

Estudo do perfil de usuário de um acervo arquivístico

Renan Marinho de Castro (FGV) - renan.castro@fgv.br

Resumo:

O trabalho trata das questões de acessibilidade da informação no caso específico do acervo arquivístico do Centro de Pesquisa e História Contemporânea do Brasil – CPDOC. A análise toma por base um estudo do uso do serviço de referência da instituição, prestado pela Sala de Consulta, e também da utilização da base de dados. O texto traça um perfil do usuário do acervo desta instituição, além de um perfil das pesquisas desses indivíduos ao mapear seu comportamento diante da ferramenta de bases de dados. Problematisa as questões de acessibilidade da linguagem para um público não relacionado com a área de História e pareia essa problematização com análise dos diferentes perfis de usuários. Por fim, discute-se a forma de indexação do acervo do CPDOC e sugere-se um processo que considere a relação direta com o perfil dos usuários. Conclui que a importância desta constatação é fundamental devido a crescente e contínua diversificação do público pesquisador ao longo dos anos.

Palavras-chave: *Mediação. Serviço de referência. Estudo de usuários. Perfil de usuários*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

Estudo do perfil de usuário de um acervo arquivístico

Resumo:

O trabalho trata das questões de acessibilidade da informação no caso específico do acervo arquivístico do Centro de Pesquisa e História Contemporânea do Brasil – CPDOC. A análise toma por base um estudo do uso do serviço de referência da instituição, prestado pela Sala de Consulta, e também da utilização da base de dados. O texto traça um perfil do usuário do acervo desta instituição, além de um perfil das pesquisas desses indivíduos ao mapear seu comportamento diante da ferramenta de bases de dados. Problematiza as questões de acessibilidade da linguagem para um público não relacionado com a área de História e pareia essa problematização com análise dos diferentes perfis de usuários. Por fim, discute-se a forma de indexação do acervo do CPDOC e sugere-se um processo que considere a relação direta com o perfil dos usuários. Conclui que a importância desta constatação é fundamental devido a crescente e contínua diversificação do público pesquisador ao longo dos anos.

Palavras-chave: Mediação. Serviço de referência. Estudo de usuários. Perfil de usuários

Área Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

1 Introdução

O objetivo desta pesquisa foi construir conhecimento sobre as formas de interação dos usuários do acervo do Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDOC) com os recursos informacionais de pesquisa disponibilizados pela instituição. Trata-se de um estudo que buscou traçar um perfil dos usuários do acervo, discutir os procedimentos e estratégias de pesquisa adotados por esses usuários, avaliar o grau de satisfação com relação ao serviço disponibilizado no CPDOC e, a partir da análise dos dados coletados, identificar pontos que demandam aperfeiçoamento.

A motivação para o presente trabalho surgiu da minha experiência como bibliotecário responsável pela Sala de Consulta do CPDOC. Por isso o trabalho pretendeu entender algumas importantes questões relativas às formas de busca adotadas pelos indivíduos que acorrem à Sala de Consulta, propondo refletir sobre os processos de indexação e jogando uma “luz biblioteconômica” sobre o tema. Criou-se um questionário para conhecer o uso da base de dados pelos usuários, além de detectar suas experiências com ela. A base de dados Accessus foi o objeto

desse estudo de caso já que é o sistema utilizado pelo CPDOC para armazenar e gerir todas as informações relativas ao acervo de arquivos pessoais da instituição.

Os dados estatísticos produzidos automaticamente pelo sistema de disponibilização online do Accessus foram, porém, fontes essenciais à análise. A estatística, juntamente com o questionário sobre o nível de satisfação dos usuários, permitiu perceber alguns pontos sensíveis no sistema de buscas Accessus.

2 Contextualização

O tema estudos de usuários é recorrente na Ciência da Informação, sobretudo na Biblioteconomia, mas na Arquivologia, segundo Fonseca e Jardim (2004), o assunto é raro na literatura da área. Para os autores, estudos sobre o estado da arte da pesquisa em Arquivologia apontavam para a escassa produção de conhecimento sobre usos e usuários de arquivos. Por esse motivo o estudo, em forma de análise de um público utilizador de um acervo especializado num contexto arquivístico, apresenta-se como uma contribuição para as áreas biblioteconômica e arquivística.

Entre os estudos que envolveram bases de dados e perfis de usuários que serviram de orientação para esta pesquisa podemos destacar, na área da Biblioteconomia, o *perfil de usuário de informação* dos alunos do curso de Ciências da Informação e Documentação (CID) da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto (FFCLRP-USP), que se dedicou a conhecer melhor os mecanismos de interação entre os usuários e os sistemas informacionais¹. Também se pode mencionar o estudo de Cuenca (1999)², que avaliou os resultados da capacitação de usuários em buscas informatizadas, por meio do Curso de Acesso às Bases em cd-rom Medline e Lilacs, modalidade do Programa Educativo da Biblioteca/CIR da Faculdade de Saúde Pública da USP.

