

# ESTUDO DE USUÁRIOS COMO RECURSO PARA A DIFUSÃO DE UM ARQUIVO: O CASO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE

GRAZIELLA CÉ<sup>\*</sup>  
FERNANDA PEDRAZZI<sup>\*\*</sup>

## RESUMO

O artigo é baseado na Monografia de pós-graduação defendida em 2010, no Curso de Gestão em Arquivos da UFSM, cujo título é “Estudo de usuários: recurso para a difusão do arquivo da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre”. O objetivo desse artigo é demonstrar o perfil e as necessidades dos usuários do mencionado arquivo a partir da pesquisa realizada, possibilitando, planejar ações de difusão de modo a disponibilizar as informações arquivísticas de forma eficiente e eficaz, buscando melhorar a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários. Para obter os dados foi aplicado um questionário, composto de 17 questões, entre os usuários selecionados que frequentaram o Arquivo no período de 2008 a 2010. O Arquivo é predominantemente administrativo, já que é utilizado, em sua grande maioria, pelos usuários internos técnico-administrativos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Marketing. Difusão. Estudo de usuários.

## ABSTRACT

The aim of this paper is to demonstrate the profile and needs of users of the archive at the Federal University of Health Sciences of Porto Alegre. From this research it was possible to plan diffusion actions in order to provide archival information, seeking to improve the quality of service and user satisfaction. Previously, these data were not known, making it difficult to disseminate the information. The data were collected through a questionnaire consisting of 17 questions, among the selected users who attend the Division of Archives in the period of 2008 and 2010. With this procedure, it was observed that the sector is primarily administrative, used mostly by internal technical and administrative user.

**KEY WORDS:** Marketing. Diffusion. Survey of users.

---

<sup>\*</sup> Pós-Graduação em Gestão de Arquivos pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM.

<sup>\*\*</sup> Professora Assistente da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM.

## 1 INTRODUÇÃO

Este artigo consiste na apresentação de uma pesquisa realizada que versa sobre o estudo de usuários na perspectiva de ser visto como recurso de difusão para o Arquivo da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) do Rio Grande do Sul.

O estudo dos usuários nas instituições arquivísticas é fundamental para o das necessidades do seu público-alvo. Esse estudo permite ao profissional atendimento adequado e eficiente da informação uma apropriação da linguagem técnica específica utilizada pelo público. Para facilitar o acesso documental, o arquivista precisa observar e adequar-se a essa linguagem. A análise dos tipos de usuários do arquivo é, portanto, uma necessidade das instituições.

A pesquisa foi realizada na UFCSPA que foi instituída pela Lei nº 11.641, de 11 de janeiro de 2008, que se originou da Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre (FFFCMPA). Trata-se de uma instituição pluridisciplinar de educação superior dedicada às atividades de ensino, pesquisa e extensão mantida pela União com sede no município de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, especializada na área da saúde. Diante disso, entende-se que a identificação e análise dos principais usuários do arquivo pode permitir aos profissionais dessa instituição que trabalham com o acervo documental a apropriação da linguagem e o desenvolvimento de trabalhos que sejam condizentes com as necessidades dos referidos usuários. Esse estudo prevê também a possibilidade de pensar a difusão do arquivo, visto que com a identificação das necessidades dos usuários pode-se aprimorar e buscar recursos para atender de forma adequada aos usuários. Para isso, trabalhou-se com a revisão de literatura, baseada no *marketing* aplicados aos arquivos, difusão documental e estudo de usuários.

## 2 MARKETING APLICADO AOS ARQUIVOS

O *marketing* pode ser utilizado em qualquer organização, departamento, divisão ou setor. Nesse sentido, os arquivos precisam utilizar-se das técnicas de *marketing* de modo a promover seu produto – informação. Uma das técnicas de *marketing* diz respeito ao consumidor, que engloba o estudo de usuários. Esse estudo permite a entidade entender a necessidades de seu público,

possibilitando dessa forma, a elaboração de trabalhos centrados nas necessidades dos “clientes”.

