques que precisa ser aperfeiçoados para esses tipos de usuários que necessitam de uma atenção redobrada e favorecida devido a suas limitações. Os usos da tecnologia para os serviços arquivísticos colaboram intensamente nas medidas de agregar e integrar a inclusão de forma satisfatória, plena e eficaz, trazendo recursos interativos numa visão cidadã.

Essa nova dimensão social de relacionar os setores com os usuários “especiais”, está atrelado à igualdade e direito de todos de se requerer e ter acesso à informação. Assegura pela

LAI, mesmo que as quantidades de usuários que possuem essas limitações sejam mínimas, mas, com a existência de um só, é generalizável para que haja um sistema que enfatize a dinamização nos setores e que interaja com os usuários para dar aos mesmos os que se necessita.

Os estudos híbridos de uso da informação arquivística podem revelar as possíveis barreiras de informação e comunicação das organizações arquivísticas e seus sistemas, desde as barreiras sociais, o que possibilita a criação de alternativas/estratégias de enfrentamento e modificações/ajustes do *modus operandi* do sistema ou da organização em parte ou como um todo. Promover-se-ia, portanto, a acessibilidade, e daí a integração social das pessoas com necessidades especiais. (COSTA et. al, 2010, p.140)

Os estudos de usuários de informação juntamente com os estudos de usabilidade, ambas se relacionando direciona a pesquisa para os estudos híbridos num sentido de que a Arquivologia e a Tecnologia faz presente intensivamente nos procedimentos de acessibilidade para os usuários “especiais”, pois cada deficiência necessita de uma especificidade tecnológica para que a transferência de informação a esses usuários sejam satisfatórias, havendo assim uma integridade social antes não vivenciada. Essa quebra de paradigma repercutiu as dimensões sociais desde sua instituição até na atualidade que mesmo com todo arcabouço das políticas não é plena a visão que a sociedade tem desses portadores de deficiências.

Vemos que em sites, instituições de arquivísticas e demais centros de documentações, bibliotecas e museus, a acessibilidade para esse tipos de usuários são nítidas. Contudo, devem ainda se aperfeiçoar no meio físico e digital tanto os públicos como os privados que se direcionem e a esses usuários específicos. Aplicativos, dispositivos, sistemas que interagem com esses usuários onde quer que ele esteja desde que possua a internet, já são utilizados em alguns sites e instituições e vemos uma relação positiva e satisfatória entre eles.

A consciência já existe, a tecnologia e incentivos públicos também, o que falta é uma agilidade e aperfeiçoamento juntamente com estudos específicos desses usuários para que instituições de ambas as categorias sejam inclusivas o mais rápido possível nos sistemas em seus setores.

Atribuir esses tipos de usuários nos arquivos, podemos caracterizá-los como fundamentais para o aperfeiçoamento dos sistemas e visibilidades dos usuários nos setores. Desde a inclusão social e muito antes de serem revigorados e consolidados, os usuários são vistos relacionados nessas especificidades, como principal motivo para as barreiras quebradas no âmbito de solicitar a informação nos arquivos de forma inovadora, pois muitas maneiras

impedem dos usuários ter a informação. A inclusão intensificada não existe de fato em todos os sistemas, mais o interesse de disseminar informação para os usuários é um passo que paulatinamente iremos almejar assiduamente.

A maneira de agir e pensar nesses tipos de usuários faz arcar com a consciência social e a respeitar todos os tipos de usuários independentes de suas limitações, raças, classes sociais e etnias. Esses estudos de usuários de arquivos dialogam não só na Arquivologia, mais na CI e nas áreas que se encontram os usuários de várias especificações.

Quando se refere aos usuários “especiais” numa totalidade, são aqueles que possuem limitações para que se direcione a unidades informacionais ou que façam uso das tecnologias instituídas nos arquivos para a transferência e acesso das informações numa inclusão desses usuários os deficientes físicos, visuais, auditivos, surdos e mentais.

