

DIFUSÃO EM ARQUIVOS: UMA FUNÇÃO ARQUIVÍSTICA, INFORMACIONAL E COMUNICACIONAL

Moisés Rockembach¹

RESUMO

O estudo trata da difusão em arquivos, abordando a característica de difusão como um ponto de ligação interdisciplinar entre os estudos de informação. Apresenta o conceito de difusão, sua aplicabilidade e a perspectiva no paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista e no paradigma pós-custodial, informacional e científico. Tendo em conta como objeto de estudo a informação orgânica no contexto dos arquivos, lançamos a seguinte problemática: como pode ser ampliada à difusão da informação orgânica contida nos arquivos, levando em consideração as transformações na sociedade da informação e, conseqüentemente, do profissional da informação? Tem como objetivo contribuir para o estudo da difusão da informação orgânica contida nos arquivos a partir de uma abordagem interdisciplinar. A metodologia baseou-se em revisão bibliográfica na temática de difusão e sua relação com diversas disciplinas, principalmente com a Arquivologia e a Ciência da Informação. Conclui com um conjunto de estratégias que abrange a acessibilidade, transparência, marketing aplicado a unidades de informação, mediação, literacia informacional, estudo de usuários e comportamento informacional.

Palavras-chave: Difusão em arquivos. Arquivologia. Ciência da informação. Estratégias de difusão. Paradigmas da informação.

1 INTRODUÇÃO

Repensar a Arquivologia e a forma como tratamos a informação contida nos acervos tem dentre suas características ultrapassar as fronteiras entre disciplinas. Da mesma forma que entra em contato com o passado e as fontes históricas, volta-se para o futuro, com o uso das tecnologias e o estudo das relações e das ne-

¹ Doutor em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais (Universidade do Porto / Universidade de Aveiro, Portugal). Professor do Curso de Arquivologia/Departamento de Ciências da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). E-mail: moises.rockembach@ufrgs.br.

cessidades contemporâneas dos sujeitos que vivem na “Sociedade em Rede”, como bem já argumentou Castells (2005) em suas obras.

As relações multi, inter e transdisciplinares da Arquivologia com outras disciplinas surgiram desde o uso de técnicas e conceitos aplicados às fontes documentais no auxílio do desenvolvimento da História, a gestão de documentos como suporte às atividades de Estado, (com origem nos *records management*, sobretudo nos Estados Unidos), vinculado à Administração, até novas relações como as existentes com a Informática/Ciências da Computação e a Ciência da Informação. Dependendo do tipo de relação estabelecida entre as disciplinas, outros paradigmas – na concepção de Kuhn (1996) – serão necessários, novas abordagens serão aplicadas e um reenquadramento do objeto científico será inevitável.

Menezes (2012) fala da necessidade dos profissionais da informação promoverem os produtos e serviços oferecidos pelos arquivos, trazendo mais usuários à instituição, fidelizando-os e transformando a tradicional concepção de que o arquivo é algo destinado a uma minoria dos cidadãos. Podemos ir além e, em vez de trazer os usuários à instituição, levar a instituição até os usuários com a aplicação de tecnologias da informação e a digitalização dos conteúdos.

Mas somente a digitalização e disponibilização das informações poderá não trazer uma difusão adequada, aquela baseada na real necessidade dos usuários, em uma mediação de informação de qualidade (entre os usuários e os acervos) e mesmo em uma maior visibilidade da instituição, dos produtos e dos serviços de informação, ressaltando a importância das atividades dos profissionais que planejam, organizam e difundem a informação.

Para visualizarmos a importância desta abordagem, faz-se necessário entender que ela pretende situar-se em um paradigma pós-custodial da informação, contrastando com o paradigma custodial. Outro ponto que fundamenta a problemática é o reflexo das mudanças que as Tecnologias da Informação e Comunicação e o Paradigma da Tecnologia (CASTELLS, 2005) imprimem no planejamento e execução do tratamento da informação e mais especificamente, das funções arquivísticas (ROUSSEAU e COUTURE, 1998), onde a difusão encontra papel fundamental.

2 A DIFUSÃO COMO PONTO DE LIGAÇÃO INTERDISCIPLINAR

Um dos pontos de interseção que reúne disciplinas como Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação, Ciência da Comunicação e mesmo a Informática ou Ciência da Computação é, certamente, a difusão da informação. Os arquivos e as bibliotecas têm como pressuposto difundir o seu acervo, variando conforme o público e conteúdo a ser disponibilizado. Mais especificamente na Arquivologia, a difusão constitui-se em um dos “quatro grandes sectores principais que foram objecto dos trabalhos dos especialistas dos arquivos, ou seja, o tratamento, a conservação, a criação e a difusão” (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p. 48). A difusão também configura-se, de acordo com os autores canadenses, em uma das funções arquivísticas, juntamente com a criação, avaliação, aquisição, conservação, classificação e descrição, cobrindo todos os princípios, métodos e operações destinados à organização e ao tratamento dos arquivos (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p. 265). É uma das finalidades da existência dos arquivos, mas esta difusão somente pode ser bem exercida se as demais funções arquivísticas forem executadas de forma eficiente.

Difusão, segundo o Dicionário Houaiss (2009), pode ser considerada a “divulgação (de culturas, ideias etc.); propagação, multiplicação” e difuso é aquilo que “se espalha largamente por todas as direções; disseminado, divulgado abundante em palavras; prolixo, difusivo” (HOUAISS, 2009).