A realização de um *marketing* institucional diz respeito ao arquivo inspirar confiança quanto à segurança da informação, preservação documental, acesso eficiente e eficaz a informações, divulgação das atividades realizadas. Esse tipo de *marketing* é importante para que esse departamento/setor conquiste um reconhecimento em termos de qualidade e excelência na prestação de serviços, focando o atendimento ao usuário do arquivo, bem como na sua satisfação.

O *marketing* nos arquivos é uma ferramenta de fundamental importância e mais do que isso é uma necessidade, visto que pode promover, divulgar, e conseqüentemente, tornar o acervo conhecido dos usuários, ou seja, mais próximo do seu público. Nesse sentido, a difusão adequada pode tornar o acervo notório, possibilitando, assim, também, demonstrar sua utilidade e importância. Ressalta-se que cada arquivo tem suas especificidades, por isso um recurso de divulgação que seja eficiente para um acervo não necessariamente será para outro. A seguir detalharemos aspectos referentes à difusão, as formas de difusão, assim como o papel do arquivista nesse contexto.

## 2.1 Difusão

O processo de difusão é importante para as instituições informacionais, especialmente para os arquivos, visto que, muitas vezes, esses carecem de referências, de divulgação, de promoção, de ter realmente o seu acervo divulgado ao seu usuário interno e externo. Devido a isso, o processo de difusão tem sido uma ferramenta significativa de aproximação do arquivo com a sociedade.

Segundo Perez (2005, p. 1) “o processo de difusão vem a ser a divulgação, o ato de tornar público, de dar a conhecer o acervo de um centro de documentação fotográfica assim como os serviços que este coloca a disposição dos seus usuários”.

Comeche (1995 apud PEREZ, 2005, p. 1) define difusão documental:

En su sentido más amplio, la definición de difusión documental debe ajustarse a la definición de todo proceso informativo. Así, en una generalización máxima, se entiende por difusión documental la puesta a disposición del receptor de los mensajes, en nuestro caso particular, de los mensajes documentales o de los mensajes referenciales.

Cruz Mundet (1994, p. 73), por sua vez, coloca uma observação bem pertinente sobre difusão, pois para ele essa pode ser entendida da seguinte forma: “la difusión de la información, que debe ser precisa y rápida, exige de los profesionales la elaboración y comunicación de instrumentos de información documental, al mismo ritmo con que se genera aquella.”

O autor supracitado traz alguns aspectos de bastante relevância que precisam ser ressaltados, principalmente, a necessidade da elaboração e disponibilização de instrumentos de pesquisa, visando divulgar e facilitar o conhecimento do acervo, bem como seus fundos documentais, a fim de compartilhar uma maior quantidade de informações com o público, com o objetivo de maximizar o acesso. Vale destacar que os instrumentos de pesquisa pertencem na arquivologia ao procedimento de descrição que é de fundamental importância para que se tenha um conhecimento prévio da documentação que compõe os acervos arquivísticos, bem como seu controle. Conforme Heredia Herrera (1997, p. 301), “la descripción es el puente que comunica el documento con los usuarios”. Para a referida autora (1997, p. 311) “una planificación descriptiva no estará completa si no se difunden los resultados obtenidos mediante los instrumentos elaborados a través de un plan editorial conveniente y suficiente”.

Observa-se, portanto, que a difusão permeia o sentido de ser de um arquivo para com os usuários. Por isso, o planejamento de um programa de descrição deve envolver entre outros aspectos o conhecimento das demandas e necessidades dos usuários, visto que assim pode-se determinar qual o melhor instrumento de pesquisa para um acervo, de acordo com o contexto e exigências dos mesmos.

Segundo Couture e Rousseau (1998, p. 138). “a escolha dos instrumentos de descrição documental ou de referência deve ser sempre efetuada depois de uma análise das unidades de trabalho a descrever, bem como das necessidades gerais ou particulares dos utilizadores reais ou potenciais.”

Dependendo da característica do acervo documental, o arquivo atrairá, naturalmente, determinado tipo de público, mas percebe-se que caso a comunidade não tenha o conhecimento de sua existência, seguramente o arquivo terá um índice de frequentadores quase inexistente.

Nesse sentido enfatiza-se que a difusão de um acervo poderá contribuir para despertar o interesse de um novo usuário, que até então, por desconhecimento, não sabia do potencial informativo

(científico, histórico, pedagógico, social, cultural) da documentação em questão.

