

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
INSTITUTO DE ARTE E COMUNICAÇÃO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE ARQUIVOLOGIA

LYVIA MARIA BITTENCOURT ARCHER CARDOSO

O USO DOS RECURSOS DE COLABORAÇÃO E INTERAÇÃO COM OS USUÁRIOS
NOS *WEBSITES* DOS ARQUIVOS PÚBLICOS

NITERÓI
2009

LYVIA MARIA BITTENCOURT ARCHER CARDOSO

O USO DOS RECURSOS DE COLABORAÇÃO E INTERAÇÃO COM OS USUÁRIOS
NOS *WEBSITES* DOS ARQUIVOS PÚBLICOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Graduação em Arquivologia da
Universidade Federal Fluminense, como
requisito para obtenção do grau de Bacharel
em Arquivologia.

ORIENTADORA: Profa. Dra. Regina de Barros Cianconi

NITERÓI
2009

Ficha Catalográfica elaborada pela Biblioteca Central do Gragoatá

C268 Cardoso, Lyvia Maria Bittencourt Archer.

O uso dos recursos de colaboração e interação com os usuários nos *websites* dos arquivos públicos. / Lyvia Maria Bittencourt Archer Cardoso. – 2009.

67 f.

Orientador: Regina de Barros Cianconi.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Federal Fluminense, 2009.

Bibliografia: f. 58-61.

1. Arquivo público - Brasil. 2. Internet. 3. *Website*. 4. Avaliação. I. Cianconi, Regina de Barros. II. Universidade Federal Fluminense. Instituto de Arte e Comunicação Social. III. Título.

CDD 651.5

LYVIA MARIA BITTENCOURT ARCHER CARDOSO

O USO DOS RECURSOS DE COLABORAÇÃO E INTERAÇÃO COM OS USUÁRIOS
NOS *WEBSITES* DOS ARQUIVOS PÚBLICOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Graduação em Arquivologia da
Universidade Federal Fluminense, como
requisito para obtenção do grau de Bacharel
em Arquivologia.

Data de aprovação:

_____ de _____ de 2009

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dr^a. Regina de Barros Cianconi – Orientadora
Universidade Federal Fluminense

Prof. Dr. Carlos Henrique Marcondes
Universidade Federal Fluminense

Prof. Dr. José Maria Jardim
Universidade Federal Fluminense

Dedico este trabalho à Arquivologia,
por uma produção científica contemporânea.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, e a meus pais que lutaram para que eu tivesse uma boa educação, e não mediram esforços para que este objetivo fosse alcançado. Sou grata também às minhas madrinhas que tanto apoiaram e investiram na minha formação. Obrigada pela perseverança e por sempre acreditarem em mim.

Agradeço a compreensão dos meus amigos, frente aos “nãos” devido ao tempo dedicado à faculdade e seus trabalhos. Nessa vida universitária corrida, fase de investir em si mesmo através de cursos, estágios, faculdade, congressos, seminários, palestras... Aproveitando todas as oportunidades ao máximo a fim de aprimorar-se.

E como me esquecer dos colegas de faculdade, os que cresceram arquivisticamente junto comigo, todos juntos em busca de um objetivo comum: tornar-se um profissional da Arquivologia.

Aos professores, em especial a minha orientadora, toda gratidão pela atenção, carinho e compreensão. Agradeço aos puxões de orelha e às palmas; às sugestões e às questões que me incentivaram a pensar a Arquivologia, e a visão científica. A todos os professores que de alguma maneira motivaram-me a produção científica.

Por último, mas não menos importante, agradeço a uma pessoa muito especial que muito me apoiou, compreendeu, auxiliou, acalmou, incentivou, acalentou, estimulou, inspirou, conversou, e acima de tudo, nunca descreditou em mim e na minha capacidade. A esta pessoa todo meu carinho e gratidão, eternamente.

*“O desenvolvimento dos novos instrumentos de comunicação inscreve-se em uma mutação de grande alcance, à qual ele impulsiona, mas que o ultrapassa. Numa palavra: voltamos a ser nômades.(...) Mexer-se não é mais deslocar-se de um ponto a outro da superfície terrestre, mas atravessar universos de problemas, mundos vividos, paisagens dos sentidos.(...) **Somos imigrantes da subjetividade.**”(Pierre Lévy)*

RESUMO

Estudo exploratório realizado em sites de arquivos públicos brasileiros e estrangeiros, analisando o uso dos recursos colaborativos e interativos na comunicação, busca por informação e, no relacionamento com o usuário, inclusive em relação às ferramentas *web 2.0*, que tem por objetivo dinamizar a participação dos usuários através de um ambiente interativo e colaborativo. Através de análise qualitativa dos *websites* das instituições arquivísticas, o trabalho procura identificar o acompanhamento tecnológico por parte dessas instituições, apontar os benefícios do uso desses recursos em seus *websites*, e indicar o caminho para o aproveitamento desses recursos tendo como objetivo ampliar o relacionamento com seus usuários, a colaboração e acesso aos acervos via Internet. Ao apresentar os *websites* estrangeiros que utilizam grande parte dos recursos colaborativos, este estudo visa apontar a viabilidade e a funcionalidades do uso desses recursos nos *websites* das instituições arquivísticas.

Palavras-chave: arquivos públicos; websites; avaliação; Internet; Web 2.0.

ABSTRACT

This is an exploratory study of public archival institutions sites from Brazil and abroad, in order to analyse the use of collaborative resources and interactive communication, information seeking and the relationship with the user, including web 2.0 tools. Through qualitative analysis of the websites of archival institutions, this paper seeks to identify technological follow-up by these institutions, pointing out the benefits of using these resources on their websites, and points to the exploitation of these resources with the objective of broadening the relationship with users, including access to collections and collaboration through Internet. Through the example of foreign websites with intensive use of the collaborative resources, this study aims to point out the feasibility and functionality of these resources on the websites of archival institutions.