5.5 USUÁRIOS REAIS E POTENCIAIS

Os usuários da informação em conformidade com as demais áreas abrangem uma perspectiva historicista, social e acadêmica fundamentada. A palavra que define aqueles que utilizam a informação é denominada em vários campos de atuação como as Ciências Sociais, Humanas, Cognitivas, Tecnológica, Linguística, Lógica e demais áreas.

[...] o usuário como responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação. A segunda enfocando as unidades de informação e seus gestores, e por consequência os sistemas de informação, devendo ter como base o próprio usuário, para a orientação e concepção das mesmas, a serem orientadas mediante as características, atitudes, necessidades e demandas do próprio usuário. (COSTA, et. al. 2009, p.4)

Os dois enfoques de usuários existentes nos setores de arquivos, vimos no geral como os internos e externos e ainda podendo analisá-los como usuários potenciais e usuários reais. Analisar os usuários como atuante nas políticas internas das instituições é enquadrá-los na perspectiva de usuários reais, aqueles que utilizam a informação com frequência e em decorrência de suas necessidades imediatas. Já os usuários que põe em evidência a necessidade na qual o gestor e/ou os sistemas que pode ou não se obter, devem ser caracterizados como usuários potenciais, aqueles que têm duas possibilidades de ser utilizadas ou não as informações como no caso de docentes, pesquisadores e discentes.

A importância dos dois campos de estudos de usuários abrange que tratamos a informação num modo de servir especificadamente aos usuários, mais as possibilidades deles

não utilizarem era estatisticamente negativa, pois a maioria dos usuários além de gerar documentos poderão precisa-los a qualquer momento e diante das necessidades os mesmos iram requisitar e utilizar na medida em que sua demanda for intensa.

As relações entre usuários e unidades de informação dependem das necessidades e dos comportamentos dos usuários, da adequação das unidades e da definição de uma política apropriada. Em muitos casos, o número de usuários potenciais é muito superior ao dos usuários reais, mesmo quando o serviço oferecido corresponde bem às necessidades. Este fato é consequência de fatores materiais e psicológicos. (GUINCHAT; MENO, 1994, p.485)

Nessa relação direcionada aos usuários reais e potenciais da informação pode acontecer dos usuários potenciais serem mais frequentes do que os usuários reais, isso define a instituição arquivística na qual se enquadram e se as informações estão atribuindo satisfatoriamente as suas necessidades por serem informações menos rebuscadas, mais práticas e nem tanto direcionada e investidas para a disseminação, assim como o imediatismo e agilidade na qual os reais necessitam devem ser mais exemplares a sua análise e percepção é opositora a dos usuários potenciais.

Atrelar esses dois tipos de usuários a Pentapolaridade em geral, é pensar não apenas em suprir com as NIs dos usuários que utilizam as informações com frequência, mais os que vão procurar ou não as mesmas apenas em último caso. Porque pensar nos usuários de informação é vê-los num modo geral independente de sua frequência, uso e acesso nos setores de arquivo. Os cinco tipos de usuários corriqueiros nos arquivos demandam inicialmente da necessidade, mais como vista os usuários potenciais se contrapõem e cria um novo paralelo entre utilizar ou não a informação.

Os estudos de usuários se especificam na relação constante da informação em que cada tipo de usuário, independente de quem utiliza a informação ou não, como e por meio de que a informação é disseminada, se a forma com que chega ao setor de arquivo é direta ou indiretamente, se os usuários são inteiramente ativos ou passivos nos processos de busca e para melhoria dessas unidades informacionais, se a comunicação é plena ou não na relação usuário-profissional, usuário-arquivo e usuário-usuário, tanto eles num ponto de vista geral ou sendo minuciosos com seus direcionamentos entre os internos e externos ou dos cinco mais cotidianamente analisados nos sistemas de informação.