Bellotto (2006, p. 247) remete a um ponto de grande valor que são os tipos de difusão – difusão cultural, educativa, editorial. Para a autora,

Quando um arquivo público instala, alimenta, desenvolve e expande seus serviços editoriais, culturais e educativos, alinhando-os à sua função informacional administrativa e científica, ele preenche seu lugar por direito e por conquista na comunidade. Esta deve ver no arquivo uma tribuna e um manancial de direitos e deveres, um lugar de entretenimento e uma real fonte de cultura e saber.

Torna-se clara a idéia que um arquivo conquistará seu lugar de direito se além das atividades administrativas conseguir ir ao encontro da comunidade, possibilitando que essa conheça a potencialidade e importância do acervo documental. Nesse sentido no Manual de Dinamización, Alberch I Fugueras (2001, p. 47) coloca que

El pleno ejercicio de la dimensión cultural de los archivos requiere, entre otras cosas, la contemplación de tres elementos fundamentales: la tipología de usuarios, la creación de instrumentos de descripción e información útiles y eficientes, y la necesidad de acometer la formación de los nuevos usuarios.

Novamente temos explícita a importância do usuário na difusão dos arquivos. Sob esse aspecto difundir um acervo é uma oportunidade para o arquivo estreitar os laços com a sociedade e redimensionar sua função social, oportunizando ao público real e potencial o seu conhecimento. Por isso, o estudo de usuário torna-se, também, uma possibilidade de planejar a melhor forma de difundir um acervo documental. Por isso um estudo detalhado torna-se relevante.

### **3 ESTUDO DE USUÁRIO**

O estudo de usuário é importante visto que assim se tem a oportunidade de conhecer as necessidades e expectativas dos usuários, bem como formá-los e fidelizá-los, de modo escolher a melhor maneira de divulgar o arquivo.

A literatura sobre estudo de usuário é reduzida, principalmente no campo arquivístico. Os estudos nesse campo estão muito vinculados, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental. A apresentação

de trabalhos, de artigos, de estudo de caso em congressos, seminários e palestras sobre o estudo de usuário em ambientes informacionais poderia ser uma saída interessante para promover o debate e a difusão desse tema nos já referidos ambientes.

En cuando a la evaluación de las fuentes documentales mediante estudios valorativos de su utilidad, atendiendo a determinados parámetros (citas, encuestas, peticiones, etc.) tienen una gran importancia en el marco de un contexto concreto de usuarios o de un centro de documentación o biblioteca especializadas, porque significa la aplicación de criterios racionales a la política de suscripciones o intercambios de publicaciones. Del mismo modo, conocer cuáles son las características de la demanda informativa permitirá realizar, cada vez más productos de información a medida, lo que traerá consigo un mayor e mejor uso de la información, al suministrar al usuario aquello que realmente necesita (SANZ CASADO, 1994, p. 17)

A partir dessa citação que coloca a importância da realização de estudo de usuário e o conhecimento das necessidades das demandas informacionais, buscou-se analisar a seguir aspectos relacionados à abordagem, aos conceitos, aos tipos de usuários, bem como a relevância da aplicação desse estudo nos arquivos.

### **3.1 Abordagem e definição de Estudo de usuário**

Figueiredo (1999) considera duas abordagens que podem ser aplicadas aos estudos de usuários: a tradicional (estudos dirigidos aos sistemas de informação) e alternativa (estudos dirigidos aos próprios usuários da informação).

Para esse mesmo autor

Estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 79).

A citação acima, no que se refere à satisfação dos usuários, faz parte da abordagem clássica, todavia quando se refere à investigação para identificar o que os indivíduos precisam relaciona-se com uma linha de abordagem menos clássica, conforme sugere o autor abaixo ou, também, uma abordagem alternativa.

Segundo Jardim (2004) a abordagem mais clássica dos

estudos de usuários tem como foco a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação. No entanto, hoje esses estudos estão se redirecionando para a necessidade de identificação da informação.

