

O ARQUIVISTA COMO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO: UM LEVANTAMENTO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO¹

E-mail:
milkaraujo@hotmail.com
edvaldo.alves@academico.ufpb.br
paivaeb@gmail.com

Michelle Feitosa², Edvaldo Carvalho Alves³, Eliane Bezerra Paiva

RESUMO

Esta comunicação é um recorte de uma pesquisa acadêmica em andamento em nível de mestrado e tem como objetivo identificar na produção científica da Ciência da informação as principais abordagens do arquivista enquanto usuário da informação. Discute a relevância da temática, enfocando o arquivista como um usuário que acessa e utiliza informações no desenvolvimento de suas atividades laborais. Caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, de cunho exploratório e abordagem quantitativa. A pesquisa bibliográfica foi conduzida na Base de Dados em Ciência da informação (BRAPCI), na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e no Portal de Periódicos CAPES, considerando publicações no período de 2018 a 2022. Os resultados apontam para a escassez de estudos que tratam do arquivista sob essa perspectiva, embora temas como a interação com sistemas de informação e as necessidades informacionais estejam em crescimento, o termo “arquivista usuário” foi o de menos retorno na busca. Conclui-se que há a necessidade do desenvolvimento de pesquisas que considerem o arquivista não apenas mediador da informação, mas como usuário da informação, o que faz com que suas necessidades informacionais possam ser expostas de modo a serem pensadas estratégias para supri-las, colaborando para o aprimoramento das práticas profissionais e a gestão da informação no contexto arquivístico.

Palavras-chave: arquivista; usuário da informação; produção científica; Ciência da informação.

ABSTRACT

This paper is an excerpt from academic research in progress at master's level and aims to identify the main approaches to the archivist as an information user in the scientific production of Information Science. It discusses the relevance of the subject, focusing on the archivist as a user who accesses and uses information in the development of their work activities. It is characterized as bibliographical research, exploratory in nature and with a quantitative approach. The bibliographic research was conducted in the Information Science Database (BRAPCI), the Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD) and the CAPES Journal Portal, considering publications from 2018 to 2022. The results point to the scarcity of studies dealing with the archivist from this perspective, although topics such as interaction with information systems and information needs are growing, the term “user archivist” was the one with the fewest returns in the search. The conclusion is that there is a need to develop research that considers archivists not just as information mediators, but as information users, which means that their information needs can be exposed so that strategies can be devised to meet them, helping to improve professional practices and information management in the archival context.

Keywords: archivist; information user; scientific production; Information science

1A presente comunicação é parte de um Projeto de Pesquisa de Mestrado apresentado e aprovado em Exame de Qualificação realizado em 27/09/2023. O projeto está vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB).

² Doutor em Ciências Sociais pela UFSCar. Professor Associado do PPGCI/UFPB

³ Doutorado em Linguística pela UFPB. Professora aposentada DCI/CCSA/UFPB

1 INTRODUÇÃO

O arquivista é tradicionalmente visto como um gestor de documentos que desempenha um papel fundamental na organização e preservação da memória institucional, social, etc. No entanto, além de seu papel como gestor de informações, o arquivista também pode ser visto como um usuário da informação.

Na Ciência da Informação (CI), a compreensão do comportamento e das necessidades informacionais dos diferentes perfis de usuários tem sido amplamente discutida, mas a figura do arquivista como usuário ainda carece de uma análise mais aprofundada. Estudar o usuário da informação trata-se de uma tarefa necessária e recorrente do profissional arquivista, uma vez que o atendimento ao usuário em suas necessidades informacionais é uma das premissas de sua prática profissional.

Lancaster (1979) percebe e ressalta a importância da realização desse estudo,

[...] percebemos que os profissionais e as organizações prestadoras de serviços de informação precisam estar aptos para realizar estudos de usuários cujos resultados os auxiliem a entender o tipo de demanda a ser atendida se não quiserem correr o risco de ter a sua oferta limitada a acervos informacionais não procurados e sem utilização, seja qual for a justificativa alegada para essa situação (Lancaster, 1979 *apud* Cunha; Amaral, Dantas, 2015, p. 14).