Esse fluxo informacional contribui para delimitar e dar ênfase na pesquisa com base de que os usuários ultrapassam considerações simplórias e errôneas em tais perspectivas de atuação como o de necessidade, busca, transferência, uso e satisfação da informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A primeira parte da pesquisa buscou esclarecer sobre o percurso que foi trilhado, embasado no objeto informacional da Arquivologia: os arquivos; evidenciando seu contexto histórico e suas consequências até a real atualidade; os seus diversos tipos de arquivos existentes definindo e caracterizando suas especificações; os Estudos de Usuários de um modo historicista e social em um parâmetro atrelado as suas bases iniciais e transpassando para a arquivística como processo indispensável para entender as complexidades e peculiaridades dos usuários e as “síndromes” nos arquivos que fundamentou como é todo processo nesses setores, mas com ênfase aos déficits desses serviços informacionais vivenciados ao longo dos séculos independentes do contexto histórico e social sendo suscetíveis de condições críticas no despertar de cada obstáculo enfrentado.

Em seguida, tratamos dos Estudos de usuários de arquivos, formalizando uma definição mas não restringindo as demais existentes que colaboram para a evolução da pesquisa. Partimos também das concepções dos tipos de usuários mais vistos e discutidos nos arquivos começando a perceber a existência de vários perfis de usuários tendo em vista a dinâmica atual dos setores que os norteiam. Apontamos para as Necessidades Informacionais que em conjunto apresentam: a necessidade, busca, acesso, uso e satisfação das informações obtidas pelos utentes. E o Método Quadripolar, definindo os quatro polos essenciais que darão bases para caracterizar os tipos de usuários mais frequentes nos arquivos definindo assim os perfis deles.

Ao longo da pesquisa, é perceptível a extrema importância dada aos Estudos de Usuários por fatores essenciais nos campos de atuação nas quais as unidades de informações se encontram e atribuir esses estudos de usuários aos arquivos conota-se ainda incipiente e como mais uma quebra de paradigmas a ser instituídos para a área arquivística.

Diante da transição da era custodial e pós custodial os arquivos sofreram algumas rupturas que trouxeram consequências positivas não só para os profissionais, mas para os usuários da informação. Mesmo sabendo que essas unidades são ainda vistas como um local em que se guardam documentos e informações e não como serviços de informações de modo dinâmico e interativo, perceber que ainda está enraizada culturalmente essa ideia, faz parte do processo evolucionário desses setores, onde deverão fazer a diferença e mostrar que o arquivo não é um “depósito” de papéis mais que ultrapassa essa definição como um serviço informativo.

A nova postura diante dessas consequências históricas trouxe arcabouços teóricos não só para a definição e vivência dos arquivos, principalmente para os usuários que deixaram de ser apenas utilizadores da informação, mais que contribui consideravelmente nos procedimentos de dinâmica e interação, dessa forma, demonstrando uma eficácia e eficiência na disseminação da informação.

Analisar esses tipos de usuários a partir de quatro polos e adicionar mais um tipo de usuário específico aos setores facilitará o enquadramento em que as peculiaridades dos usuários se difundirão diante dos comportamentos cognitivos e informacionais observados pelos profissionais a partir da comunicação e feedback existente.

Visto no decorrer do trabalho que a mudança na postura de traçar os perfis dos usuários de arquivos será o ponto chave para a pesquisa, pois assim, delimitando suas especificações, atribuindo a que tipos de arquivos os mesmos convivem diariamente e quais suas reais necessidades irão fundamentar a Pentapolaridade nos usuários de arquivos.

A importância de definir parâmetros para os usuários não só caracteriza-os como definem para tríade da Arquivologia (usuários-arquivos-arquivistas) a modo que seu entendimento estará atrelado ao como um grande desafio.