Key-words: public archives; websites; evaluation; Internet; Web 2.0.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Crescimento populacional	16
Figura 2: Indicadores de progresso tecnológico	17
Figura 3: “Nuvem de <i>tags</i> ” do Portal de Eventos da UFF.....	34
Figura 4: Arquivos Públicos analisados.....	41

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Função Informacional.....	43
Gráfico 2: Função Referencial.....	44
Gráfico 3: Função Pesquisa.....	46
Gráfico 4: Função Comunicação.....	47
Gráfico 5: Função Colaboração por Meio das Mídias Sociais.....	48
Gráfico 6: Função Instrucional	49
Gráfico 7: Avaliação da importância do <i>website</i>	50
Gráfico 8: Periodicidade de atualização do <i>website</i>	51
Gráfico 9: Previsão de disponibilização do acervo na Internet.....	51
Gráfico 10: Porcentagem do acervo disponível na Internet.....	52
Gráfico 11: Intenção de utilização de recursos 2.0.	52
Gráfico 12: Acompanhamento das mudanças tecnológicas.....	53
Gráfico 13: Classificação de relacionamento com os usuários.....	53
Gráfico 14: Opinião sobre uso dos recursos 2.0.....	54

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 UMA SOCIEDADE EM TRANSFORMAÇÃO.....	16
3 ACESSO ÀS INFORMAÇÕES ARQUIVÍSTICAS	20
4 A INTERNET E SEUS RECURSOS	25
4.1 RECURSOS DA WEB TRADICIONAL (WEB 1.0)	26
4.2 RECURSOS DA WEB SOCIAL (WEB 2.0)	28
4.2.1 <i>As funcionalidades dos recursos Web 2.0</i>	36
5 EXEMPLOS A SEREM SEGUIDOS	38
6 ANÁLISE DOS <i>SITES</i> DOS ARQUIVOS PÚBLICOS.....	41
6.1 ANÁLISE SEGUNDO AS FUNÇÕES IDENTIFICADAS	42
6.2 A VISÃO DOS GESTORES	50
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICE A – QUADRO DE ANÁLISE DOS <i>SITES</i> BRASILEIROS.....	62
APÊNDICE B – QUADRO DE ANÁLISE DOS <i>SITES</i> ESTRANGEIROS	64
APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO ENVIADO AOS RESPONSÁVEIS PELOS ARQUIVOS ANALISADOS	66

1 INTRODUÇÃO

A sociedade vem passando por incontáveis transformações em todas as áreas do conhecimento humano. Tais mudanças ocorrem, em grande parte, devido ao avanço das tecnologias e podem ser observadas em todo o mundo, influenciando diretamente o processo comportamental da sociedade. A integração crescente entre mentes e máquinas, segundo Castells (1999, p.69), altera fundamentalmente o modo pelo qual nascemos, vivemos, trabalhamos, aprendemos, produzimos, sonhamos, consumimos, lutamos ou morremos.

Essa revolução nas tecnologias da informação e comunicação atua em todos os níveis da atividade humana e possibilita a inovação constante nos canais e instrumentos de comunicação. Um importante canal é a Internet, um ambiente onde informações são disponibilizadas, organizadas e compartilhadas permitindo produzir e disseminar informação e gerar conhecimento. Esse ambiente colaborativo acaba por confundir o papel dos usuários com o dos produtores. A Internet caracteriza-se como um espaço de interação, de criação, de trocas, de geração e armazenamento de informações, sendo um canal colaborativo entre os usuários digitais. Um espaço, segundo Levý (2000), de disseminação da inteligência coletiva, sendo caracterizado pelo uso da interatividade, das comunidades virtuais, dos fóruns, dos *weblogs* e *wikis* para construir e disseminar os saberes da população, baseados no acesso à informação democratizada e sua constante atualização. Assim, a produção intelectual não seria apenas aquela individualizada, mas sim dos crescentes coletivos que tem acesso à Internet.

O *website* é um meio de comunicação e de trocas das instituições com seus públicos e demais organizações, um espaço que anteriormente era visto como algo estático, como uma vitrine, um canal de via única de comunicação: instituição–usuário. Contudo, essa visão vem se modificando com a exploração das novas ferramentas tecnológicas que surgem continuamente. Com os recursos de colaboração, os canais de comunicação passam a ser de mão dupla, havendo diálogo entre usuário e a instituição e entre os usuários – que colaboram entre si.

No ambiente *web* as ferramentas interativas e colaborativas são espaços de integração dos usuários. As mídias sociais, também conhecidas como *web 2.0*, são recursos que possibilitam aos usuários dialogar e trocar informações, desde opiniões a arquivos, como: textos, fotos, vídeos, etc. Esses recursos estão presentes em: *blogs*, redes sociais como *Orkut* e

Facebook, fóruns, *e-groups*, mensagens instantâneas, *wikis* e *sites* de compartilhamento de arquivos como *YouTube* e *Flickr*.

As novas ferramentas de informação e comunicação instigam mudanças nas perspectivas e práticas das instituições arquivísticas, além de trazerem novas alternativas de disseminação da informação. Negroponte (1995) afirma que vivemos em um mundo que se tornou digital, sendo assim, há a necessidade das instituições acompanharem as evoluções tecnológicas, a fim de melhor atender seus usuários. Um dos papéis das instituições arquivísticas é disponibilizar acesso eficiente às informações disponíveis em seus acervos e atender as demandas de usuários.

Este estudo busca analisar os recursos de comunicação e colaboração disponíveis on-line pelos arquivos em seus *websites* e como eles podem colaborar para a eficiência dos serviços prestados aos usuários. O foco são as instituições arquivísticas públicas.

O objetivo geral é realizar uma análise do potencial de uso dos recursos colaborativos e interativos no relacionamento com o usuário, trazendo à tona os benefícios e as necessidades da utilização de tais recursos no contexto dos arquivos.