Essa mudança da abordagem clássica conforme os autores referidos acima têm relação com

A mudança de paradigma que se observa nos serviços de informação, calcada na proposta de "serviço orientado ao usuário" e tendo como ênfase a "identificação das necessidades de informação" pressupõe, no caso da Arquivologia, uma mudança de um paradigma anterior: é preciso que se considere o arquivo como um serviço de informação. (JARDIM, 2004, p. 9)

O estudo de usuário nesse sentido é uma ferramenta importante no planejamento dos serviços de informação, já que conhecendo seus usuários o profissional da informação pode propor novas maneiras de tratar, organizar, criar políticas de acesso aos acervos, visando melhorar a qualidade de atendimento.

O sucesso de um órgão de informação depende, em grande parte, do conhecimento que ele possui das necessidades de informação dos indivíduos que se utilizam dos serviços oferecidos. Portanto, um estudo de usuário constitui-se num instrumento importante para a avaliação e planejamento desses serviços. (PEREZ, 2009, p. 13).

A ênfase no usuário como percebemos na referência acima se torna essencial para o sucesso de um arquivo. O modelo arquivo para os arquivistas precisa ser superado. Reitera-se que o arquivo serve para/ao usuário, pois como coloca Sá; Santos ([2004], p. 6) "Os profissionais da informação devem sair do modelo 'arquivos direcionados para os arquivistas' e partirem para o modelo 'arquivos direcionados para os usuários'".

Na concepção de Dias (2004, p. 11) "o estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar, e caracterizar, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação". Essa definição pertence ao chamado novo paradigma. Esse paradigma é fundamental porque quando se identifica as informações que devem ser disponibilizadas, o acesso à documentação tem a tendência a tornar-se ágil e eficiente, satisfazendo, dessa forma o usuário. Sob esse mesmo prisma, o estudo das necessidades informacionais dos usuários é essencial porque aproxima os usuários dos centros de

informação, além de permitir o entendimento do que o traz a esses centros. O estudo de usuário, de um modo geral, está inserido e focado no entendimento e compreensão do que os indivíduos precisam, nas suas necessidades, interesses, hábitos e expectativas.

Esse estudo fornece um norte para se produzir algumas mudanças no trabalho em um arquivo. Por exemplo, caso exista falha no atendimento aos usuários e na disponibilização das informações, a tendência é que isso esteja refletido no mencionado estudo. Dessa forma, o arquivista terá subsídios para trabalhar nas melhorias dos aspectos considerados negativos e aprimorar os considerados positivos.

Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Sob essa ótica, Kurtz (1990, p. 32) diz que “o usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, bibliotecas e centros de informação, para a satisfação de suas necessidades”.

A principal importância de um estudo constante nos centros de informação é definida a seguir na colocação de Sanz Casado (1994, p. 16):

Los estudios de Moores (1981) pusieron de manifiesto que al planificar la estructura e prestaciones de cualquier servicio de un centro de documentación o biblioteca, era necesario tener en cuenta que las necesidades de información y lo que esperaban los usuarios de dichos servicios, se iba modificando continua y profundamente con el paso del tiempo. Por tanto era necesario realizar estudios de usuarios periódicos que permitieran revisar con frecuencia como se configuraban en cada momento sus necesidades e expectativas, para ir adaptando los centros de acuerdo a estos cambios.

Nesse sentido, a identificação do tipo de usuário fará com que o profissional da informação tenha subsídios para aprimorar e/ou criar os serviços, adequando esses serviços as necessidades emergentes.

### 3.2 Tipos de Usuários

Xavier Tarraubella I Mirabet (1997 apud PEREZ, 2002, p. 4). Diretor do Arquivo Municipal Administrativo de Barcelona, no texto "Els arxius i els seus usuaris" define os usuários em internos e externos.

**1. 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.

**2. Usuários Externos:** na década de 1950 se inicia um cambio transcendental na utilização dos arquivos na Europa, caracterizado por um incremento progressivo do nome de usuário externo e por sua diversificação. Este cambio fez com que, paralelamente, aumentasse o número de investigadores profissionais e produziu ainda a aparição de novos usuários de arquivos, como: os estudantes universitários, os profissionais de diferentes áreas e cidadãos comuns que buscam os arquivos para satisfazer necessidades pessoais ou administrativas.