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) não traz o termo ‘difusão’, mas se aproxima quando conceitua Disseminação da Informação, que segundo ele é o “fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação” (ARQUIVO NACIONAL BRASIL, 2005, p.71). Também traz o termo Divulgação que é o “Conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências” (ARQUIVO NACIONAL BRASIL, 2005, p.72). Deste público podem fazer parte tanto o usuário, que é a “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador” (ARQUIVO NACIONAL BRASIL, 2005, p.169), quanto outros interessados que desconheçam a existência do arquivo, que dependerão de atividades de promoção do mesmo para tomarem conhecimento.

Pelas traduções que o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) traz vinculados a cada verbete, advindos de três versões do Dictionary of archival terminology (DAT 1, 2 e 3), produzidos pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA), temos como equivalência idiomática ao termo ‘Divulgação’ em espanhol ‘*Programa de Actividades Culturales*’ e em francês ‘*activités culturelles*’ e, ainda, ‘*action culturelle*’ (ibid). Isto indica a vertente das escolas francesa e espanhola que liga a divulgação em arquivos ao planejamento e execução de atividades de cunho cultural, tradição herdada por grande parte das instituições arquivísticas públicas brasileiras.

Por sua vez, uma Ciência da Informação que estuda a produção, o armazenamento, o uso e a difusão da informação também interage com outros conhecimentos de forma multi, inter e transdisciplinar. O Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação (DELTCi) define a área da seguinte forma:

A Ciência da Informação é uma ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno info-comunicacional perceptível e cognoscível através da confirmação ou não das propriedades inerentes à génese do fluxo, organização e comportamento informacionais (*origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação*) (DELTCi, 2007).

A ligação interdisciplinar entre a Ciência da Informação e outras disciplinas é apontada historicamente por Pinheiro (1999, p.161) que identifica o pioneirismo, já em 1969, de Mikhailov, Chernyi e Gilyarevskyi no estudo das relações entre a Ciência da Informação com a Semiótica, a Psicologia e a Biblioteconomia.

A difusão também pode ser considerada um ponto de ligação entre a Ciência da Informação e a Ciência da Comunicação, o ‘difundir’ fazendo parte do fenómeno ‘comunicar’ que, por sua vez, estabelece relação com o fenómeno ‘informar’ a partir dos usos do conteúdo produzido. Pinheiro (1999, p.172) menciona que tanto o termo informação, como o termo comunicação, possuem muitas conotações e que “a discussão envolve a relação entre informação como fenómeno e comunicação como processo” (ibid). Desde uma perspectiva interdisciplinar, a Informação e a Comunicação possuem enlaces epistêmicos e teóricos, ora vistos como dois fenómenos distintos, mas complementares, a info-comunicação (SILVA, 2006; SILVA e RIBEIRO, 2011), ora como basilares, juntamente com a Informática, do que Bell chamou de ‘Sociedade Pós-Industrial’ ou ‘Era da Informa-

ção' (BELL, 1974). Entretanto, enquanto a Comunicação aborda principalmente aspectos de interação, a Informação se aproximaria aos conteúdos e inclusive à própria difusão:

O termo comunicação é, indubitavelmente, mais adequado para caracterizar o processo de trocas entre os indivíduos, ou seja, num sentido lato, as relações interindividuais e colectivas, bem como os métodos que aí se empregam. O termo informação diz mais respeito ao conteúdo das mensagens, à sua natureza, elaboração e difusão e não ao processo de trocas acima referido (SILVA et al., 1998, p.24).

A difusão deve fazer parte de um programa de gestão da informação, conforme Rousseau e Couture (1998), que é formado por três componentes (componente 1: criação, difusão e acesso; componente 2: classificação e recuperação da informação; componente 3: proteção e conservação). O primeiro componente, em que se insere a difusão, trata da informação orgânica, estruturada e inteligível de forma que seja “registrada num suporte adequado, sendo posteriormente inserida no canal de difusão apropriado, a fim de ser facilmente acessível e de permitir uma comunicação máxima que tenha em conta tudo quanto do ponto de vista legal, cultural e tecnológico rodeia o organismo” (ROUSSEAU e COUTURE, 1998, p.67).

Na própria gestão do conhecimento a função de difusão encontra-se implícita, quando entendido como “o conjunto de processos, práticas e procedimentos que visam identificar, registrar e gerenciar o conhecimento das pessoas de forma a garantir sua utilização, difusão e aplicação no âmbito institucional” (SANTOS et al., 2009, p.191).

A informação de que tratamos aqui é a orgânica, que adjectiva e delimita a informação que definimos como objeto de estudo e também está relacionada ao princípio de organicidade, fundamento da Arquivologia. Lopes diz que “é orgânica a informação que pertence à pessoa ou a organização que a acumulou” (LOPES, 1996, p.32), ou seja, está vinculada ao carácter natural de produção de informação e documentos a partir das atividades desenvolvidas, seja individual, coletiva ou organizacional.

Entretanto, cabe salientar uma importante reflexão sobre esta qualidade orgânica atribuída a informação, que envolve a compreensão de que a produção informacional está atrelada a um ato consciente do sujeito produtor e não somente ao reflexo de uma estrutura administrativa ou burocrática, como destaca o DELTCi:

[...] Uma ação consciente (humana e social), seja rotineira ou criativa, jurídico-administrativa ou artística, científica ou literária, geradora de informação numa situação, dentro de um contexto orgânico (institucional e informal) e condicionada por um determinado meio ambiente, evidencia organicidade, cuja variação e "textura" é avaliável. A organicidade será tanto maior quanto mais clara e profunda for a articulação entre o sujeito da ação (pessoal ou institucional) com sua estrutura própria (conceito lato: vai do corpo humano ao dispositivo organizacional de uma qualquer entidade instalada em imóveis e com equipamento vário) e os objetivos mobilizadores que se propõe naturalmente atingir. E entra aqui o esquema cibernético da retroação porquanto a fixação e a obtenção de objetivos (sendo, então, fixados outros novos) rege diretamente a formação e a renovação da memória orgânica essencial à ação (DELTCl, 2007).