E tem como objetivos específicos:

- Identificar e analisar o uso e o potencial de uso de recursos de comunicação, busca e recuperação da informação para a disseminação e acesso às informações pela Internet por instituições arquivísticas públicas;
- Identificar e analisar o uso e o potencial de uso dos recursos das mídias sociais (*web 2.0*) para colaboração e produção de conteúdos das instituições arquivísticas públicas.

Para isso foi realizada uma análise da literatura existente sobre os seguintes temas: sociedade da informação, sociedade em rede, acesso à informação arquivística, diretrizes para *websites* de instituições públicas, e recursos colaborativos e interativos disponíveis na *web*. Devido ao foco principal ser o uso de ferramentas *web*, incluindo os recursos de 2.0 bastante recentes, uma parte do levantamento ocorreu através de busca em textos disponíveis em formato digital (monografias, artigos e revistas eletrônicas). Foram também buscadas referências a serviços arquivísticos em *blogs*, e sítios na *web*; além de pesquisa em material encontrado nas bibliotecas.

Numa segunda etapa, *sites* de arquivo brasileiros e do exterior foram explorados, a fim de identificar arquivos públicos, em especial os que fizessem uso de recursos apontados pelo estudo. Esses sites de arquivos foram analisados, constituindo um estudo exploratório

que visa entender e exemplificar as relações entre a informação arquivística, seu acesso e usuários, mediadas pelo uso dos recursos colaborativos e interativos.

O trabalho está dividido da seguinte forma: no primeiro capítulo é feita uma apresentação dos objetivos deste estudo; já no segundo capítulo é apresentado um breve histórico do desenvolvimento da sociedade da informação; o terceiro capítulo discorre sobre o acesso à informação arquivística e como ele vem sendo incentivado na esfera pública; o quarto capítulo apresenta os recursos facilitadores do acesso dos usuários aos arquivos públicos, tanto os recursos tradicionais (*web 1.0*) quanto às mídias sociais (*web 2.0*); o quinto capítulo traz o exemplo de instituições análogas, como as bibliotecas, que já vem utilizando há mais tempo esses recursos a fim de aproximar-se do usuário; o sexto capítulo apresenta o estudo exploratório realizado nos *sites* de arquivos públicos trazendo os resultados da pesquisa qualitativa realizada com os gestores de arquivos públicos que tem presença na *web*; o sétimo capítulo traz as considerações finais do estudo.

2 UMA SOCIEDADE EM TRANSFORMAÇÃO

O final do século XX teve o seu cenário social transformado devido a acontecimentos de importância histórica. As tecnologias da informação provocaram uma revolução tecnológica de nível global, remodelando a base material da sociedade. Esta revolução trouxe um novo sistema de comunicação que fala uma língua universal digital, promovendo a integração global da produção e a distribuição de textos, sons e imagens de diversas culturas. Essas tecnologias criam novas formas e canais de comunicação, moldando a vida em sociedade, ao mesmo tempo em que é moldada por elas.

Essas mudanças são observadas através de alguns indicadores, conforme Hawking (2001, p.156):

- Crescimento populacional, como apresentado na Figura 1, que mostra o crescimento quantitativo da população, em milhões de anos, do período paleolítico à idade moderna, tendo como data final o ano de 2.000 d.C..

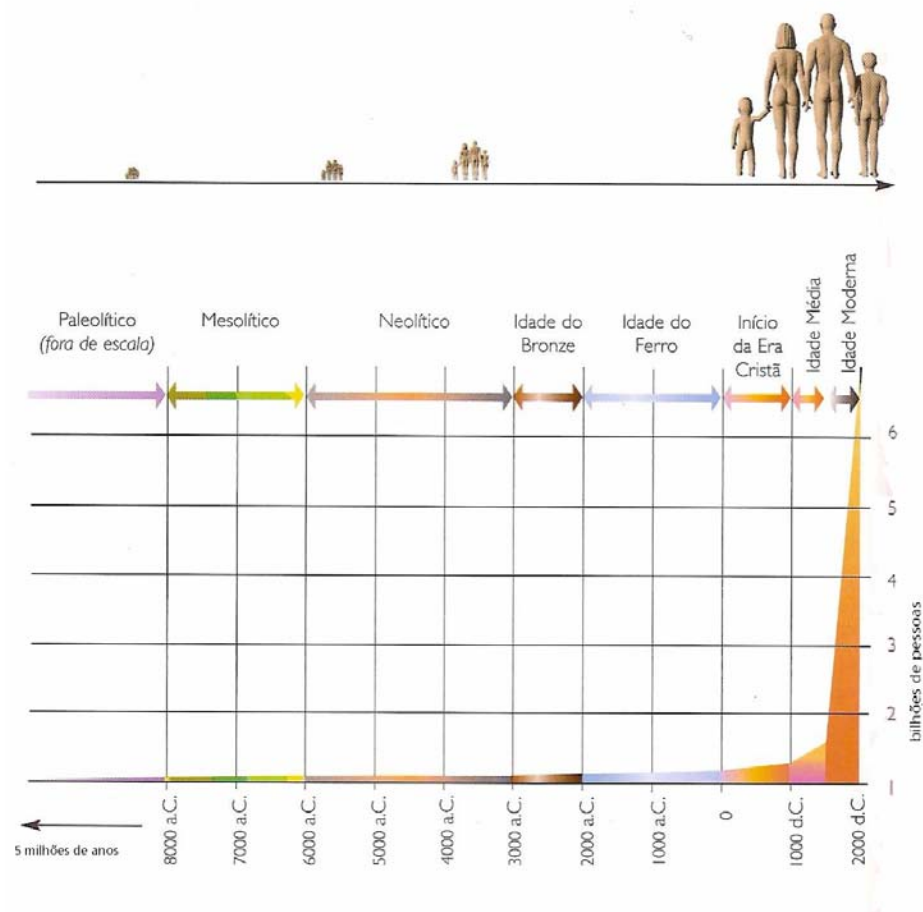


Figura 1: Crescimento populacional

- Consumo mundial de eletricidade e a publicação mundial de artigos científicos são indicadores do progresso tecnológico, como se pode observar nos gráficos que apresentam o índice de progresso no século XX (HAWKING, 2001, p.158).