A relação do arquivista com a informação vai além da organização, descrição ou guarda de documentos. Ele também necessita acessar, utilizar e interpretar a informação, tanto para realizar suas funções cotidianas quanto para aprimorar suas práticas profissionais e acadêmicas. Assim, compreender o arquivista como um usuário da informação é essencial para ampliar o conhecimento sobre suas interações com sistemas de informação, ferramentas tecnológicas e recursos informacionais disponíveis.

A informação está intrínseca desde as mais simples tarefas dos seres humanos às mais complexas e indispensáveis. Neste sentido, abastecer-se dela num processo eficiente e eficaz, aplicando-a como peça fundamental na atuação social em que estamos inseridos, seja qual papel for neste cenário, inclusive o profissional que buscamos explorar na produção deste trabalho, colabora para que as situações informacionais possam ter o ciclo: necessidade informacional, reconhecimento dessa necessidade e tomada de decisão, otimizado, refletindo assim na qualidade do serviço de informação ofertado.

A questão do acesso para o uso fica mais evidentemente importante quando falamos de informações institucionais. Estas se configuram como uma ferramenta indispensável ao fluxo institucional. Desta afirmação, entendemos a importância no tratamento direcionado a este apanhado informacional. As ações realizadas por profissionais da informação neste cenário, sobressaem ao tratamento técnico aplicado e encena um viés que perpassa os limites físicos da organização, trazendo um olhar que se volta à informação em sua organicidade seja qual for o meio de seu registro.

Dessa forma, este artigo tem como objetivo investigar na produção científica da CI os estudos que abordem o arquivista enquanto usuário da informação. Secundariamente, discute a relevância da temática, enfocando no arquivista como um usuário que acessa e utiliza informações no desenvolvimento de suas atividades laborais.

O estudo é um recorte de uma pesquisa acadêmica em andamento em nível de mestrado e justifica-se pela necessidade de aprofundar a compreensão sobre as necessidades informacionais dos arquivistas, uma vez que, como profissionais responsáveis pela organização, preservação e acesso à informação, eles desempenham um papel crucial na gestão do conhecimento institucional. Além disso, essa pesquisa busca preencher lacunas que possam existir na literatura da Ciência da Informação e Arquivologia.

2 CONTEXTUALIZANDO OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NA CI

Historicamente relacionado às atividades inerentes ao fazer bibliotecário, o estudo de usuário ganha campos diversos em aplicabilidade se tornando um conhecimento multidisciplinar e assim também, multiprofissional. Conhecer quem busca pelo serviço ou produto em suas necessidades faz com que estes estejam melhor preparados para recepcioná-los de um modo que satisfaça os usuários. Sobre a incidência da realização desses estudos Félix e Garcia (2017, p.55) nos dizem que,

No Brasil, a literatura sobre estudo de usuário é reduzida, principalmente no campo arquivístico. As pesquisas estão vinculadas, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental, talvez as mais sensíveis. De outra parte existe intervalos muito grandes entre um estudo e outro sobre usuários, indicando escassez deste tipo de pesquisa em arquivos, como em outros centros de informação. Tal diagnóstico ao invés de ser entendido como falta de importância dessa ferramenta de avaliação, deve ser visto como profissão em expansão com demandas a considerar em todas as áreas.

Na grande área Ciência da Informação, mais especificamente nos *loci* Centros de Informação, a aplicação do estudo do usuário da informação faz com que o profissional arquivista possa desenvolver estratégias que proporcionem o atendimento mais direcionado, que pode interferir colaborativamente na disposição do acervo e da informação propriamente dita, como por exemplo, na organização, no tratamento técnico, na propositura, e até na criação de políticas de acesso que otimizem esse contato do usuário com a informação.

O estudo do usuário da informação embora tenha parâmetros propostos na literatura da área para que seja realizado, se faz significativamente importante a ressalva também da necessidade de que seja periodicamente adequado e aplicado, uma vez que os perfis dos usuários são múltiplos e assim, mutáveis. As informações “em evidência” caminham junto ao contexto social vivido, pedindo assim, uma adaptação “adequada” do profissional da informação no cumprimento de suas funções relacionadas ao acesso.