Já na arquivística, notamos que o tema usuário vem, mais contemporaneamente, ganhando importância na área. Para tal podemos citar a

¹ Ver: ALMEIDA, Marco Antônio de; AITA, Tatiana Bocado. Usuários da informação, tecnologia e educação. **TransInformação**, Campinas, 21(3): 235-247, set./dez., 2009

² Ver CUENCA, Ângela Maria Belloni. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 293-301, set./dez. 1999

pesquisa de SÁ e SANTOS (2008)³ que percebe o usuário de arquivo sob um novo prisma, contemporâneo, a partir da influência dos atuais recursos tecnológicos. Abordagem semelhante aos estudos desenvolvidos por Velloso (2004)⁴ no qual o usuário não se apresenta apenas como um receptor dos conteúdos elaborados pelo arquivista, mas como um agente essencial capaz de contribuir para o processo.

Esses foram trabalhos referenciais para este estudo e serviram para orientar não somente a pesquisa, mas principalmente influenciar este debate acerca do tema.

3 Metodologia

Foram oferecidos questionários de levantamento do perfil dos usuários da Sala de Consulta para que fosse possível, através desse instrumento, dar início à análise. Nesse instrumento constaram perguntas que não são respondidas pelo sistema estatístico, como por exemplo, formas de utilização dos serviços, dificuldades de interação com as ferramentas, a avaliação dos recursos, entre outras questões.

Durante o período de novembro de 2010 a março de 2011, 90 usuários que compareceram à Sala de Consulta com a intenção de pesquisar na base de dados Accessus foram convidados a responder a um questionário. Assim, o questionário serviu para avaliar, enquanto pesquisa qualitativa, as formas de interação com o sistema, verificando as necessidades, dificuldades e satisfação dos usuários quanto às funcionalidades e recuperação da informação. Os dados estatísticos de acesso virtual produzidos automaticamente pelo sistema de cadastro online do Accessus foram fontes essenciais à análise da base de dados enquanto pesquisa quantitativa. Esses dados mostraram a trajetória de pesquisa dos usuários desde a entrada em operação do sistema até a atualização implementada no fim de 2009. O sistema

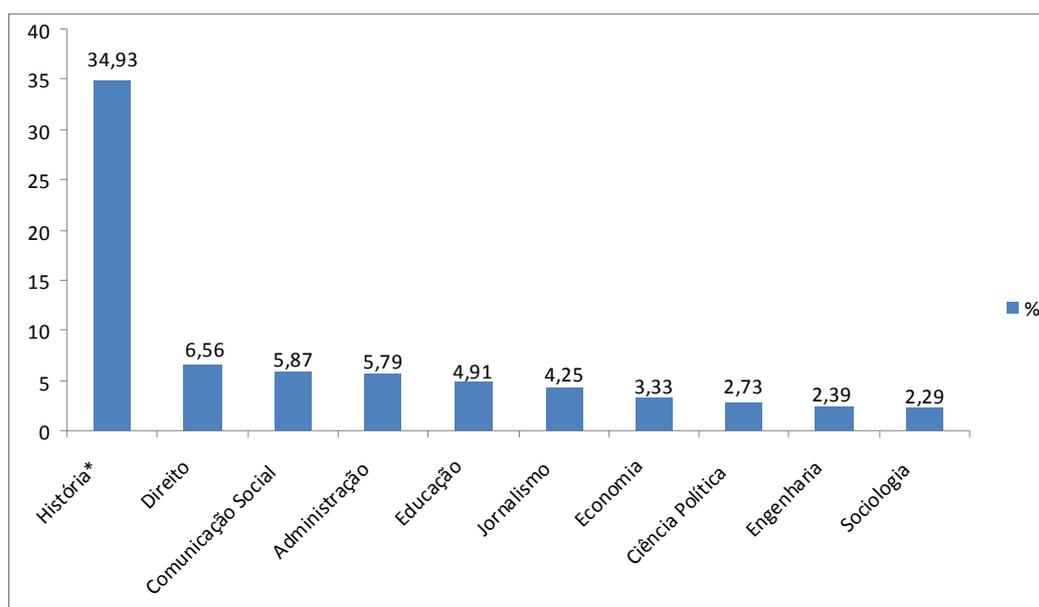
³ Ver SÁ, Ivone Pereira; SANTOS, Paula Xavier dos. Serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, jan./dez. 2004.

⁴ Ver OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. Os usuários da informação arquivística. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, jan./dez. 2004.

estatístico de acesso virtual registra a área acadêmica do indivíduo, a finalidade de sua pesquisa, quais os tipos de acervos mais procurados, além de quais os termos de pesquisa mais solicitados. Esses dados serviram de mote para a abordagem dos conceitos de indexação, servindo assim para a discussão sobre a representação temática da informação na base. Essa parte do estudo foi pautada na análise das tabelas de descritores de assuntos utilizadas e também os que não são usados. A estatística, juntamente com a opinião sobre o nível de satisfação dos usuários, permitiu desenhar os pontos sensíveis de atenção por parte do estudo. A partir daí, também permitiu projetar qual a relação de discrepância entre as trajetórias de pesquisa dos usuários presenciais e virtuais, baseando-se nos pontos de acesso através dos descritores de assuntos.