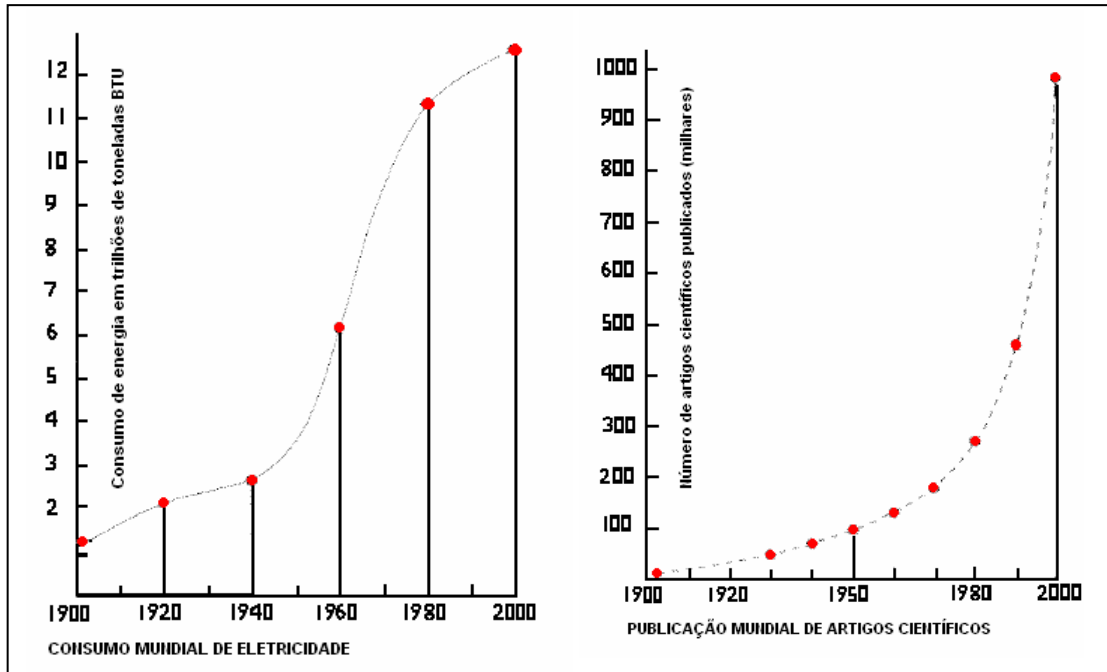


Figura 2: Indicadores de progresso tecnológico.

Seguindo a linha de pensamento do filósofo Kuhn (MARCONDES, 1994; CHAUÍ, 1999 apud CARVALHO; KANISKI, 2000, p. 33), pode-se deduzir que a história da ciência apresenta momentos de estabilidade teórica e momentos de revolução científica. No contexto da estabilidade, ou normalidade, as teorias não são contestadas em sua essência, mas sim, reforçadas por estudos auxiliares deixando-as sem mudanças fundamentais. Já o contexto de revolução científica, apresenta um período onde há crise de paradigmas, notam-se mudanças conceituais e de visão do mundo, além de insatisfação com os modelos em vigor. Mudanças provocadas pelo esgotamento teórico e metodológico de um determinado período, além de alterações socioculturais, que não aceitam mais os modelos teóricos disponíveis (MARCONDES, 1994 apud CARVALHO; KANISKI, 2000, p.33). Essa crise de paradigmas traz a necessidade de uma nova concepção científica que esteja apta a solucionar os questionamentos levantados durante a ruptura, além de agregar – seja parcial ou integralmente – os conhecimentos da teoria precedente.

Se a sociedade industrial trouxe máquinas, ferramentas, proletariado especializado, produção em série, etc, todos voltados para a produção de bens materiais, a sociedade pós-industrial, ou sociedade da informação, forma-se com base na experiência organizacional, na produção modular, no investimento em tecnologia de ponta, nos grupos de especialistas e na informação, ou seja, na geração de serviços e na produção e transmissão da informação (SANTOS; ZUFFO apud CARVALHO; KANISKI, 2000, p.34). Nessa nova organização o foco do trabalho do homem passa a ser a interação com os outros homens, dando importância ao intercâmbio de informações e a produção de conhecimento. Interação crescente graças aos recursos tecnológicos disponíveis. A Internet é a ferramenta principal responsável pela interação nessa sociedade via a interface gráfica *world wide web* (www) que possibilita a produção de registros de informação de forma hipermídia, não linear.

Nas últimas décadas do século XX o poder da comunicação da Internet juntamente com os novos progressos em telecomunicações e computação provocou mais uma grande mudança tecnológica com os microcomputadores e computadores de grande porte, descentralizados e autônomos, interconectados numa rede mundial por meio de protocolos TCP/IP. A lógica do funcionamento das redes tornou-se aplicável a todos os tipos de atividades, a todos os contextos e a todos os locais que pudessem ser conectados eletronicamente (CASTELLS, 1999, p.89). A organização e adaptação dessa sociedade, cuja estrutura social foi construída em torno de redes de informação, a partir do desenvolvimento de tecnologias da microeletrônica que resultaram no aperfeiçoamento de sistemas computacionais que, por sua vez, estruturaram redes que conectam o mundo, caracterizam a sociedade em rede. O papel da Internet nesse sentido é tão forte que Castells argumenta que a Internet é muito mais que uma simples tecnologia, é o meio de comunicação que constitui a forma organizativa de nossas sociedades.