Portanto, considerando a informação orgânica como objeto de estudo, surge a seguinte questão: como pode ser ampliada a difusão da informação orgânica contida nos arquivos, levando em consideração as transformações na sociedade da informação e, conseqüentemente, do profissional da informação? Enxergamos esta difusão exercida a partir de dois paradigmas da informação, os quais tratamos a seguir.

3 A DIFUSÃO DE ARQUIVOS E A REVOLUÇÃO PARADIGMÁTICA: DA CUSTODIA A PÓS-CUSTÓDIA

Trazemos primeiramente à discussão o que diz o DELTCl (2007) sobre algumas das características do paradigma custodial, patrimonial, historicista e tecnicista:

[...] primado da História como fonte legitimadora e matriz modeladora (formadora); necessidade custodial extrema tanto para alimentar o discurso historiográfico e ideológico de preservação/exaltação da identidade cultural/nacional, como para sustentar o mercado dos bens materiais antigos e raros e dos objetos de Arte (antiquários, alfarrabistas, galeristas); e operacionalização do acesso (controlado) e das condições de custódia através de um corpo de normas e de procedimentos (dimensão técnica), muitos empíricos (baseados no senso comum), vários anacrônicos (em face às sucessivas alterações tecnológicas e outras) e alguns científicos (procedentes, sobretudo, na área do restauro e conservação por intermédio da Química, da Física, da Biologia, etc.) (DELTCl, 2007).

A parte da visão de que, em um paradigma custodial, a guarda do documento possui primazia sobre o acesso, trazemos à discussão outros conceitos implícitos neste paradigma, sobretudo ligados ao patrimônio e ao primado da história como fonte legitimadora. Uma das abordagens correntes em difusão de arquivos, que também vemos aplicada a demais instituições de memória, como os museus e memoriais, é a educação patrimonial. Segundo o Guia Básico de Educação Patrimonial, "trata-se de um processo permanente e

sistemático de trabalho educacional centrado no Patrimônio Cultural como fonte primária de conhecimento e enriquecimento individual e coletivo” (HORTA et al., 2006, p.6).

Em Bellotto (2004), podemos observar três modelos de difusão em arquivos: a difusão educativa, que compreende uma relação entre a instituição arquivo e as escolas por meio de visitas e conhecimento dos documentos custodiados; a difusão editorial, que, por meio de publicações, divulgam os produtos e serviços do arquivo; e a difusão cultural, voltada para projetos culturais com diversas temáticas. Esta última procura cumprir com duas funções consideradas importantes pela autora, “lançar elementos de dentro para fora, procurando atingir um campo de abrangência cada vez mais amplo, e a que permite o retorno dessa mesma política, acenando com atrativos no recinto do arquivo” (BELLOTTO, 2004, p. 228).

Alberch i Fugueras (2011) cita a função cultural dos arquivos e propõe que a difusão seja realizada a partir deste viés, remontando às primeiras ações realizadas pelo Arquivo Nacional da França, com exposições de sigilografia e paleografia do acervo do Marquês de Laborde, em 1857 e, ainda, os serviços educativos do Arquivo Nacional Francês, instituído por Charles Braibant, em 1949 (ALBERCH I FUGUERAS, 2011, p.473). Entretanto, reconhece também que um novo modelo para as atividades culturais é necessário, apresentando como recursos: a melhoria da imagem e identidade institucional, a institucionalização do serviço didático/educativo e sua visualização no organograma, a integração e o aproveitamento dos recursos humanos e da experiência do setor docente, a colaboração em rede e o trabalho cooperativo com outros arquivos, criação de novos produtos de informação para novos usuários, exploração intensa das possibilidades das tecnologias de informação e comunicação, uso de marketing e comunicação e a formação de professores que tenham um adequado conhecimento dos arquivos (ibid, p.483-486).

Jardim (1995) confere aos arquivos públicos o papel de local de custódia de uma identidade histórica, complementando:

Privilegia-se, neste sentido, a dicotomia valor histórico/valor administrativo dos acervos arquivísticos. Como tal, a monumentalização dos documentos e a negligência de seus aspectos informacionais têm norteados, com exceções produzidas a partir dos anos 80, a maioria das nossas instituições arquivísticas públicas (JARDIM, 1995, p.74)

Esta função exercida pelo arquivo histórico e seus conjuntos documentais – avaliados como permanentes ou, por vezes, simplesmente depositados no mesmo local sem a devida avaliação – tem desempenhado o papel de preservação da identidade do Estado e da sociedade sob a égide da cultura, do patrimônio e da memória. Torna-se monumento (LE GOFF, 1992), sacralizando o documento, transformando-o em patrimônio e associando-o ao paradigma custodial. Neste sentido, trazemos o conceito de patrimônio contido no DELTCi (2007), demonstrando características desta abordagem ligada a uma perspectiva patrimonial, historicista e custodial:

Trata-se de um constructo oitocentista eivado, sobretudo, de romantismo, nacionalismo, historicismo e de reacção ao industrialismo (revolução industrial capitalista com as suas sucessivas vagas, desde o séc. XVIII). É indissociável da concepção etnográfica e histórico-arqueológica de cultura que floresceu no séc XIX. Compreende todos os bens materiais e imateriais, identificadores de uma cultura, de uma comunidade, de um povo e essenciais à coesão ideológica do Estado-Nação. É um conceito que foi ganhando ao longo do tempo forte densidade e impacto ideológicos, o que não ajuda, antes complica, a sua inscrição num registo científico e epistemológico (DELTCi, 2007).