4 Apresentação e análise dos dados

Gráfico 1 – Perfil do usuário por área acadêmica (apenas as 10 maiores áreas declaradas)

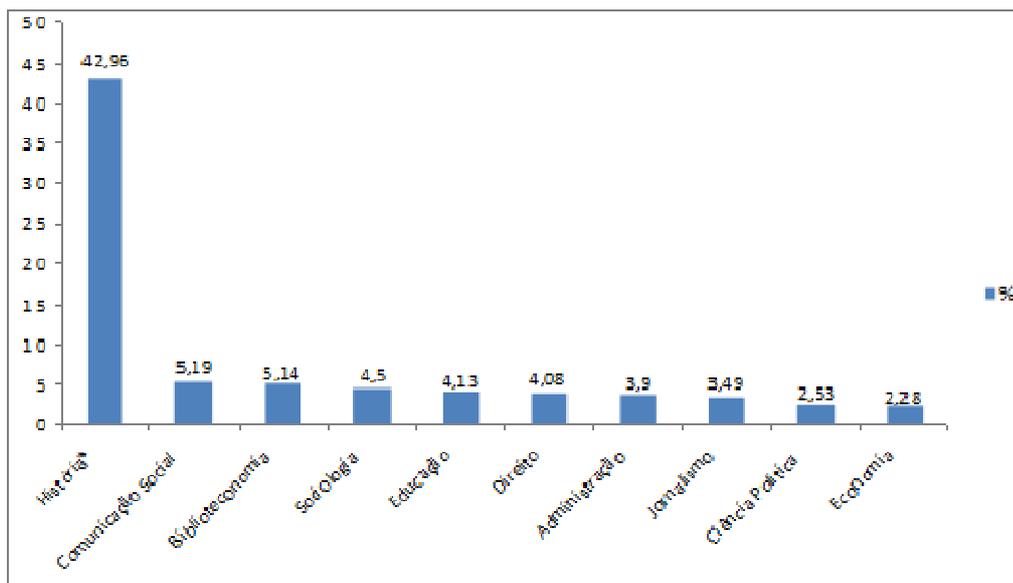


Fonte: do autor (2011)

A diversificação do público é constatada pela análise do perfil dos usuários cadastrados no portal da instituição. Segundo os cadastros realizados entre

2000 e 2009, menos de 35%⁵ dos internautas dizem ter a história como área de origem. Assim, pode-se concluir que a maioria absoluta – pelo menos 60% - dos usuários cadastrados não pertencem nem à área de História nem a áreas correlatas⁶.

Gráfico 2 – Volume de pesquisa por perfil de usuário



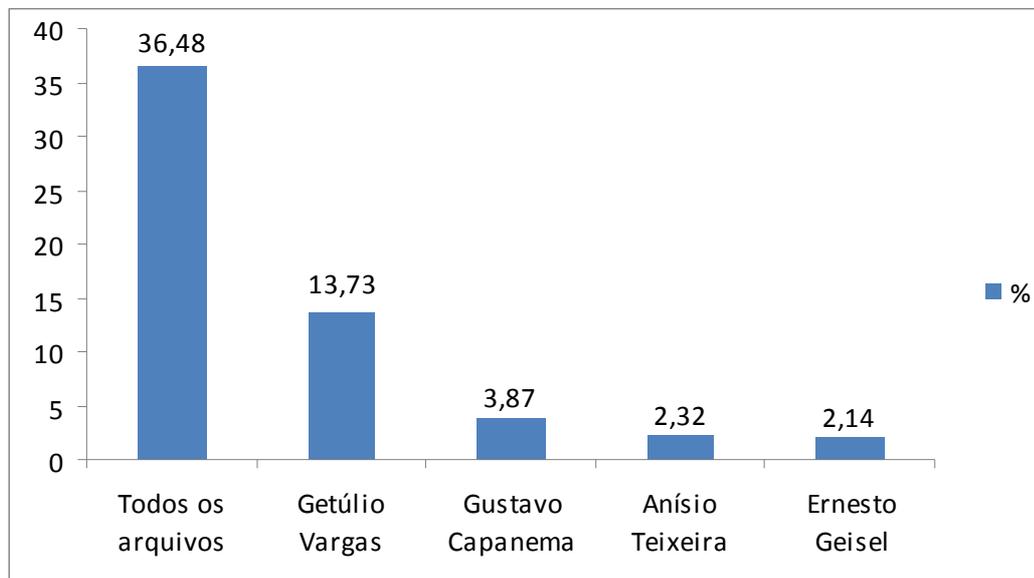
Fonte: do autor (2011)

Essa tendência se confirma quando se analisa o perfil dos cadastrados com base no volume de pesquisas. O maior volume de pesquisas individuais é, de longe, gerado por indivíduos ligados à área de história, mas eles não correspondem à maioria absoluta do volume de pesquisas. Se somarmos o volume de pesquisa de todas as outras áreas teremos um número superior ao alcançado pelos historiadores. Esses números nos parecem suficientes para colocar a política institucional sob revisão, principalmente, no que diz respeito ao processo de indexação baseado exclusivamente na linguagem controlada. Sugerimos ser essencial que a indexação passe a considerar também esse público diversificado, que tende a crescer ainda mais com o passar do tempo.