A Internet é o coração de um novo paradigma sociotécnico, que constitui na realidade a base material de nossas vidas e de nossas formas de relação, de trabalho e de comunicação. O que a Internet faz é processar a virtualidade e transformá-la em nossa realidade, constituindo a sociedade em rede, que é a sociedade em que vivemos. (CASTELLS, 2003, p.287 apud CORRÊA, 2004).

Lemos (2002 apud CORRÊA, 2004), enfatiza que o ponto de partida para a compreensão do comportamento social que marca uma determinada época é a consciência de que existe uma relação simbiótica entre a natureza, o homem e a sociedade, sendo que em cada período da história da humanidade prevalece uma cultura técnica particular.

A cultura contemporânea passa a caracterizar-se pela ampliação no uso de tecnologias digitais, proporcionando o surgimento de novas formas de agregação social de maneira espontânea no ambiente virtual, com práticas culturais específicas constituindo a chamada *cibercultura* (LÉVY, 1998). Ainda segundo Lévy (1998, p.11), “o atual curso dos acontecimentos converge para a constituição de um novo meio de comunicação, de pensamento e de trabalho para as sociedades humanas”

Cabe, deste modo, às instituições arquivísticas, frente a essas transformações, buscar o aperfeiçoamento de suas funções, sendo as funções de acesso à informação e relacionamento com os usuários as mais atingidas pelos novos recursos de comunicação e colaboração.

3 ACESSO ÀS INFORMAÇÕES ARQUIVÍSTICAS

As reflexões em torno do acesso às informações arquivísticas são frequentemente abordadas na literatura da Arquivologia. A qualidade do acesso e a satisfação das necessidades do usuário são importantes focos na prestação dos serviços arquivísticos. Os processos de transferência e uso da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade (JARDIM, 1999, p.3). Neste capítulo serão abordados: o desenvolvimento histórico do conceito de informação arquivística e as questões que envolvem o acesso a essas informações por meio da *web*.

Para entender a informação arquivística há, primeiramente, a necessidade de entender o conceito de arquivo, visto como um conjunto orgânico produzido por uma dada atividade jurídico-administrativa, salientando-se o caráter testemunhal do conjunto documental que está conservado em sua organicidade (FONSECA, 1996, p.5). Segundo Fonseca (1996, p.6) existem dois níveis de informação contidas em um arquivo: a informação que consta nos documentos de arquivo, de modo isolado, e aquela que está contida no arquivo em si, naquilo que em sua estrutura revela sobre a instituição ou sobre a pessoa que o criou. Esta relação dos documentos entre si no interior do conjunto arquivístico formando uma unidade é essencial, pois um documento quando analisado de forma isolada, não permite a visão integral das atividades da organização ou da pessoa (MARIZ, 2005, p.19).

A premissa de que os registros documentais independem do suporte, e são acumulados como fim de prova e de informação, ganhou força a partir da década de 1960, quando o conceito de documento foi ampliado, o que, segundo Le Goff (1996, p.540), é uma das fases que levam a uma verdadeira revolução documental.

(...) Samaran desenvolve a afirmação(...): “Não há história sem documentos”, com esta precisão: “Há que se tomar a palavra ‘documento’ no sentido mais amplo, documento escrito, ilustrado, transmitido pelo som, a imagem, ou de qualquer outra maneira”[1961, p.XII].

A evolução tecnológica teve um impacto significativo na mudança da concepção das instituições arquivísticas. O deslocamento da ênfase do suporte para o conteúdo do documento, ou seja, para a informação contida no mesmo, seria um deles. Surge então na década de 1980 do século XX, uma nova corrente que defende a Arquivística como disciplina

da área de Ciência da Informação, buscando na informação arquivística uma individualidade própria e articulada com um modelo teórico preciso (SILVA et. al., 1999 apud MARIZ, 2005, p.21).

Segundo Fonseca (1996, p.5) é entre os arquivistas canadenses que o conceito de informação arquivística vem se consolidando. Para Couture e Rosseau (1988, p.53 apud FONSECA, 1996, p.5), “ao final de uma evolução transformadora de sua missão e definição, a arquivologia aparece, hoje, como uma disciplina cuja razão de ser situa-se no seio da gestão da informação, recurso vital das organizações...”.

A informação arquivística é entendida como:

(...) aquela contida nos documentos que integram os arquivos, os quais possuem características próprias e definidas. Nesse sentido, o que define ser ele um documento arquivístico é não somente o fato de ser produzido e recebido em função das atividades de um órgão ou pessoa física, mas também a relação orgânica que ele mantém com os outros documentos do acervo. (MARIZ,2005, p.1)

Neste novo cenário arquivístico, Oliveira (2006, p.7) trata da importância do usuário como figura ativa neste processo:

A informação arquivística supre inúmeras demandas sociais, tais como a pesquisa acadêmica, a comprovação de direitos, para o processo de tomada de decisão e para fins culturais. Diante desse quadro, para que as unidades arquivísticas possam atender às demandas de seus usuários em consonância com a contemporaneidade é necessário que estes sejam reconhecidos como agentes no processo e a pluralidade de suas necessidades de informação, analisadas com uma abordagem flexível, capaz de responder às demandas (...).

Segundo Jardim e Fonseca (2004) a nova realidade do uso das tecnologias da informação e da comunicação configuram alguns aspectos emblemáticos (2004), tais como:

- O conceito de “lugar” passa a não ser o campo mais importante para o profissional da informação e seus usuários;
- O acesso à informação é mais importante do que onde a informação se encontra;
- A ênfase na gestão da informação transfere-se do acervo para o acesso, do estoque para o fluxo da informação, e dos sistemas para as redes;
- Novas vocações são adquiridas por instituições (arquivos, bibliotecas, centros de documentação), além de renovarem novas funções e superarem outras.
- Através da popularização do uso das tecnologias informacionais, os usuários produzem novas demandas a instituições como arquivos, bibliotecas e centros de

documentação e provocam a realocação ou anulação de fronteiras que demarcam esses espaços;

- Há o surgimento de espaços informacionais virtuais como parte dessas instituições, o que sugere novas possibilidades de gestão da informação.