A ideia de um arquivo “ideal” é aquele em que a informação será recuperada de maneira precisa e perspicaz, onde os usuários farão parte dos procedimentos de aperfeiçoar e contribuir para a melhoria desses serviços e que os profissionais de arquivos estejam não só ciente da documentação existente como também dos tipos de usuários que abrangem seu núcleo informacional, dando assim visibilidade social e histórica para os arquivos. Essa proposta será mais um paradigma árduo a ser enfrentado, contudo, não impossível.

Em sequência a observação dos perfis dos usuários, conferir em entrevistas e poder analisa-los cognitivamente e pessoalmente trará melhores arcabouços teóricos e práticos, definindo para as pesquisas de estudos de usuários nos arquivos.

Não obstante, os próximos passos a serem dados serão verificar a existência da Pentapolaridade dos usuários de arquivos levando a campo e definindo em conformidade com as análises práticas os cinco de usuários mais anônimo dessas unidades informacionais.

Necessariamente, esperamos que a pesquisa contribua para os estudos de usuários de arquivos. Que outras abordagens acerca desses estudos sejam perpetuadas ao longo dos anos para se embasar nos usuários como fontes primárias e indispensáveis de se considerar nos arquivos, além de ser uma pesquisa incipiente e inovar na área, que venham direcionar outros arquivistas a estudos como esses, assim contribuirão cientificamente, academicamente, socialmente e historicamente para os usuários de arquivo.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Wendia Oliveira de. **USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**. 2014. 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2014.

ARQUIVO NACIONAL. (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: 20 de out. 2014.

ÁVILA, Rodrigo Fortes de; **Além do que se vê: Uso e Pós Uso da Informação Orgânica Arquivística**. Dissertação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI)- Universidade de Brasília. Faculdade de Ciência da Informação (FCI), v.1, p.49-57, Brasília. / maio. 2011.

CÉ, Graziella; PEDRAZZI, Fernanda. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: O Caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 25, n.2, p.75-89, jul./dez. 2012. Disponível em: <[file:///C:/Users/M/Downloads/BIBLOS-25\(2\)2011-estudo_de_usuarios_como_recurso_para_a_difusao_de_um_arquivo-o_caso_da_universidade_federal_de_ciencias_da_saude_de_porto_alegre.pdf](file:///C:/Users/M/Downloads/BIBLOS-25(2)2011-estudo_de_usuarios_como_recurso_para_a_difusao_de_um_arquivo-o_caso_da_universidade_federal_de_ciencias_da_saude_de_porto_alegre.pdf)> Acesso em 16 de nov. de 2014.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 2, p.129-143, maio/ago., 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652010000200011>>. Acesso em: 12 de nov. 2014.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da. RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação - v.10 n.4 ago/09**. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm> Acesso em: 19 de nov. de 2014

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Novas perspectivas dos estudos de satisfação dos usuários. **Enc. Bibli: Arquivol. Bibliotecon. Ci. Inf.**, ISSN 1518-2924, Florianópolis, v. 15, n. 30, p.57-73, 2010. Disponível em: <<file:///C:/Users/M/Downloads/11211-68945-1-PB.pdf>>. Acesso em: 16 de nov. de 2014.

CHOO, Chun Wei. **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, cap.2. 2003. p. 63-120.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. Usos e Usuários da Informação. Rev. **Biblio**. Ed. UFSCar. p. 48. 2004. Disponível em: <<http://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuarios-da-informacao.pdf>> Acesso em: 19 de nov. de 2014

FIGUEIREDO, Nice Menezes de; **Metodologias para Uso da Informação: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários. p.27, São Paulo. 1990.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de; **Avaliação de coleção e estudos de usuários**. Associação dos Bibliotecários de Distrito Federal. p.79, Brasília.1979.

FREIRE, Isa Maria; ARAUJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. A responsabilidade Social da Ciência da Informação. Rev. **Transinformação**, v. 11, n.1 p.7-15. jan./abr. 1999. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1554/1527>> Acesso em: 01 de dez. de 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, F. Araújo; HELLUY, Hâmida R. **Manual de arquivo e documentação**. 4. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 1976. 206 p.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. Usuários. **Introdução geral às ciências técnicas da informação e da documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, p. 481-491. 1994.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <<http://www.brappci.ufpr.br/download.php?dd0=7650>>. Acesso em: 12 nov. de 2014.