⁵ O número exato é de 34,93%.

⁶ Somando os cadastros da área de História, História do Brasil, Ciência Política e Sociologia chega-se ao número de 39,5%.

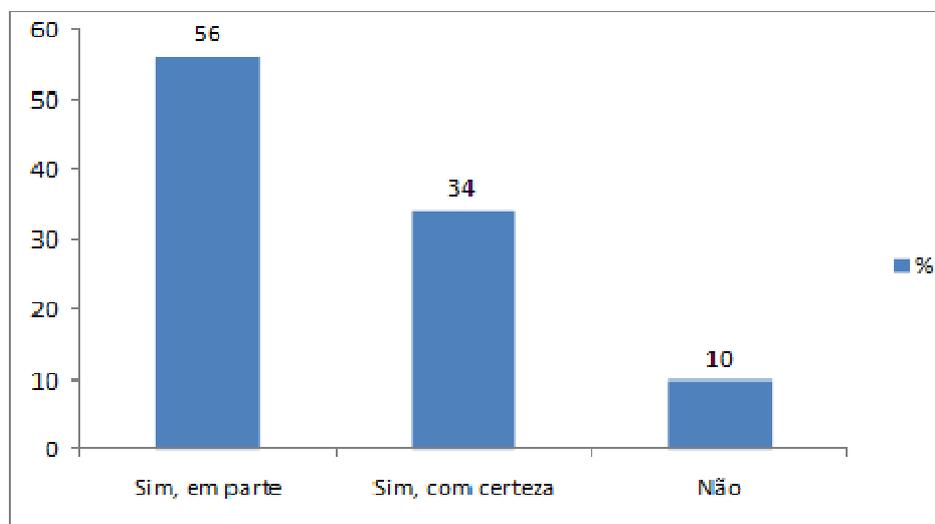
Gráfico 3 – Volume de pesquisas por fundo



Fonte: do autor (2011)

As demandas por pesquisa estão fortemente ancoradas na opção ‘todos os arquivos’, isso indica a necessidade ainda maior de atenção sobre os termos utilizados para representar os assuntos. Ou seja, se os usuários selecionam ‘todos os arquivos’, podemos inferir que o que interessa é o tema de pesquisa, e não o fundo no qual se encontram os documentos. Nesse caso, parece ainda mais assente que recaia sobre a indexação das unidades documentais a responsabilidade por fornecer uma resposta satisfatória.

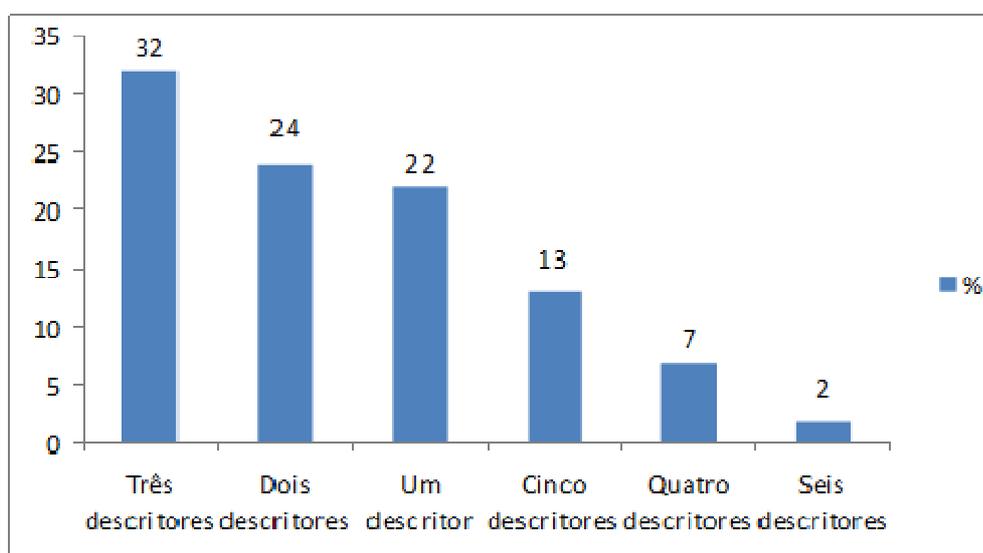
Gráfico 4 – Sobre a certeza da aplicação dos descritores de assuntos nas buscas



Fonte: do autor (2011)

Para a maioria absoluta dos consultados, ou seja 66%, existe desconhecimento ou algum tipo de dúvida sobre como fazer uso dos descritores de assunto no momento das pesquisas. Essa resposta indica a necessidade de avaliarmos a elaboração da linguagem controlada. Mais do que apontar para a complexidade da linguagem, esse dado deixa patente que os usuários realizam suas pesquisas, mas não se sentem seguros no momento de selecionar os assuntos de interesse. Ao mesmo tempo, apresenta-se pouco significativo o percentual daqueles que declararam saber utilizar os descritores em suas pesquisas sem nenhum tipo de dúvida. Dessa forma, esse dado fortalece a necessidade de auxílio às pesquisas.