Tanus (2014) realizou estudos sobre a temática. A autora faz uma correlação entre os paradigmas da Ciência da Informação apontados por Capurro (2003) e as abordagens referentes aos estudos de usuários. Assim, diz a autora, que o primeiro paradigma, o físico, o do suporte, o da informação tangível e suficiente em sua existência, constrói a abordagem tradicional, colocando neste cenário, o usuário numa posição passiva, como “um mero utilizador de um sistema ou serviço” (Tanus, 2014, p. 145).

Uma visão cognoscente acerca do conceito de informação nos é dito como característica do paradigma cognitivo, em que, segundo a autora,

[...] o usuário é colocado numa posição ativa no processo de busca e uso da informação, estando ele ciente de suas necessidades informacionais, logo busca por informação para preenchimento dessas necessidades, uma abordagem denominada alternativa (Tanus, 2014, p. 145, grifo nosso).

A abordagem alternativa ganha seu espaço a partir das limitações encontradas na anterior, a abordagem tradicional. Os conceitos engessados e voltados a uma visão mais tecnicista inclusive sobre a Ciência da Informação nos dão uma dimensão dos limites que se apresentavam, como pode ser observado na própria definição apresentada por Borko (1968, p.1) como “a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem seu fluxo e os meios para processá-la a fim de obter a otimização de sua recuperação e utilização da informação”.

Tanus (2014) descreve todo esse movimento sobre a visão do lugar ocupado pela informação em relação ao seu posicionamento com o usuário. Antes a vemos como externa ao usuário, depois a vemos num usuário pensante e partícipe dessa informação. Por último, temos o paradigma social que se relaciona diretamente à abordagem sociocultural, onde a informação é “vista como uma construção social”.

Como podemos observar a autora descreve todo esse movimento sobre a visão do lugar ocupado pela informação em relação ao seu posicionamento com o usuário.

A abordagem alternativa embora tenha sido um grande salto na evolução da posição do sujeito diante da informação e do conhecimento, pois o aproxima destes, “pecava” em colocar esse usuário num “cenário individualizado”, não considerando por vezes as questões sociais, econômicas, políticas e socioculturais que faziam parte do processo. Abrem-se, então, as portas para que estudos se desenvolvam para uma abordagem Sociocultural, atribuindo em seu discurso a importância do coletivo, do meio social no qual o sujeito está inserido.

Ainda com base nos estudos de Tanus (2014, p. 150), Gasque e Costa (2010) ao realizarem uma análise de quinze revisões de literatura do *Annual Review of Information Science Technology* (ARIST), além de outros acréscimos teóricos estudados, demonstram uma “ampliação teórica-metodológica desses estudos, que de “estudos de usuários” ou “necessidades e uso da informação” passam a ser nomeados de “comportamento informacional”.”

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos meios e fins, caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, bibliográfica, de abordagem quantitativa. Gil (2008, p. 27) explica que “as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

A pesquisa exploratória ela tem como intuito de proporcionar uma visão mais ampla sobre um determinado fato. Em que, esse “tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado [...]” (Gil, 2008, p. 27).

A etapa da pesquisa exploratória consistiu num levantamento bibliográfico do assunto abordado nas seguintes bases de dados: Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Tais bases e plataforma foram escolhidas por serem de grande relevância para o âmbito da pesquisa não apenas em CI mas como em todas as áreas. O recorte temporal da busca compreendeu o período de 2018 a 2022, e utilizaram-se os seguintes termos de busca: usuário da informação, Estudo do usuário da informação, Arquivista usuário, usuário de arquivo, necessidade de informação, informação arquivística e *sense-making*.

Para identificação dos trabalhos, realizou-se a leitura do resumo, palavras-chave e nos casos de teses e dissertações analisou-se ainda o sumário.

Gil (2008, p. 50) explica que “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado [...]. Parte dos estudos exploratórios podem ser definidos como pesquisas bibliográficas [...]”.

Quanto à análise dos dados, utilizou-se como norte, a análise bibliométrica. A Fundacentro define a análise bibliométrica como,

[...] uma técnica quantitativa e estatística, que pode ser aplicada em diversas áreas de conhecimento, utilizada para medir índices de produção e disseminação de conhecimento científico (Brasil, 2022).

A análise bibliométrica nos permitiu apresentar o quantitativo de estudos identificados dentro da Produção da Ciência da informação que abordassem o arquivista enquanto usuário da informação.