Este aspecto contrasta com uma abordagem de difusão a partir de fenômenos informacionais e comunicacionais – ou ainda info-comunicacionais (SILVA, 2006) – e, portanto, não aponta para uma visão científica e sincronizada com a sociedade da informação atual da qual pretendemos nos acercar.

Em uma perspectiva arquivística emergente, a difusão é algo complexo que envolve uma série de fatores e áreas de estudo. Torna-se necessário uma atenção a três elementos na difusão: o usuário da informação, o conteúdo a ser difundido e o uso de tecnologias de informação e comunicação. Para atingir uma difusão ampla de forma eficaz e efetiva, acreditamos que seja preciso uma abordagem interdisciplinar, levando em conta algumas temáticas específicas: acessibilidade e transparência, marketing aplicado a serviços e produtos de informação, estudo de usuários, comportamento informacional, medição da informação e literacia informacional. Este é um caminho em construção e um modelo que inclua estes estudos poderá contribuir para a difusão informacional, sobretudo em ambientes digitais.

A difusão enquanto mediação pressupõe um papel ativo do profissional da informação, contrastando muitas vezes com a passividade encontrada em equipes que trabalham em unidades de informação. Neste sentido, Ribeiro (2010) questiona:

No quadro do novo paradigma emergente, que apelidamos de pós-custodial, científico e informacional, e perante estas novas lógicas de mediação e este novo tipo de mediadores, qual o papel do profissional formado em CI na construção da sociedade em rede? Será que continua confinado ao domínio de umas quantas especificidades técnicas e normativas, aplicadas à organização e representação da informação, com a finalidade de proporcionar o acesso? Onde cabe o seu anterior papel de guardião da memória informacional, como factor de identidade de um povo? Onde reside a sua função mediadora e a que âmbito se circunscreve? (RIBEIRO, 2010, p.69)

Santos (2009) corrobora esta ideia, contrastando com teóricos da Arquivologia, quando expressa que considera equivocado definir como passiva a relação entre os arquivistas e os usuários, aguardando por uma demanda de informação, o que ocasionaria em uma não participação nos planejamentos institucionais, estratégicos, de revisão de processos administrativos, entre outros (SANTOS, et al., 2009, p.184). Tratando especificamente sobre a difusão, o autor nos traz um caso comumente encontrado de que os “arquivistas são depositários passivos de conhecimento: informações recebidas só saem sob demanda, não há iniciativas de difusão” (SANTOS et al., 2009, p.185). Também cita que os “arquivistas priorizam a preservação das informações, a ponto dessa prioridade resultar em restrição de acesso” (ibid), ambas situações prejudiciais na difusão da informação. Este papel ativo, que acreditamos ser essencial na difusão, diz respeito a um contato mais próximo entre os profissionais da informação e os usuários, na medida em que se procura atender tanto necessidades informacionais como a criação de novas demandas.

Para que isso seja possível, pressupõe-se também que já é dado um tratamento técnico adequado ao acervo, com a devida organização e recuperação de forma eficaz, garantindo uma boa prestação de serviço de informação. Contudo, para atender esta demanda profissional no tratamento da informação, Silva e Ribeiro (2011) declaram que:

se instaure não mais abordagens práticas e instrumentais voltadas para o primado de descrever os documentos (objetos culturais e patrimoniais conservados em instituições custodiadoras, como são os Arquivos e Bibliotecas), mas um esforço de cientificidade que compreenda e expli-

que os modos e os contextos de produção informacional, os imperativos e as formas de mediação plasmadas nas estratégias de organização e representação de conteúdos, em especial, nas bases de dados e diversas plataformas digitais e os múltiplos aspectos e nuances do comportamento individual e coletivo em face à busca e uso da informação (SILVA, RIBEIRO, 2011, p.68).

Atuando como um mediador entre a informação e o usuário, traz qualidade na organização, recuperação e difusão de conteúdos, por meio do que Almeida Junior (2008) chama de interferência, isto é, a ideia de que a ação do profissional da informação sobre os acervos não é neutra ou imparcial, resultando sempre em uma interferência, mas diferenciando-a da manipulação da informação. O papel ativo do profissional da informação também se revela quando desta interferência, pois “nega a postura, enfaticamente defendida, de que esse profissional é passivo, subserviente, destituído de uma atitude proativa, sem iniciativa, que apenas contribui, auxilia e apoia” (ALMEIDA JUNIOR, 2008, p.48).

O marketing compõe-se em uma visão mercadológica, numa relação produto-cliente, em um complexo sistema que inclui a análise do mercado global, macroambiente (econômico, social, político e tecnológico), microambiente (concorrentes, fornecedores, intermediários, entidades públicas e privadas) e ambiente organizacional (marketing, recursos humanos, finanças, produção, tecnologia da informação), formando um ambiente de marketing (ANDERSON, VINCZE, 2000 apud BASTA et al., 2011) e, ao mesmo tempo, aplicando métodos comunicacionais persuasivos para passar sua mensagem e atingir seu público-alvo.