Gráfico 5 – Quantidade de descritores utilizados por pesquisa



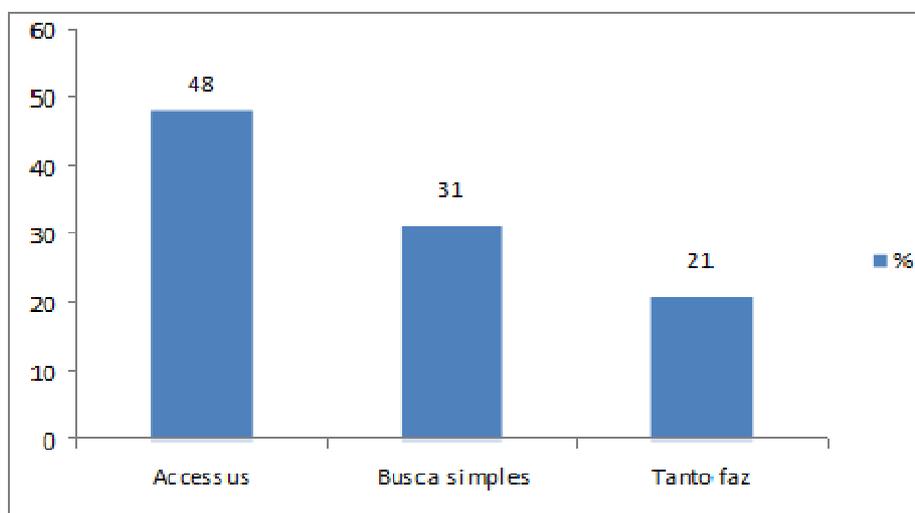
Fonte: do autor (2011)

A dificuldade na operação desses termos pode ser notada, ainda, na resposta sobre a quantidade de descritores geralmente usados numa pesquisa. Para 56% a informação não é encontrada com a utilização de apenas um descritor, esse percentual declarou que utiliza 2 ou 3 assuntos em suas pesquisas. Contudo, o mais importante desta análise é que mesmo utilizando mais de um descritor, todos os usuários realizam suas pesquisas pelos assuntos isoladamente, caso não seja marcada a opção de combinar os assuntos simultaneamente, na prática é como se estivessem sendo realizadas 3 pesquisas distintas⁷. Vale registrar que 22% utilizam

⁷ A pesquisa selecionou 10 usuários e acompanhou seus procedimentos de pesquisa. Após essa análise, observou-se que do total apenas um despertou interesse sobre a função que possibilitava a combinação dos descritores escolhidos para a busca (por exemplo: descritor1 E descritor2). Dessa

entre 4 e 6 descritores em suas pesquisas, demonstrando que, na maioria das vezes, é necessário alargar o escopo da pesquisa com a seleção de mais de um descritor – mesmo não se constituindo um problema, essa questão evidencia que pode haver ausência de esclarecimento por parte da base sobre a função da correlação dos descritores. Ainda assim, vemos problema exatamente na questão do alargamento dessa pesquisa, pois a utilização de descritores sem correlação provoca como resultado uma busca de diversos itens que podem não ter tanta relação com o desejado.

Gráfico 6 –Preferência de busca (indexada ou booleana)



Fonte: do autor (2011)

As respostas obtidas em outros questionamentos apontam para um nível razoável de satisfação na realização das pesquisas, mas é interessante notar que o sucesso nas buscas é atribuído, majoritariamente, ao acervo, a minoria atribui esse resultado a si próprio ou à base. Assim, no imaginário dos usuários, prevalece a ideia de que, se algo não foi encontrado, é porque não existe no acervo. Essa percepção pode prejudicar uma avaliação mais acurada sobre se há deficiência ou não na ferramenta.

Apesar do grau de satisfação, 59% declararam possuir grandes dificuldades para realizar suas consultas, que gravitam exatamente entorno da forma de escolha dos assuntos e também da organização do acervo. A corroboração da dificuldade que os usuários possuem se expressa no índice de preferência pela utilização do

forma, ao não selecionar essa opção, a base de dados reportará como resultado para a pesquisa os

recurso “busca simples”⁸. Esse sistema é relativamente recente, mas, em cerca de um ano, já tinha a preferência de 31% dos usuários ouvidos. Assim, a questão da dificuldade que os usuários apresentam não pode ser deixada de lado e merece estar no centro das preocupações de todos os responsáveis pela organização do acervo da instituição. O desenvolvimento de uma política sistemática de mensuração e avaliação dos índices de recuperação dos dados pelos usuários seria, a nosso ver, muito desejável.