Lidar com o grande fluxo informacional produzido por uma instituição e, ao mesmo tempo, manter seus usuários cientes da existência dessas informações, tem sido um grande desafio enfrentado tanto pelas organizações, quanto pelos seus usuários.

A inclusão da tecnologia *web* no cotidiano dos usuários e também nos arquivos produz um novo fluxo e novos usos de informação. Especificar e implantar os recursos que tornem as informações que transitam nesses fluxos acessíveis aos usuários, é a finalidade do trabalho arquivístico contemporâneo nas instituições.

O acesso por meio digital é geralmente feito através de páginas na *web* e de bancos de dados disponíveis *on line*, tornando assim a disseminação mais rápida e eficiente. Na documentação eletrônica, os repositórios de informação como inventários, catálogos, etc., passaram a serem acessados por meio de metadados¹ que permitem que se recuperem as informações de forma estruturada, possibilitando consultas específicas aos conteúdos de cada metadado.

Segundo Jardim (1999), as experiências internacionais e, em especial o caso brasileiro, deixam claro que não há como viabilizar o direito à informação governamental sem a existência de políticas públicas de informação. O autor ainda afirma que um dos recursos mais importantes para a disseminação dessa informação governamental é a Internet (JARDIM, 2007).

O importante papel do governo em relação à informação encontra-se claramente expresso no parágrafo 2º do artigo 216 da Constituição Federal onde: “cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta quantos dela necessitem.”. Com esse intuito, em março de 2000 foi dado início no Poder Executivo Federal brasileiro, o Governo Eletrônico, o qual contempla três das sete linhas de ação do Programa Sociedade da Informação: Universalização de serviços, Governo ao alcance de todos e Infra-estrutura avançada.

A política de Governo Eletrônico é um empreendimento político que vem sendo desenvolvido em diversas partes do mundo, como citado anteriormente, e envolve diversas atividades e decisões que, por sua vez, envolvem pessoas dentro e fora das organizações,

¹ Entenda-se metadado como a informação sobre os dados, uma abstração dos dados, que cumprem o papel de chaves de acesso nos bancos de dados.

como também, tecnologias da informação e comunicação, redefinição de princípios organizacionais, padrões de gestão da informação, entre outros (JARDIM, 2007, p. 29).

Uma das principais estratégias de interação do Governo Eletrônico com a sociedade é o Portal Rede Governo², que foi desenvolvido em meados da década de 1990 do século passado e que foi posteriormente incorporado ao Governo Eletrônico do Brasil. Contudo, Marcondes e Jardim (2003) apontam que existem problemas teóricos em relação ao termo:

A noção de governo eletrônico é muito abrangente e ainda carece de maior aprofundamento teórico e pesquisas no campo da Ciência da Informação. Trata-se de um construto que deriva inicialmente de políticas públicas, desenvolvidas sobretudo em países anglo-saxônicos.

Os autores também apontam alguns problemas: de ordem sócio-econômica que dificultam o acesso à Internet pela maioria da população brasileira, e em relação à deficiência na gestão das informações governamentais (MARCONDES; JARDIM, 2003).

Outro fator que torna o cidadão distante do Governo Eletrônico são os limites do Portal Rede Governo em relação a conteúdo e usabilidade, deste modo, seus recursos informacionais não são utilizados a favor do cidadão (JARDIM, 2007, p. 35). O portal desenvolveu-se de forma desigual, onde o foco ao invés de ser a interação com o cidadão, passa a ser a melhoria da gestão interna governamental, sendo privilegiadas as propostas de integração com parceiros e fornecedores (MARCONDES; JARDIM, 2003). Sendo assim, “o Governo Federal deveria investir em políticas e práticas informacionais, que, de imediato, possibilitem novos parâmetros de gestão da informação maior articulação entre as diversas agências cuja atividade-fim é a informação” (JARDIM, 2007, p. 35).

Frente às novas demandas dos usuários, e com a finalidade de operacionalizar uma das recomendações da Mesa Redonda Nacional de Arquivos, realizada em 1999, foi desenvolvida por uma Comissão Especial designada pelo Conselho Nacional de Arquivos as Diretrizes Gerais para a construção de *websites* de Instituições Arquivísticas (2000). Essas diretrizes tem como objetivo orientar os gestores dessas instituições no desenvolvimento de seus *websites*. Contudo, há uma grande obsolescência com relação às possibilidades da tecnologia, apesar do documento tratar o *website* de uma instituição arquivística como um instrumento de prestação de serviços – dinâmico e atualizável; e abordar a necessidade de redefinição das formas de relacionamento com seus usuários tradicionais, e criação de vínculo com os usuários virtuais. A utilização dos recursos de mídias sociais como parte desse canal

² Endereço: <http://www.redegoverno.gov.br>

de diálogo não é citada, pois são tecnologias que se tornaram populares recentemente. Entretanto, apesar das diretrizes não tratarem explicitamente dos recursos 2.0, estes vem sendo usados em instituições voltadas a prover acesso e disseminar informação, como as bibliotecas e os arquivos, sendo relevante, portanto, identificar seus possíveis usos, de modo a incorporá-los aos serviços que poderão ser oferecidos pela Internet.

Deve haver o entendimento que:

A Internet é um recurso de enorme potencial para a ampliação de serviços aos usuários dos arquivos. Entre vários usos a explorar, seria oportuno analisar modelos de disseminação de informações on-line relativos à fundos arquivísticos geridos por arquivos públicos ou aqueles dispersos em outros órgãos. (JARDIM, 1999)

Deste modo, cabe às instituições arquivísticas e seus profissionais adquirirem e ampliarem sua competência a fim de explorar recursos na Internet, com o objetivo de utilizá-los adequadamente, tendo como foco ampliar e disseminar o acesso às informações arquivísticas a todos seus usuários e permitir colaboração entre eles e com as instituições arquivísticas.