4 RESULTADOS

Estudos trazem o arquivista como mediador da informação, no entanto, ainda são escassas pesquisas que o coloque frente às suas próprias questões relacionada à prática profissional, as necessidades informacionais é uma delas. Assim, nos dispomos com o estudo colaborar na elucidação dessas situações.

Partícipe de uma corrente que se liga por elos informacionais, este profissional necessita ser abastecido suficientemente de informações, sejam elas advindas da sua formação profissional, de capacitações, de estudos continuados, ou do próprio apoio institucional com o fornecimento de fontes de fácil acesso e seguras que os abasteçam em suas necessidades informacionais, para que este elo não seja rompido e se fortaleça.

Para melhor compreender a incidência de estudos sobre a temática na seleção bibliográfica para composição do levantamento bibliográfico realizado fizemos buscas em algumas principais plataformas de trabalhos acadêmicos utilizando termos que se aproximam com a temática aqui abordada, realizando o recorte temporal de 5 (cinco) anos anteriores (2018 a 2022) nas publicações. Os resultados obtidos nas buscas podem ser visualizados no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Busca por termos em Bases de Dados

| TERMOS BUSCADOS | PLATAFORMA PESQUISADA | RESULTADOS DAS BUSCAS |
|---|-----------------------|-----------------------|
| “Usuário da Informação” | BRAPCI | 366 |
| | BDTD | 1.698 |
| | Portal da CAPES | 2.910 |
| “Estudo do usuário da informação” | BRAPCI | 169 |
| | BDTD | 1.199 |
| | Portal da CAPES | 1.668 |
| “Arquivista usuário” | BRAPCI | 9 |
| | BDTD | 516* |
| | Portal da CAPES | 29 |
| “Usuário de arquivo” ou “usuários de arquivo” | BRAPCI | 31 |
| | BDTD | 516* |
| | Portal da CAPES | 223 |
| “Necessidade de informação” | BRAPCI | 793 |

| | | |
|---------------------------|-----------------|-------|
| | BDTD | 3.496 |
| | Portal da CAPES | 6.018 |
| | | |
| “Informação Arquivística” | BRAPCI | 213 |
| | BDTD | 167 |
| | Portal da CAPES | 377 |
| | | |
| “Sense-making” | BRAPCI | 677 |
| | BDTD | 20 |
| | Portal da CAPES | 4.779 |

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A plataforma BDTD considerou o termo “arquivista usuário” com o mesmo entendimento do termo “usuário de arquivo” apresentando assim, a mesma quantidade de publicações para as duas formas. Como também podemos observar o termo “arquivista usuário” nesta formação e no sentido real, que é ser o arquivista um usuário da informação como aqui defendemos, teve poucos retornos, e, pela inconsistência dos filtros utilizados nas bases de dados, boa parte não se refere diretamente à forma que aqui tratamos. Destacamos também o alto número de retorno aos termos “necessidade de informação” e “sense-making”, provavelmente caiba a justificativa que os dois termos são utilizados por áreas diversas.

Referente às buscas realizadas nas plataformas anteriormente citadas, registra-se a dificuldade em utilizar as bases. Encontramos dificuldades em nossas tentativas de recuperação da informação, o que muito nos preocupou, uma vez que canais que são tão ricos em informação, que contribuem diretamente no abastecimento teórico de produções acadêmicas, deveriam ter no seu sistema de busca retornos exatos e confiáveis, o que não aconteceu, e, lendo outros trabalhos, vemos que o fato lamentavelmente é recorrente. Ocorreram em nosso caso, inconsistências, referências duplicadas, *links* errados, que não abrem ou simplesmente que nos direcionam a documentos que não condizem com a busca. Por fim, esperamos que a pesquisa que desenvolvemos seja, também, um registro da nossa experiência negativa com estimas de melhoras no funcionamento dos portais.

Colaborando com o inicialmente dito na introdução desta subseção, sobre a escassez de estudos que buscam compreender as questões que envolvem o arquivista em suas necessidades informacionais, apontamos, como mostra o Quadro 1, que o termo “arquivista usuário” foi o de menos retorno nas buscas empreendidas no levantamento que realizamos. Os termos “arquivista usuário” e “usuário de arquivo” apresentaram um número significativamente menor de publicações, especialmente na BRAPCI, que é uma plataforma específica da área de Ciência da Informação. Isso revela que a abordagem do arquivista como usuário ainda é um campo pouco explorado em comparação com outros usuários da informação, apontando para uma lacuna que pode ser investigada mais a fundo em futuras pesquisas.