5 Considerações finais

Existe uma estreita relação entre a larga projeção da Ciência da Informação na contemporaneidade com o crescimento do volume informacional proporcionado pela sociedade da informação. De modo paralelo, os arquivos passaram a assumir um papel cada vez mais importante para a sociedade contemporânea principalmente como fonte de informação no contexto do aumento da produção documental. Não obstante, é possível contextualizar esse momento com o exponencial desenvolvimento de softwares de base de dados utilizados como instrumentos de recuperação da informação.

A reboque desse processo, a tecnologia também deve ser considerada como um importante fator de transformação dos processos informacionais. Não somente a área de estudos sobre organização da informação, mas as ferramentas e métodos por ela utilizados foram impactados. Com a informatização da busca por dados, um

termos isoladamente (por exemplo: descritor1 OU descritor2)

⁸ A criação da *busca simples* deu nova forma à pesquisa no acervo e foi, também, responsável por atrair um modelo diferente de consulente. A ‘busca simples’ funciona baseando sua varredura na estratégia de busca booleana calcada na localização de palavras iguais. Esse tipo de busca está baseado na mesma estratégia dos buscadores da internet, que varrem um conteúdo à procura de uma palavra idêntica. Essa novidade buscou atender à demanda por uma informação mais rápida e diversificada no acervo do CPDOC, compreendido não apenas pelos arquivos pessoais, mas também pelas entrevistas do Programa de História Oral e pelos seis mil verbetes que compõem o Dicionário Histórico-Biográfico Brasileiro. A idéia era permitir que o usuário consultasse “o CPDOC” sem ser obrigado a entrar nas diferentes bases de dados que recuperam as informações de cada tipo de acervo. Além disso, a ‘busca simples’, ao percorrer o universo das informações relativas aos arquivos, ou seja, ao percorrer o Accessus, varre os resumos que cada unidade documental possui. A diferença em relação à busca realizada no Accessus reside no fato de que, “por dentro do sistema”, ou seja, na busca tradicional, apenas há varredura nos descritores por meio dos quais os assuntos foram indexados e não nos resumos. Esse pode ser considerado um avanço, porque abre novos pontos de

novo modelo de profissional da informação passou a ser formado, já que agora os métodos tradicionais deveriam conviver harmonicamente com objetos tecnológicos.

Os profissionais da informação não foram os únicos, porém, a ter que se adaptar. Os usuários desses serviços também estão sendo impactados pelas mudanças - já que as realidades de pesquisa, em alguns casos, mudaram radicalmente -, ao mesmo tempo em que estão na origem de muitos esforços de modernização e aumento de acessibilidade. Essa percepção vem motivando os estudos acerca do usuário, principalmente na Arquivologia. A nova realidade foi responsável por retirar os estudos de usuários da posição periférica em que o tema se encontrava na área de arquivos, despertando interesse por um conhecimento mais sistemático.

A importância que os usuários dos serviços de informação têm assumido pode ser percebida, no contexto institucional do CPDOC, na atualização da qual o Accessus foi objeto. Hoje, em cada item documental referenciado na base há o recurso que oferece a possibilidade ao usuário de realizar algum tipo de colaboração relacionada aos itens que visualiza em suas buscas. Essa ferramenta abre uma porta de comunicação direta entre os responsáveis pela organização do acervo da instituição, que recebem as colaborações e avaliam sua pertinência, e os usuários. Por exemplo, com o recurso, caso um consulente identifique alguém retratado em uma foto e perceba que essa pessoa não foi identificada no momento do tratamento técnico daquela imagem, ele poderá encaminhar a informação através desse recurso, representado pelo símbolo 'c!' ("colabore!"). Possibilidades como essa comprovam o aumento da importância do papel do usuário no contexto tecnológico. Assim, os esforços de organização da informação começam, timidamente, a ser compartilhados com os usuários dos serviços.

De fato, em consonância com as exigências tecnológicas da contemporaneidade, a literatura da Ciência da Informação e até da Informática reforçam a ideia de que o usuário final é peça fundamental em qualquer processo de desenvolvimento/aperfeiçoamento de um produto ou serviço. Na informática essa é uma questão vital, sobretudo em tempos de web 2.0 em que, segundo O'Reilly (2005), as plataformas do universo web se enriquecem com a inteligência coletiva advinda da gama de usuários de determinado produto ou serviço. No campo da

acesso às informações, mas essa medida pode determinar frustrações nas pesquisas dos usuários mais especializados, além do surgimento de outro modelo de consulente menos especializado.

Ciência da Informação, também está no usuário o foco das reflexões acerca do serviço de referência, área que estuda esse usuário visando aproximar o desenvolvimento do tratamento/organização da informação das suas expectativas.