4 A INTERNET E SEUS RECURSOS

No final de 1980, os computadores pessoais aumentavam a cada dia sua potência e tornavam-se mais fáceis de utilizar, seu uso diversificava-se e difundia-se cada vez mais. Foi possível assistir, então, a um processo sem antecedentes de interconexão das redes, as quais haviam crescido primeiramente de modo isolado, e de crescimento exponencial dos usuários dessa comunicação informatizada. Redes das redes, que se baseavam na cooperação “anarquista” de milhares de centros informatizados em todo o globo, a Internet é hoje, o símbolo do grande meio heterogêneo e transfronteiriço que Lévy (1998, p.12) designa como ciberespaço.

Graças às redes digitais, as pessoas trocam todo o tipo de mensagens entre indivíduos ou no interior de grupos, participam de conferências eletrônicas sobre milhares de temas diferentes, têm acesso às informações públicas contidas nos computadores que participam das redes, dispõem da força de cálculo de máquinas situadas a milhares de quilômetros, constroem juntos mundos virtuais puramente lúdicos – ou mais sérios –, constituem uns para os outros uma imensa enciclopédia viva(...). (LÉVY, 1998, p.12)

A Internet possui diversas ferramentas *on-line* que podem contribuir para o melhor atendimento e aumento do número de usuários, proporcionando uma maior visibilidade institucional e ainda, promovendo o reconhecimento das instituições que sustentam os diferentes níveis da esfera administrativa, a democracia e até mesmo o funcionamento do Estado. As instituições buscam por meio dos recursos de comunicação e colaboração no ambiente *web*, adequar-se a seus usuários, renovando-se e, ainda, remodelando sua missão à nova realidade das redes.

A produção e gestão de um *website* passam, neste contexto, a ser uma das estratégias potencialmente mais eficazes de difusão dos arquivos. O *website* de uma instituição arquivística é um instrumento de prestação de serviços dinâmico e atualizável. Um *website* deste tipo é, antes de tudo, um serviço de informação. Conceber e gerenciar o *website* do arquivo como serviço de informação significa abordá-lo como um espaço virtual que favoreça, a distintos tipos de uso e usuários, o acesso às informações sobre a instituição, sobre seus serviços, sobre seus acervos, sobre as diversas formas de acesso, etc. (JARDIM apud MARIZ, 2005, p.2).

Neste capítulo serão abordados os recursos tradicionais da *web* e os recursos de colaboração e interação que se encontram atualmente disponíveis e como estes podem auxiliar no cotidiano dos arquivos públicos.

4.1 Recursos da Web Tradicional (Web 1.0)

O termo *web 1.0* é utilizado para diferenciar as duas gerações da *web*. A primeira geração tem como principal característica um modo mais “estático”, a *web* era entendida como uma vitrine (CASTELLS, 1999) onde as instituições expunham seus objetivos, meios de contato, a troca de conteúdos era realizada de usuário para usuário, ou de usuário para instituição. Apesar de mais “antigos”, seus recursos não são obsoletos e são muito utilizados até os dias de hoje. A *web* incorpora as ferramentas tradicionais e as novas. Exemplos dos recursos tradicionais se seguem.

- Correio Eletrônico (*E-mail*)

É um recurso anterior ao surgimento do *www*. O primeiro sistema de troca de mensagens entre computadores de que se tem notícia data de 1965, e possibilitava a comunicação entre múltiplos usuários de um computador do tipo *mainframe*.

O correio eletrônico permite que usuários situados em lugares distintos troquem mensagens, quebrando barreiras geográficas. O envio e recebimento de uma mensagem é realizado através de um sistema composto de programas de computador que suportam a funcionalidade de clientes de *e-mail* e de um ou mais servidores de *e-mail* que, através de um endereço de correio eletrônico, conseguem transferir uma mensagem de um usuário para outro. Estes sistemas utilizam protocolos de Internet que permitem o tráfego de mensagens de um remetente para um ou mais destinatários.

O correio eletrônico é um dos recursos mais populares da *web* devido à sua grande facilidade de conectar pessoas que estejam em diferentes continentes, desde que possuam computadores ou qualquer outro dispositivo capaz de conectá-los à Internet.

As instituições estão utilizando o correio eletrônico para desempenhar papéis decisivos em suas negociações. Os *sites* das instituições, em sua maioria, apresentam além de endereço físico, um e-mail para contato, ou um *link* do tipo “Fale Conosco” onde é

apresentado um formulário *on-line* que auxilia na filtragem das mensagens, permitindo enviá-las diretamente aos respectivos interessados.

- Mensagens Instantâneas

As mensagens instantâneas, também conhecidas como “*chat*” (do inglês), ou simplesmente bate-papo, é um recurso que permite o envio e recebimento de mensagens de texto em tempo real. Atualmente é possível não apenas trocar mensagens, como também enviar e receber arquivos de foto, texto, imagem, etc, além de possibilitar conferências em áudio, e até áudio-visuais, através do uso de caixas de som e microfone, além de videoconferência (com uso de *webcam*).

Esse recurso é utilizado por empresas, a fim de obter contato com seus usuários. Através das mensagens instantâneas, o usuário tira suas dúvidas *on-line* e obtém retorno imediato, sem ter que aguardar um contato via e-mail. É usado tanto na Internet como na *intranet*, sendo uma eficaz ferramenta de comunicação.

- Questões Frequentes (FAQ's)

Popularmente conhecidas como FAQ's, sigla derivada da expressão “*Frequently Asked Questions*”, são perguntas e respostas relativas a dúvidas de usuários. É um recurso instrucional para o usuário e tem o objetivo de facilitar a navegabilidade do mesmo pelo *site*, sanando questões que possam dificultar o acesso a seu conteúdo ou a serviços prestados pela organização. O benefício deste recurso é o esclarecimento ao usuário, evitando um grande volume de contatos por *e-mail* que atrapalhariam no atendimento a outras solicitações menos usuais, o que atrasaria o alcance do objetivo do usuário ao acessar o *site*.