Entretanto, mesmo as instituições públicas custodiadoras de informações precisam buscar por uma sustentabilidade econômico financeira e o atendimento às demandas informacionais. Para alcançar estes objetivos, elas podem obter no marketing uma boa ferramenta a ser utilizada. Santos (2007) diz que “os arquivos – inclusive os públicos – tem um produto a oferecer, um local para atender a demanda dos usuários e um preço a pagar pela manutenção da sua estrutura²” (SANTOS, 2007, p.7, *tradução nossa*). Menezes (2012), por sua vez, afirma que:

² los archivos – inclusive los públicos – tienen un producto que ofrecer, un local para atender la demanda de los usuarios y un precio a pagar por el mantenimiento de su estructura.

A forma como o material do acervo é disponibilizado influencia no modo como o usuário percebe o arquivo, a postura dos arquivistas ao interagir com os usuários permite a criação de relacionamentos duradouros com seus “clientes”, ou seja, as instituições arquivísticas não devem ser vistas apenas como guardiães do tesouro informacional, mas como difusoras de informações (MENEZES, 2012, p.48).

Quando Santos (2007) analisa o ensino da Arquivologia de uma perspectiva tradicional, percebe que está voltada principalmente para o tratamento e uso dos arquivos históricos, fazendo com que a instituição valorize pouco a ação do arquivista nas demais fases do ciclo de vida dos documentos. Por isto propõe um programa de marketing voltado às atividades de promoção, no sentido de mostrar os benefícios do uso da informação dos arquivos na prática administrativa de planejamento e tomada de decisões.

Também torna-se possível elaborar produtos e serviços específicos a partir destes conteúdos informacionais. Amaral (2012) cita o marketing de informação como forma de entender os mercados informacionais e suas relações de oferta e procura, além de dar visibilidade ao papel das unidades responsáveis pela gestão da informação.

A acessibilidade e a transparência são outros elementos importantes a serem considerados na difusão, o que não é algo novo, pois ainda “nas décadas de 1960 e 1970, debates sobre as políticas nacionais de informação promovidos pela Unesco tematizaram o papel dos arquivos, a questão do direito à informação e a necessidade de transparência por parte do Estado” (JARDIM, 1995, apud ARAÚJO, 2011, p.27).

A lei de arquivos, nº 8.159/91, estabelece em seu artigo 3º que a gestão documental é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 1991). Neste conceito, não está definido a função arquivística de difusão prevista por Rousseau e Couture (1998), podendo ser atribuída indiretamente ao uso, sob um paradigma pós-custodial, pois este uso informacional só é possível se estiverem disponíveis ou acessíveis.

De modo a complementar este conceito e relacionando-o com a acessibilidade e difusão, Indolfo et al. (1995 apud SANTOS, 2007) define mais uma atribuição, a de “garantir que a informação governamental esteja disponível quando e onde seja necessário para o governo e os cidadãos” (INDOLFO et al., 1995, p.14 apud SANTOS, 2007, p.5). Jardim

(1999) complementa argumentando sobre o direito ao acesso à informação e a necessidade de meios para que isto se viabilize:

A noção de acesso à informação relaciona-se, portanto, a um direito, mas também a dispositivos políticos, culturais, materiais e intelectuais que garantam o exercício efetivo desse direito. O acesso jurídico à informação não se consolida sem o acesso intelectual à informação. O acesso jurídico à informação pode garantir ao usuário o acesso físico a um estoque informacional materialmente acessível (um "arquivo" no subsolo de um organismo governamental, por exemplo) sem que seja possível o acesso intelectual dada a ausência de mecanismos de recuperação da informação. As experiências internacionais e, em especial o caso brasileiro, deixam claro que não se viabiliza o direito à informação governamental sem políticas públicas de informação (JARDIM, 1999, p.3).

Na composição de uma política sobre os usuários de informação, Vázquez Murillo (2008) aponta para a necessidade de uma transparência democrática, beneficiando a sociedade civil e privilegiando a abertura e consulta dos arquivos de qualquer esfera, seja em acervos públicos ou privados de interesse público. Há uma preocupação em não tornar os arquivos e suas informações restritas àqueles cidadãos que sabem fazer uso dos recursos e excluir os 'indocumentados', que ficam a margem da sociedade (VÁZQUES MURILLO, 2008, p.123).

Vázquez Murillo (2008) também traz alguns casos que podem exemplificar o que a falta da difusão da informação orgânica pode ocasionar, como ocultamento da situação de um projeto, obra ou problema a ser solucionado, mal uso de recursos públicos, todos relacionados à transparência que é necessária aos órgãos públicos. Em análise de um caso específico de saúde pública citado pelo autor, ele afirma que:

Dois meses ou meio ano depois deveriam estar disponíveis para qualquer cidadão - principalmente gestores de documentos, jornalistas e médicos - os documentos de todas repartições do Estado e das instituições ou empresas que tiveram ou deveriam ter vinculação com estes fatos. Nos casos mais graves não deve haver segredos, nem confidencialidade. Todo serviço documental e arquivístico estará aberto para estudar como sucederam as coisas e que sanções correspondem aos culpados e no caso ver como se estava prevenindo uma recaída³ (VÁZQUES MURILLO, 2008, p.126, *tradução nossa*).