A definição de usuário disponibilizada pelos autores citados acima são de importância primordial para o profissional da informação no desempenho de seus afazeres. A identificação dos tipos de usuários pode ser utilizada para medirmos se as necessidades de informação estão sendo contempladas pelo arquivo e para o direcionamento e gerenciamento dos trabalhos em instituições arquivísticas.

A identificação dos tipos de usuários, também, pode auxiliar na elaboração de instrumentos de pesquisa adequado a cada instituição arquivística, agregando valor aos trabalhos nessas instituições

### 3.3 Aplicação de Estudo de usuários

Os estudos de usuários podem ter várias aplicações, dependendo significativamente do contexto institucional. Segundo Sanz Casado (1994) algumas das aplicações de estudos de usuários são relacionados ao conhecimento dos hábitos e necessidades dos usuários, detectando, assim, possíveis mudanças que por ventura aconteçam; a avaliação e medição da eficácia dos recursos dos centros de informação, a adequação do espaço e avaliação do sistema nacional de informação; o conhecimento da

estrutura e dinâmica dos pesquisadores, bem como a facilidade para realizar cursos de formação de usuários.

Essas aplicações permitem uma reflexão sobre a importância de desenvolver o estudo de usuários nas instituições arquivísticas, como forma, por exemplo, no caso da UFCSPA, de conhecer os hábitos e necessidades informacionais, de avaliar os recursos do Arquivo, de buscar formar usuários mais conscientes do papel do Arquivo na sociedade e do seu papel em relação a essa sociedade.

#### **4 METODOLOGIA**

Esta pesquisa teve uma abordagem quantitativa e qualitativa, pois precisou de dados em números para ser fundamentada e ainda de discussões que giram em torno do social e da teoria da área. Baseou-se na observação direta das solicitações dos usuários que frequentam o Arquivo. Conforme Baptista; Cunha (2007, p.6)

A pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano.

Para Bardin (c1977, p. 21),

(...) numa análise quantitativa, o que serve de informação é a frequência com que surgem certas características do conteúdo e na análise qualitativa é a presença ou ausência de uma dada característica de conteúdo ou de um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é tomado em consideração.

Com relação a seus objetivos, esta pesquisa caracterizou-se como um estudo de caso, que Gil (2002, p. 54) diz consistir no “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. O mesmo autor afirma que existem três tipos de estudo de caso: o intrínseco, o instrumental e o coletivo. Neste trabalho aplicou-se o conceito de estudo de caso instrumental, pois é aquele que, conforme Gil (2002, p. 139), “é desenvolvido com o propósito de auxiliar no conhecimento ou redefinição de determinado problema”. Assim o caso se justifica para compreender uma determinada situação e “alcançar outros objetivos”.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, por ser um estudo de caso, a pesquisa utilizou-se de mais de uma técnica para

a coleta de dados. Gil (2002, p. 140) indica que este é “um procedimento básico que não poderá ser descartado” e que se faz necessário pela busca da qualidade nesses dados. Nesse sentido foram realizadas observações e análise de artefatos físicos e reunidos “dados de gente e dados de papel” (GIL, 2002, p. 141), em outras palavras: foram buscadas informações na bibliografia, em documentos e também nas percepções das pessoas, através da aplicação de um questionário, para fundamentar uma realidade presente na já citada instituição. O questionário foi escolhido, pois é um procedimento de coleta de dados vantajoso, visto que se embasa na economia de tempo, no acesso simultâneo ao público estudado, na obtenção de respostas rápidas, precisas e eficientes, assim como na liberdade em responder as perguntas, pois o pesquisador não induz, nem conduz a uma resposta a qual deseja.

## **5 RESULTADOS**

Dessa forma, no mês de junho de 2010 foi aplicado o referido questionário com 17 questões (dentre elas uma que trata dos dados de identificação, nove fechadas e as outras 7 abertas) para os usuários selecionados dentre os que frequentaram o Arquivo da UFCSPA do período de 2008 a 2010, visto que anteriormente a esse ano não havia registro de empréstimo (usuários internos e externos). Esse questionário teve questões para avaliar características sócio-culturais, características de infra-estrutura, características dos usuários, bem como questões referentes a satisfação no que tange ao atendimento dos usuários e a percepção do usuário sobre o Arquivo.