É na inteligência coletiva que o conceito da web 2.0 se ampara para usufruir do conhecimento daqueles que lidam diretamente com o objeto informático. A prova de que a fórmula da inteligência coletiva tem feito enorme sucesso na internet está na explosão dos blogs, da Wikipédia e do desenvolvimento de softwares. Atualmente, qualquer internauta é um produtor de informações, um colaborador ou até mesmo um co-desenvolvedor de *softwares*. Essas são características marcantes dos blogueiros, dos utilizadores da Wikipédia ou dos usuários de programas com código aberto.

O conceito não se aplica exclusivamente à internet, mas a todo o universo informático. O constante aperfeiçoamento está, cada vez mais, ganhando espaço e importância. Softwares de computador ganham visibilidade exatamente pelo fato de serem dotados da possibilidade de criação de novas versões a partir de sua codificação aberta. E, nos últimos tempos, a Ciência da Informação também tem se voltado para essa tendência, aproveitando-se do conceito colaborativo em processos de avaliação eficazes não somente das bases de dados informatizadas, mas também das formas pelas quais os usuários interagem com essas ferramentas. Essa percepção deve ser explorada pelos estudos acerca do serviço de referência, que compreende o processo de direcionamento da demanda pela informação à sua localização. Neste contexto, há muito a acrescentar através do aproveitamento do potencial dos usuários nos próprios processos de representação da informação e, principalmente, nas avaliações de bases de dados e recursos de pesquisa. Na visão aqui defendida o usuário ganha importância ainda maior nos processos de transferência de informação.

Como a proposta principal deste trabalho não era analisar exatamente a ferramenta Accessus, mas o uso que os consultantes do CPDOC fazem dela, é importante problematizar a questão da representação da informação no processo de organização do acervo, base para a recuperação dos dados pelo Accessus. A conclusão maior a que se chega é que a forma segundo a qual a indexação é realizada gera um tipo de restrição efetiva, embora difícil de ser mensurada. Essa restrição se daria, basicamente, devido ao favorecimento que a indexação opera com relação ao público correlato à área de História, deficiência que teria como ponto

de partida a construção da linguagem controlada⁹. A construção dessa linguagem não se pautou pela preocupação com a acessibilidade de outros públicos, sendo criada de forma fechada¹⁰, priorizando, na grande maioria das vezes, o estabelecimento de descritores com alguma ou muita carga conceitual. Assim, apesar de ser basicamente uma maneira de uniformizar os termos que seriam utilizados como assuntos na base de dados, a linguagem também conferiu, inevitavelmente, uma moldura conceitual própria à área de história aos descritores de assunto. Essa orientação naturalmente produziu a exclusão daqueles indivíduos afastados dessa área.

Isso porque toda a construção de signos representativos gera uma linguagem que provavelmente não será alcançada por qualquer indivíduo. Para Lima (2007) essas dificuldades aumentam consideravelmente quando as linguagens documentárias trabalham com mais de uma área do conhecimento, seja em sua construção ou em sua interação com um determinado público. Como visto anteriormente, esse é exatamente o caso do CPDOC na questão do público. Partindo da interpretação possibilitada pela elaboração do perfil do usuário do Centro, vimos que, apesar de possuir majoritariamente um público especializado, há também uma parcela considerável de indivíduos provenientes de outras áreas do conhecimento que são desafiados a interagir com a linguagem documentária praticada pelo CPDOC.

As principais dificuldades encontradas pelas linguagens documentárias no processo de representação documentária são: as linguagens documentárias pretendem reunir os termos pertencentes às linguagens de especialidade, isto é, as terminologias de domínio, as unidades lexicais presentes na linguagem

⁹ Como a linguagem controlada elaborada no CPDOC conferiu, inevitavelmente, uma moldura conceitual própria à área de História aos descritores de assunto, essa característica se refletiu diretamente nas buscas realizadas na base. A utilização de ‘descritores’ para a representação de temas, em alguns casos, extrapolou a representação ao nível das palavras e adentrou o terreno conceitual. Isso se deve ao fato de que alguns descritores servem, por exemplo, para representar um complexo contexto histórico, deixando de fora “momentos” ou “eventos” específicos desse contexto que, no entanto, são buscados por diversos usuários. Um bom exemplo dessa moldura conceitual pode ser identificado no descritor ‘Crise de 1954’. Esse termo é um exemplo clássico do que estamos tentando ilustrar porque convencionou-se representar o descritor não eleito ‘suicídio de Vargas’ com esse descritor. Apesar de configurar um dos grandes momentos da história do país, e por isso ser continuamente requisitado pelos consulentes, o assunto ‘suicídio de Vargas’ não existe com seu significado literal. Como seguiu a lógica de padronização sugerida pela já citada ‘linguagem controlada em história do Brasil e áreas afins’, os documentos, livros, fotos que tratam do tema estão indexados no Accessus com o descritor ‘Crise de 1954’.