³ Dos meses o medio año después deberían hallarse a disposición de cualquier ciudadano – principalmente administradores de documentos, periodistas y médicos – los documentos de todas las oficinas del Estado y de las instituciones o empresas que tuvieron o debieron tener vinculación con estos hechos. En casos tan graves no debe haber secretos, ni confidencialidad. Todo ele servicio documental y archivístico estará abier-

Tornar acessível a informação pública tão logo seja possível, salvo os casos de informações classificadas como sigilosas, não só cumpre com o objetivo de transparência e com a legislação correspondente (Lei nº 12.527/11) como facilita ações, correções e intervenções técnicas e estratégicas na busca da melhoria da gestão institucional.

Nos estudos de usuários, vemos com mérito a perspectiva do modelo alternativo de arquivos voltados para o usuário, em detrimento do modelo tradicional de arquivos direcionados para os arquivistas, ambos abordados por Jardim e Fonseca (2004). Costa et al. (2010) ampliam a discussão para a acessibilidade aos arquivos, levando a questão de “para quem se destina a informação?” à “para que se destina a informação?” (COSTA et al., 2010). A acessibilidade pelas tecnologias de informação também é vista sob quatro tipos: acessibilidade motora, auditiva, visual e cognitiva, onde o desenvolvimento e uso de softwares inclusivos fazem a diferença na melhoria das condições de acessibilidade (CORREIA et al., 2009 apud COSTA et al., 2010). Os estudos de usuários possuem como propósito “o questionamento sistêmico das características, necessidades, comportamento e opiniões dos usuários (potenciais ou reais) dos sistemas de informação⁴” (BAWDEN, 1990 apud GONZÁLES TERUEL, 2005, p.24, *tradução nossa*). E, segundo Di Chiara e Bartalo (2012, p.200), “pode ser considerado condição sine qua non para que o arquivo cumpra os objetivos a que se propõe e desenvolva suas atividades com eficácia e eficiência, de maneira a atender às necessidades daqueles para os quais foi criado enquanto serviço de informação”.

Araújo (2012) indica que o estudo de usuários pode ser uma área de aproximação entre a Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da informação e que este “campo dos estudos de usuários, voltado para as demandas e necessidades de informação, é particularmente um terreno fértil para a promoção de convergências já que, justamente como apontado por Smit (2000), as necessidades não nascem compartimentadas em aspectos ‘arquivísticos’ e ‘biblioteconômicos’” (ARAÚJO, 2012, p.199).

A inserção dos estudos de usuários nos cursos de Arquivologia torna-se fundamental para um melhor entendimento das relações entre o usuário e o acervo, melhoran-

to para estudiar cómo sucedieron las cosas y qué sanciones corresponden a los culpables y en este caso ver cómo se estaba previendo una recaída.

⁴ la indagación sistemática de las características, necesidades, conducta y opiniones de los usuarios (potenciales y reales) de los sistemas de información.

do também a difusão de sua informação. Conforme Di Chiara e Bartalo (2012, p.195), “o arquivista desenvolve atividades para atender ao cliente, ou seja, o usuário de arquivo. Portanto, não se pode formar um arquivista sem que este tenha conhecimento dos conceitos relacionados ao usuário, bem como das metodologias disponíveis para estudá-los”.

O comportamento informacional, outra forma de estudar as necessidades informacionais e componente que consideramos essencial para uma melhor difusão da informação, é definido “como o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à produção/emissão, recepção, memorização/guarda, reprodução e difusão de informação” (DELTCi, 2007). Wilson (1999) traz um modelo de busca da informação, que é descrito da seguinte maneira:

O modelo sugere que o comportamento de busca da informação surge como uma consequência de uma necessidade percebida por um usuário de informações, que, a fim de satisfazer essa necessidade, cria demandas em fontes ou serviços de informação formal ou informal, que resultam em sucesso ou fracasso em encontrar informações relevantes⁵ (WILSON, 1999, p.251, tradução nossa).

A mediação pode ser considerada como mais um elemento importante na difusão das informações e, conforme Silva (2010), também pode ser dividida entre mediação custodial e pós-custodial. A primeira vinculada à característica histórica de ser o intermediário entre o acervo (arquivos e bibliotecas) e o usuário, contudo, sem atentar para análises científicas dos perfis de quem utiliza a informação, sua relação com os conteúdos e as tecnologias disponíveis, com suas constantes atualizações e inovações.

Muitas vezes o mediador custodial pode revelar-se dentro de uma situação perversa, enxergando este papel como uma posição de poder, influenciando, e, algumas vezes, até manipulando a relação entre a informação e o usuário. Além de usufruir de uma posição confortável dentro de uma instituição como o detentor da informação, pode produzir demais efeitos citados por Silva (2010):

Situado entre uma massa organizada de documentos e de informação e um número ilimitado de pessoas/cidadãos ávidos de a obterem, o bibliotecário, arqui-

⁵ The model suggests that information-seeking behaviour arises as a consequence of a need perceived by an information user, who, in order to satisfy that need, makes demands upon formal or informal information sources or services, which result in success or failure to find relevant information.

vista e documentalista cai dentro, claramente, da categoria de mediador, não exactamente como o jornalista, que se posiciona entre o acontecimento e os membros de uma comunidade partilhando com estes a sua representação do acontecido e influenciando, inevitavelmente, a génese e a evolução de uma opinião pública, mas podendo, também, interferir e a interferência pode ser incisiva junto de crianças, de adolescentes e de jovens, orientando as suas leituras, audições musicais, preferências estéticas, etc., como pode ainda sê-lo de modo vincado em contextos organizacionais bem delimitados através da feitura de instrumentos de acesso, de resumos ou de análises selectivas de informação interna e externa, decisivas para a tomada de decisões (SILVA, 2010, p.19).