Foram avaliados os seguintes segmentos do público interno: duas pessoas de cada um dos seis departamentos, duas pessoas ligadas a cada uma das sete direções dos cursos, uma pessoa de cada uma das cinco Pró-Reitorias e uma pessoa da Reitoria, totalizando 32 pessoas (servidores). Para esses usuários o questionário foi enviado por e-mail, explicando os objetivos e o porquê da realização deste estudo.

No que se refere aos usuários externos foram disponibilizados questionários na Divisão de Protocolo, visto que o Arquivo está distante (fisicamente) da Administração Central da Instituição, em aproximadamente 5 km. O número de questionários aplicados foi de onze exemplares, pois esse número dependia diretamente do volume de solicitações de pesquisa junto ao setor de Protocolo e da disponibilidade do usuário em respondê-lo.

Dos 32 questionários enviados aos usuários internos foram respondidos 21, perfazendo um percentual de 65, 625 %. Dos questionários disponibilizados aos usuários externos 10 foram respondidos. Aqui não há como mensurar a percentagem, visto que dependia do volume de solicitações e movimentação junto ao protocolo, conforme explicado anteriormente.

Com os questionários respondidos, foi realizada a tabulação dos resultados obtidos, através de tabelas e gráficos (quando necessário e primordial para melhor compreensão deste trabalho), apresentados de forma quantitativa, separando na tabulação dos resultados os usuários internos dos externos, já que possuem características diferenciadas. Isso permitiu uma análise comparativa de forma a contemplar o perfil e as necessidades de informação de cada uma dessas categorias de usuários. A posteriori, realizou-se a análise e interpretação dos dados obtidos, visando um melhor entendimento das respostas fornecidas. As respostas foram analisadas por categoria de análise (condições do prédio, mobiliário, tipos de usuários, etc), de modo a facilitar a compreensão.

Por fim, após a realização de todos os processos, foram diagnosticadas as informações, averiguado os resultados, identificando, dessa forma, a importância da realização do estudo de usuários para o Arquivo da UFCSPA.

Após a análise e discussão dos dados chegou-se a conclusão que o perfil dos usuários do Arquivo da UFCSPA, de forma geral, é de um público feminino, mais jovem, a maioria de nível superior, com pós-graduação. No caso dos usuários internos constatou-se que esses vêm frequentando o Arquivo há pouco tempo, aproximadamente de um a dois anos. Já os usuários os externos, em sua maioria, o frequentam esporadicamente.

Revela-se um desconhecimento da Divisão de Arquivo tanto por parte dos usuários internos quanto dos externos, conforme podemos observar pela análise da infra-estrutura apresentada no capítulo cinco. O prédio não possui as condições adequadas para custodiar um arquivo, os equipamentos de informática, por exemplo, não permitem a digitalização de documentos, fato que poderia agilizar o atendimento através da visualização das informações em meio digital. Não há sala de pesquisa, seja ela individual e/ou coletiva, impossibilitando o acesso de pesquisadores ou outros tipos de usuários externos. Além da pouca infra-estrutura outro motivo que contribui para a falta de conhecimento do Arquivo é a distância física desse em relação à Universidade, como já fora salientado anteriormente trata-se de cerca de 5 Km.

Percebeu-se que o Arquivo possui, atualmente, como uma de suas principais funções o atendimento às demandas institucionais, sejam elas provenientes das atividades meio ou fim, caracterizando-se, então, por ainda desempenhar um papel mais administrativo do que histórico, sendo que a grande maioria dos usuários internos é composta por servidores técnico-administrativos.

O referido Arquivo é pouco utilizado pela comunidade externa, como observamos pelo número de respondentes externos e pela busca diária de documentos. Na realidade, esses usuários solicitam documentos à Divisão de forma esporádica e os usuários internos entre uma vez por mês e esporadicamente. Podemos, assim, observar que o potencial informativo e histórico desse Arquivo não vem sendo explorado.