Ademais, termos mais amplos, como “usuário da informação” e “necessidade de informação”, resultam em um número elevado de publicações, indicando um interesse consolidado nesses conceitos dentro da CI. Esses temas estão relacionados a estudos de comportamento informacional em diversas áreas, sugerindo que há uma grande produção acadêmica em torno das necessidades e comportamentos dos usuários da informação em geral.

A teoria do “sense-making”, que é uma das mais importantes metodologias utilizadas nos estudos do comportamento informacional, aparece de maneira robusta em publicações. Isso

sugere que a literatura sobre usuários da informação frequentemente emprega esse conceito, o que pode indicar uma oportunidade de aplicá-lo ao contexto dos arquivistas como usuários.

Termos relacionados especificamente à arquivologia, como "informação arquivística", tiveram uma presença considerável, principalmente na BRAPCI. Isso evidencia que há um corpo crescente de pesquisa voltado para a gestão e uso da informação em arquivos, mas a análise do arquivista como usuário ainda não está suficientemente integrada a essas pesquisas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados revela uma discrepância significativa entre os termos mais amplamente pesquisados, como "usuário da informação" e "necessidade de informação", e termos mais específicos, como "arquivista usuário" e "usuário de arquivo". Essa disparidade evidencia uma lacuna importante no corpo de conhecimento da Ciência da Informação (CI), sugerindo que, embora os estudos sobre comportamento informacional estejam bem estabelecidos, o arquivista ainda não tem sido amplamente investigado como um usuário ativo da informação.

O volume considerável de publicações em torno de termos como "usuário da informação" e "necessidade de informação" indica que a Ciência da Informação dá grande importância ao estudo do comportamento dos usuários em diversos contextos, como bibliotecas, sistemas digitais e ambientes de aprendizado. No entanto, essa abundância de literatura não se reflete quando se trata do arquivista, que tradicionalmente é visto mais como um gestor de informação do que como um consumidor ou usuário da informação.

O arquivista, embora seja um profissional essencial na organização e preservação de documentos, também necessita acessar, utilizar e processar informações, não apenas para cumprir suas funções, mas também para aprimorar suas competências profissionais. No entanto, a quantidade limitada de pesquisas sobre o arquivista como usuário sugere que a área da Arquivologia ainda precisa explorar mais profundamente as necessidades informacionais desse profissional. Isso pode incluir o desenvolvimento de sistemas e serviços de informação especificamente voltados para apoiar o trabalho arquivístico.

Desta forma, podemos considerar que há a necessidade de maior desenvolvimento de pesquisas que considerem o arquivista não apenas mediador da informação, mas também como um usuário de informação.

REFERÊNCIAS

BORKO, H. Information science: what is it? *American Documentation*, v. 19, p. 3-5, jan. 1968.

BRASIL. Fundacentro. **Ferramentas de análise bibliométrica**. 24 de out. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/fundacentro/pt-br/comunicacao/noticias/noticias/2022/outubro/ferramentas-de-analise-bibliometrica-e-tema-de-nova-edicao-da-oficina-ideia#:~:text=A%20an%C3%A1lise%20bibliom%C3%A9trica%20%C3%A9%20uma,e%20dissemina%C3%A7%C3%A3o%20de%20conhecimento%20cient%C3%ADfico>. Acesso em: 12 set. 2024.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB*, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais[...]* Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

FELIX, K. K. A.; GARCIA, J. C. R. Estudo de usuário do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação da Universidade Federal da Paraíba. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 5, n. 1, p. 54-76, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/archeion/article/view/35865/18243>. Acesso em: 6 ago. 2024.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF., v.39, n.1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285/1463>. Acesso em: 20 nov. 2019.

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

LANCASTER, Frederic Wilfred. **Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation**. 2. ed. New York: John Wiley, 1979.

TANUS, G. F. de S. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [s. l.], v. 10, n. 2, p.144–173, 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290>. Acesso em: 11 set. 2023.