¹⁰ Denominação atribuída ao fato da linguagem em questão ter sido construída apenas com a participação de pares afins à área da História, Ciências Sociais e etc.

natural utilizada pelos usuários; as linguagens documentárias são construídas para trabalhar com o consenso, solicitado pela sociedade, mas devem, ao mesmo tempo, responder à especificidade presente na solicitação de cada usuário; as linguagens documentárias classificam o conhecimento de acordo com as necessidades da sociedade, mas o fazem conservando o *status quo* e respondendo muito lentamente ao processo de mutação dessa mesma sociedade, mesmo quando elegem a terminologia como referente para a sua elaboração. (LIMA, 2007, p.126)

É compreensível que a preocupação com um público diferente não fosse algo primordial no momento da informatização do CPDOC, mas, como a construção da linguagem nortearia o processo de uniformização das buscas e basearia todos os processos de indexação da instituição dali por diante, a participação de profissionais que pudessem ter uma visão mais crítica deste processo teria sido fundamental. Na verdade, o que estava em jogo naquele momento, para além da mudança nas formas de busca, era a produção de um novo público, que demandaria pelo serviço dali por diante.

A guisa de sugestão, pode-se apontar como uma ação prática no sentido de diminuir as restrições provocadas pela linguagem a inclusão da conceituação dos termos descritores na base de dados. O Accessus possui um campo apropriado para que tais definições sejam alimentadas, mas o fundamental seria encontrar uma forma de disponibilizar tal informação para o usuário. Esse recurso possibilitaria, caso o usuário estivesse em dúvida em relação a um descritor, que ele tivesse um esclarecimento utilizando um recurso da própria base. Outra ação no sentido de tornar a linguagem menos passível de restrição seria a elaboração de um tesauro voltado para a área. Esse instrumento poderia ser colocado à disposição dos interessados, para que assim pudessem ter a possibilidade de se inteirar com a linguagem da instituição. As problematizações a respeito da linguagem podem ser corroboradas pelo início dos debates acerca da construção de um tesauro pela instituição. Mesmo que muito embrionária, essa ideia já começa a movimentar os profissionais da instituição no sentido de desenvolver essa ferramenta.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA , Marco Antônio de; AITA, Tatiana Bocardo. Usuários da informação, tecnologia e educação. **TransInformação**, Campinas, 21(3): 235-247, set./dez., 2009
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Atayde. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, Marlene de. (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaço de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. cap.6
- CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. Indexação e descrição em arquivos: a questão da representação e recuperação de informações. **Arquivo e Administração**, v. 5, p. 17-31, 2006.
- CASTRO, Renan Marinho de. A recuperação da informação sob a ótica dos usuários: um estudo de caso do uso da base dados Accessus. 2011. 122f Dissertação (Mestrado em Bens Culturais e Projetos Sociais) Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, 2011
- CUENCA, Ângela Maria Belloni. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 293-301, set./dez. 1999
- FONSECA, Maria Odila; JARDIM, José Maria. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero: revista de Ciência da Informação**, Brasília: IBICT, v.5, n.5, out.2004
- GÓMEZ, Maria Nélide González de. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.1, p.55-67, jan./abr. 2004
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.
- JARDIM, José Maria. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990-1995). **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 3, set. 1998 .Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651998000300001&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 26 jun. 2010. doi: 10.1590/S0100-19651998000300001.
- LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro. Estudos de usuários de sistemas de informação: contribuição metodológica da epidemiologia. **Ci. Inf.**, Brasília 18 (2): 165-173, jul./dez. 1989
- LIMA, Vânia Mara Alves. A informação documentária: codificação e decodificação. **TransInformação**, Campinas, 19(2):119-127, maio/ago., 2007

MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. Serviço de Referência Digital In.: **Bibliotecas Digitais saberes e práticas**. Organizadores: Carlos H. Marcondes, Hélio Kuramoto, Lídia B. Toutain, Luíz Sayão. Salvador, BA : EDUFBA; Brasília; IBICT. 2005.

NASSIF, Mônica Erichsen et al. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação - v.8 n.5 out/07

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. Arquivos pessoais e documentos digitais: uma reflexão em torno de contradições. **Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro, v.7, n.1, p.35-48, jan/jun. 2008.

_____. Os usuários da informação arquivística. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, jan./dez. 2004.

O'REILLY, Tim. O que é Web 2.0: Padrões de design e modelos de negócios para a nova geração de software. Tradução: Miriam Medeiros. Revisão técnica: Julio Preuss. Disponível em: <http://www.oreilly.com/>. Acesso em: 12 de setembro de 2009

SÁ, Ivone Pereira; SANTOS, Paula Xavier dos. Serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, jan./dez. 2004.

SALES, Rodrigo de. Suportes teóricos para pensar linguagens documentárias. **RDBCI**, v. 5, n. 1, p. 95-114, 2007

SOUZA, Renato Rocha. Sistemas de Recuperação de Informações e Mecanismos de Busca na web : panorama atual e tendências . **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 161 -173, mai./ago. 2006

THOMAZ, Kátia P.; SANTOS, Vilma Moreira dos. Metadados para o gerenciamento eletrônico de documentos de caráter arquivístico - GED/A: estudo comparativo de modelos e formulação de uma proposta preliminar. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação - v.4 n.4 ago/03