Na mediação pós-custodial há um conflito entre a mediação custodial antes exercida e formas modernas de mediação com o uso de tecnologias. Os arquivistas e os bibliotecários não são os únicos mediadores hoje em dia, e “o papel de mediação assumido pelos bibliotecários e pelos arquivistas está, hoje, fortemente condicionado e tensionado pela influência e pelo poder dos informáticos, que, efectivamente, controlam o processo tecnológico e o desenho e fixação no *software* dos metadados” (SILVA, 2010, p.27). Os tipos de mediação pós-custodial podem ser vistos como institucional (mediadores especializados, os bibliotecários/arquivistas, mas também os informáticos e designers), distribuída e/ou partilhada (em alguns tipos de mídias como blogs e websites, atuando neste caso os designers, a fornecedora da aplicação e convidados a intervir com conteúdos e comentários) e a cumulativa (onde vemos a figura do produtor/usuário dos conteúdos - *prosumer*) (SILVA, 2010).

Por fim, consideraremos a literacia da informação, vista como “as competências e a capacidade selectiva e sintetizadora na busca e uso da informação” (DELTCi, 2007) um elemento que serve para avaliar as capacidades do usuário frente aos sistemas de informação e uma possibilidade de suprir algumas deficiências nestas capacidades com uma educação informacional, uma forma de melhorar a relação com os acervos e os instrumentos de pesquisa disponíveis. Uma educação com foco nos usos dos recursos informacionais, sem o desmerecimento da história e identidade de uma comunidade ou população, mas voltado para a informação e pensamento crítico sobre as fontes, pode contribuir na forma como os usuários refletem sobre a informação a qual tem acesso. Sobre a relação existente entre atividades educacionais e a disseminação ou difusão da informação em bibliotecas ou qualquer outro tipo de unidade de informação, Barros (2003) destaca:

Quando se fala em disseminação da informação – e disseminar significa, em alguma medida, divulgar, difundir, propagar, mediante condições e recursos de que se cerca o agente – percebe-se a força das atividades educacionais imbricadas nesse processo e que tais atividades ora se ligam à educação formal por que passa o usuário, ora à informação informal e/ou continuada, ou ainda à educação do usuário quanto ao uso complexo da biblioteca ou de qualquer outro tipo de unidade de informação, o que se dá por meio do setor de Referência e Informação [...] (BARROS, 2003, p.41).

Após esta revisão do estado da arte entre paradigmas, teorias, conceitos e aplicabilidades, chegamos numa definição da difusão em arquivos numa Arquivologia emergente e conectada ao seu tempo, elencando os elementos que a tornam possível, abordada em uma perspectiva interdisciplinar e a partir de um paradigma pós-custodial, informacional e científico, que trazemos abaixo.

Neste sentido, a difusão em arquivos consiste na busca de estratégias que visem a acessibilidade (facilitar o acesso, procurar vencer as barreiras tecnológicas e linguísticas), transparência (tornar público), atingir determinado público (através do marketing e demais ferramentas auxiliares), entender qual é o público (estudo de usuários e comportamento informacional), estudar as competências informacionais do público (literacia informacional / educação informacional, distinguindo-a da educação patrimonial), realizar a mediação (selecionar, filtrar, acrescentar qualidade informacional na recuperação de conteúdos), procurando uma maior proximidade dos usuários à informação contida nos acervos, por meio de vários canais de comunicação ou aqueles considerados mais adequados, considerando três vértices principais: os usuários, o conteúdo e a tecnologia.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma relação multi, inter e transdisciplinar entre as ciências exige mudanças de paradigma que respondam os novos problemas da sociedade contemporânea de forma mais eficaz. Redefinições dos parâmetros do objeto científico e teorias que melhor o compreendam também são necessárias neste novo contexto tecnológico. Todas as profissões são passíveis de mudança e a profissão do arquivista, que lida com um objeto tão importante do nosso tempo que é a informação, precisa sempre repensar estes elementos que fundamentam seu conhecimento e não perder de vista o conhecimento produzido por disciplinas correlatas.

Por isto é preciso pensar os sistemas informacionais, neste caso aqueles que tratam da informação orgânica – tradicionalmente os arquivos, mas também sob novas configurações, sobretudo digitais – a partir de novas perspectivas: científicas, tecnológicas e sistêmicas. Nossa abordagem vai ao encontro de uma difusão que considere estas perspectivas e os avanços teóricos que procurem aproximar a informação do usuário, tornando-a cada vez mais acessível.

Trabalhos futuros poderão destacar aspectos relevantes de cada uma destas áreas que apoiam estrategicamente a difusão de arquivos e da informação, aliando teoria e prática e demonstrando benefícios que estas estratégias podem oferecer e melhorias que podem ser implementadas. Ressaltamos também a importância da pesquisa na área e na prática docente, por meio do ensino e aplicação de dinâmicas pedagógicas destas abordagens em disciplinas que tratem da difusão em arquivos.

DIFFUSION OF ARCHIVES: AN ARCHIVAL, INFORMATIONAL AND COMMUNICATIONAL FUNCTION

ABSTRACT

This study is about diffusion of archives, approaching the diffusion as a interdisciplinary connection between information studies. Introduces the concept of diffusion, and its applicability in custodial, patrimonial, historicist and technicist paradigm and post-custodial, informational and scientific paradigm. Identifying as a study object the organic information in the context of the archives, it bring the following problem: how can be extended the diffusion of organic information, contained in archives, considering the changes in the information society and, consequently, the information professional? Aims to contribute to the study of the diffusion of organic information contained in archives from an interdisciplinary approach. The methodology was based on a literature review on the topic of diffusion and its relationship with different disciplines, especially with Archival and Information Science. Concludes with a set of strategies covering accessibility, transparency, marketing applied to units of information, mediation, information literacy, user studies and information behavior.