De maneira geral, o atendimento ao usuário foi avaliado pelos respondentes como satisfatório. Isso é um aspecto positivo porque o bom atendimento é uma forma de fidelizar os usuários, já que possibilita estreitar a relação Arquivo-usuário. A percepção dos usuários trouxe algumas sugestões no sentido de melhorar e estreitar a mencionada relação, pois possibilitou conhecer o que eles pensam e acreditam que seja o Arquivo, além de permitir a apreensão de dicas para deixar essa Divisão mais eficiente.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Observa-se a necessidade de realizar um trabalho de conscientização, já que a visão dos usuários sobre a função e utilidade do Arquivo está muito vinculada às atividades e demandas administrativas. Essa vinculação é importante, mas é fundamental também o reconhecimento do valor histórico e cultural do Arquivo.

Nesse sentido, foi primordial o estudo de usuários no Arquivo da UFCSPA, pois possibilitou definir o perfil de seu público, o seu nível de satisfação com a infra-estrutura e atendimento, bem como a sua percepção. Tais definições permitiram avaliar alternativas de difusão para atrair os usuários potenciais, sugeridas e expostas no último sub-capítulo aqui apresentado, além de estreitar o relacionamento com os usuários reais.

Observou-se que o Arquivo da UFCSPA tem muito a evoluir para melhorar as condições de atendimento dos usuários internos, mas também tem muito a realizar no sentido de atingir o público externo, principalmente, o potencial pesquisador, pois esse Arquivo tem uma riqueza informacional ainda não utilizada. É fundamental a circulação das informações contidas no acervo do Arquivo, pois a

comunidade tem direito de saber a existência desse setor, bem como sua relevância para a sociedade.

Portanto, essa pesquisa possibilitou conhecer o público, entender suas expectativas, oportunizando estreitar a relação entre arquivo-usuário. Esse estudo permitiu pensar em opções para aprimorar, criar e desenvolver alternativas para tornar o acervo desse Arquivo conhecido, divulgado e promovido.

Concluindo, torna-se importante salientar que pesquisas como essa devem ser realizadas de forma contínua e periódica, pois os resultados, bem como as interpretações dos mesmos mudam a cada estudo. Essas mudanças propiciam novos enfoques e novos direcionamentos, contribuindo, também, para o surgimento de novas propostas de ação de acordo com as críticas e sugestões dos usuários.

## REFERÊNCIAS

- ALBERCH I FUGUERAS, Ramon; et al. **Archivos y cultura**: manual de dinamización. Gijón: Trea, 2001.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **SciELO Brasil: Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, n. 2, vol.12, Maio/Ago. 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=ene&nrm=iso&tlng=ene](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=ene&nrm=iso&tlng=ene)>. Acesso em: 12 out 2011.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Gráfica Telles da Silva, c1977.
- BELLOTTO, Heloisa Liberalli. Universidade e arquivos: perfil, história e convergência. **Transinformação**, Campinas, v. 1, n. 3, p.15-28, set./dez. 1989.
- CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de archivística**. Madri: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirâmide, 1994.
- DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- HEREDIA HERRERA, Antonia. **Archivística general**: teoría y práctica. Sevilla: Diputación de Sevilla, 1997
- JARDIM, José Maria; Fonseca, Maria Odila. Estudo de usuário em arquivos: em busca de um estado da arte. **Data Grama Zero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, n. 5, v. 5, out. 2004. Disponível em: <[http://dgz.org.br/out04/Art\\_04.htm](http://dgz.org.br/out04/Art_04.htm)>. Acesso em: 10 set. 2011.
- KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. 215 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1990.
- PEREZ, Carlos Blaya. Difusão dos arquivos fotográficos. In. Peres, Rosanara Urbaneto. **Org. Caderno de Archivologia**: 2. Universidade Federal de Santa Maria,

Centro de Ciências Sociais e Humanas, Curso de Arquivologia. Santa Maria, 2005. p. 7-23.

PEREZ, Carlos Blaya. **Marketing Aplicado aos Arquivos**. Material Didático do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos a Distância. Santa Maria: UFSM/UAB, 2009, pp. 01-37

ROUSSEAU, J. I.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirâmide, 1994.

*Recebido em: jan/2011*  
*Publicado em: dez/2011*