MARIZ, Anna Carla Almeida. Internet e Arquivologia: Instituições Arquivísticas, usuários e Lei de acesso a informação. **InCID: Revista Ciência da Informação e Documentação**. Ribeirão Preto, v. 3, n.2, p. 28-47, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48652>>. Acesso em: 25 de maio de 2014

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 1994. 80 p.

MORESI, Eduardo. **Metodologia de pesquisa**. Universidade Católica de Brasília-UCB. Programa de Pós Graduação Stricto Sensu em Gestão do Conhecimento e tecnologia da informação. Brasília-DF. p. 1-108. 2003. Disponível em <http://www.inf.ufes.br/~falbo/files/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf> Acesso em 18 de nov. de 2014.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3 ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, p.228. 2004.

REIS, Luís; **O Arquivo e Arquivística evolução histórica**. Portugal, Abril-Junho. 2006. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16172402>>. Acesso em: 09 de Julho de 2014.

RIBEIRO, Fernanda. **Os Arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar**. Disponível em :< <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo10091.pdf>> Acesso em: 15 de nov. 2014.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. A teoria dos arquivos e a gestão dos documentos. *Rev. Perspect. Ciência. Inf.* Belo Horizonte, v.11, n.1, p.102-117, jan./abr. 2006.

ROLIM, Elisabeth Almeida; CÉNDON, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários da informação. **DataGramaZero - Revista de Informação**, v. 14 n. 2, abr./2013. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr13/Art_06.htm> Acesso em: 12 de nov. 2014.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: Origem, Evolução e Relações. *Rev: Perspec. Ci. Inf.*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 46-51, jan./jun. 1996.

SHELLEMBERG, Theodore R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. 4 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, p. 367. 2004.

SILVA, Alan Curcino Pedreira da; SOUZA, Edivanio Duarte de; BEZERRA, Emy Pôrto; COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Déficit informacional: obstáculos nos usos de canais (in)formacionais por docentes do Programa de Pós-Graduação em Economia- PPGE/UFPB. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.3, p.107-117, set./dez. 2007. Disponível em: < <file:///C:/Users/M/Downloads/977-2554-1-PB.pdf>> Acesso em: 16 de nov. de 2014.

SILVA, Armando Malheiros da. A Gestão na Informação Arquivística e suas Repercussões na Produção do conhecimento Científico. **Inf.Science**. Congresso Cultural Popular, Vol. 1. Universidade do Porto, Portugal, p. 1- 30, 1999. Disponível em: <<http://ciencia-da-informacao.blogspot.com.br/2004/02/gesto-da-informao-arquivstica-e-suas.html>>Acesso em: 16 de jun. de 2014

TOFFLER, Alvin. *Future shock* New York: Random House, p.20. 1970. Disponível em: <http://garfield.library.upenn.edu/classics1982/A1982PM90900001.pdf>> Acesso em: 23 de nov. de 2014.

VASCONCELOS, Kathyanne Samara Paulino; VERAS, Maria de Fátima Teixeira. Souza, Kátia Isabelli de B. Melo de. **Instituições e usuários dos arquivos: as formas de Diálogo**. III SBA – Simpósio Baiano de Arquivologia. Bahia. p 1-8. 2011. Políticas arquivísticas na Bahia e no Brasil. Disponível em: <http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Vasconcelos-Veras-Souza.pdf>>. Acesso em: 16 de nov. de 2014.

VENÂNCIO, Ludmila Salomão. **O Caminhar faz a Trilha: O Comportamento de Busca da Informação sob o enfoque da Cognição Situada**. Dissertação de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência de Informação da Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG, v.1, p. 2-5, Belo Horizonte. 2007.