Keywords: Diffusion of archives. Archival science. Information science. Diffusion strategies. Paradigms of information.

REFERÊNCIAS

ALBERCH I FUGUERAS, Ramon. Difusión y acción cultural. In: **Administración de documentos y archivos: textos fundamentales**. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros: Madrid, 2011

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALETIM, Marta (org.) **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Pólis, 2008.

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação**. Ciência da Informação, Brasília, DF, Brasil, 40, mar. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a07v40n1.pdf>>. Acesso em: 8 jul. 2014.

ARAÚJO, Carlos Alberto Avila. **Condições teóricas para a integração epistemológica da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia na Ciência da Informação**. InCID: R. Ci. Inf. e Doc., Ribeirão Preto, v. 2, n. 2, p. 19-41, jul./dez. 2011.

_____. Estudo de usuários da informação como campo potencializador das aproximações entre a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação. In: MURGUIA, Eduardo Ismael, RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca (Org.). **Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação: identidade, contrastes e perspectivas de interlocução**. Niterói: Editora da UFF, 2012.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. **Disseminação da informação: entre a teoria e a prática**. Marília: s/n, 2003.

BASTA, Darci et al. **Fundamentos de marketing**. Rio de Janeiro: FGV, 2011.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Cultrix, 1974.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes – tratamento documental**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 9 jan. 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 28 out. 2013.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de

maio de 2005 e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Atos do Poder Legislativo, Brasília, DF, 18 nov. 2011 – Edição Extra. Seção 1, p. 1-4. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=18/11/2011&jornal=1000&pagina=1&totalArquivos=12>>. Acesso em: 29 ago. 2014.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede, volume I**. 8. edição. Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

COSTA, Luciana Ferreira da. et al. **Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade**. Ciência da Informação v.39 n.2 Brasília, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652010000200011&script=sci_arttext>. Acesso em: 2 mai. 2014.

DI CHIARA, Ivone Guerreiro; BARTALO, Linete. A inserção da disciplina estudo de usuário nos cursos de Arquivologia Brasileiros. In: TOMAÉL, Maria Inês (Org.). **Compartilhamento da informação**. Londrina: Eduel, 2012

Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação (DELTCi). Vitória, E.S.: Porto: DCI – CCEJ da UFES, SAJCC da FLUP – CETAC.Media, 2007. Disponível em: <<http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/index.htm>>. Acesso em: 18 abr. 2014.

GONZÁLES TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijón: Ediciones Trea, 2005.

HORTA, Maria de Lourdes Parreiras, et al. **Guia Básico de Educação Patrimonial**. Museu Imperial: Rio de Janeiro, 2006

HOUAISS, A. **Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa**. São Paulo: Objetiva, 2009.

JARDIM, José Maria. **Sistemas e políticas públicas de arquivos no Brasil**. Niterói: EdUff, 1995.

_____. **O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação**. Cadernos de Textos. MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso__informa_o_arquivstica_no_brasil.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2014.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte**. Data Gramma Zero - Revista de Ciência da Informação - v.5 n.5. 2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Acesso em: 28 mar. 2014.

KUHN, Thomas Samuel. **A estrutura das revoluções científicas**. 4. ed. São Paulo: Perspectiva, 1996.

LE GOFF, Jacques. **História e memória**. Tradução Bernardo Leitão. 2. ed. Campinas: UNICAMP, 1992.

LOPES, Luis Carlos. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói: EDUFF, 1996.

MENEZES, Priscila Lopes. **O processo de difusão desenvolvido pelos arquivos públicos estaduais da região sul do Brasil**. Ponto de Acesso, Salvador, V.6, n.3 ,p. 47-71, dez 2012.

Disponível em:

<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6164/4790>>. Acesso em: 2 jun. 2014.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Campo interdisciplinar da Ciência da Informação: fronteiras remotas e recentes. In: CASTRO, Ana Lucia Siaines de, et al. (org.) **Ciência da Informação, Ciências Sociais e Interdisciplinaridade**. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1999.

RIBEIRO, Fernanda. **Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede**. Inf. & Soc.: Est., João Pessoa, v.20, n.1, p. 63-70, jan./abr. 2010. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?ddo=11415>. Acesso em: 18 set. 2014.

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

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Una propuesta de marketing para un archivo institucional**. Alexandria, v.4, n.6, 2007. Disponível em:

<<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/alexandria/article/view/346>>. Acesso em: 25 abr. 2014.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. et al. **Arquivística: temas contemporâneos**. São Paulo: Senac, 2009.

SILVA, Armando Malheiro da; et al. **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto: Ed. Afrontamento, 1998.

SILVA, Armando Malheiro da. **A informação: da compreensão do fenômeno a construção do objeto científico**. Porto: Afrontamento, 2006.

_____. **Mediações e mediadores em Ciência da Informação**. Prisma.com, n.9, 2010. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/700/pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2014.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011.

VÁZQUES MURILLO, Manuel. **Administración de documentos y archivos: planteos para el siglo XXI**. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones, 2008.

WILSON, Tom. **Models in information behavior research**. Journal of documentation, v.55, n.3, june 1999. Disponível em: <<http://210.48.147.73/silibus/model.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2014.

Trabalho recebido em: 01 nov. 2014

Trabalho aceito em: 22 set. 2015