- Videoconferência

É um recurso que permite o contato visual e sonoro entre pessoas que estão em lugares diferentes, permitindo a comunicação entre duas ou mais pessoas. A comunicação é

feita em tempo real através da transmissão simultânea de áudio e vídeo. Inicialmente, para a realização de uma videoconferência eram necessários equipamentos específicos, e não era utilizada a Internet, e sim uma rede fechada e privada. Nos dias de hoje, os usuários tem mais facilidade para a utilização deste recurso, sendo necessário apenas ter uma *webcam* conectada ao computador, caixas de som e microfone.

A videoconferência é utilizada por algumas instituições para ministrar cursos, ou apresentar seminários *on-line*, onde os palestrantes não precisam estar em um mesmo local, nem mesmo os participantes, os quais podem apreciar uma discussão acadêmica no conforto de suas casas. É um recurso capaz de aproximar ainda mais os usuários entre si e às instituições.

4.2 Recursos da Web social (Web 2.0)

O termo *web social* – também descrito na literatura como *web 2.0*, ou mídias sociais – embora tenha uma conotação que faz pensar em uma nova versão para a *Web* – na verdade não se refere somente a uma atualização em sua tecnologia, mas principalmente a uma mudança no modo como ela é encarada e usada pelos usuários, ou seja, um ambiente de interação e colaboração que engloba inúmeras facilidades e motivações para a participação dos usuários e troca de experiências e opiniões.

Neste início do século XXI, as mídias sociais vem ganhando grande popularidade e trazendo contribuições importantes para a sociedade, uma vez que ampliam as possibilidades de trabalho coletivo, de produção e circulação de informações. A *Web 2.0* é a segunda geração de recursos da *web*, e é caracterizada pela capacidade de potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de aumentar as possibilidades de interação e colaboração entre os usuários.

O termo *web 2.0* foi cunhado em 2004, durante uma conferência promovida pelas empresas de mídia, em São Francisco, nos Estados Unidos, *MediaLive* e *O'Reilly Media*, onde foi discutida a necessidade da *web* ser mais dinâmica e interativa, permitindo aos internautas colaborar com a criação de conteúdos. Nascia assim, o conceito de *Web 2.0*, um ambiente descentralizado, onde o usuário se torna um ser ativo e participante na criação, seleção e troca de conteúdo inserido em um determinado *site* através de plataformas abertas. Nesse ambiente,

os aplicativos ficam em um servidor (computador) remoto, disponíveis *on-line*, não havendo necessidade de gravá-los no computador do usuário e, as alterações são realizadas no próprio ambiente *web*.

Em seu trabalho, Carver (2008) aponta os princípios relevantes da Web 2.0, segundo a primeira apresentação sobre o conceito, de Tim O'Reilly e John Battelle:

- A própria *web* como plataforma – os *softwares* são executados diretamente na Internet, por meio dos *browsers*;
- A produção colaborativa de conteúdos é um dos maiores benefícios – as informações criadas pelos usuários, e suas transações na rede passam a ser consideradas tão relevantes quanto a informação (conteúdo) criada por grandes instituições para consumo passivo;
- Efeito de rede com base em uma arquitetura de participação – quanto mais os sistemas permitem às pessoas se relacionarem em redes sociais, participarem e interagirem, mais o sistema, a sua comunidade de usuários e seu valor podem crescer, de forma não linear e normalmente exponencial;
- Desenvolvimento de sistemas e *sites* que reúnem características independentes de outros programas (*mashups*), uma espécie de fonte aberta de desenvolvimento com base em uma combinação de componentes de *software* que tem seus dados e funcionalidades expostas para utilização por outros.

Os espaços de interação e colaboração promovidos pela *Web 2.0* são ambientes onde os usuários interagem entre si através da disseminação e troca de informações, imagens, vídeos, idéias, opiniões. A estratégia do emprego das mídias sociais pelas organizações é a transparência nas relações entre empresas e consumidores/usuários. Mais do que divulgar, é analisar as opiniões sobre um tema, é discutir os aspectos positivos e negativos de um serviço, com o objetivo de direcionar os esforços para a excelência na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

A liberdade de comunicação interativa, combinada à facilidade de uso das ferramentas, somada a uma arquitetura participativa em redes, forma a base da inserção das mídias sociais no cotidiano dos usuários.

A seguir, alguns exemplos de recursos 2.0 facilitadores dessa interação e colaboração na *web*.

- *Blogs*

Os *blogs* emergiram como uma ferramenta para registros pessoais, diários onde eram abordados diversos assuntos, como: fotografias, poesia, literatura, política, detalhes da vida íntima, críticas políticas e sociais (ALONGE, 2006. p.10). Mas logo se mostraram úteis também para assuntos de interesse profissional. *Blog* é a abreviação da palavra *weblog*: *web* – teia, o termo utilizado para designar o ambiente virtual em rede – e *log*: diário de bordo. Segundo o Dicionário de Tecnologia (2003, p.951), o *blog* é uma página *Web* que:

(...) tem origem pessoal ou não comercial que usa um sistema de datas, para que seja atualizado diariamente ou quando algo acontece sobre algum assunto (...). em geral, *weblogs* são feitos para um ou mais assuntos ou temas [...] e expressam o pensamento ou temas do interesse do desenvolvedor, que pode ser uma ou mais pessoas. (Dicionário de Tecnologia, 2003, p.951)

Apesar de o verbete tratar o *blog* como um *site* pessoal, com apenas seis anos de sua criação a situação mudou de figura, pois as empresas encontraram nesse recurso um meio útil de interagir com seus clientes e até com seus funcionários. Grande parte dos *blogs* possui um campo de comentários, permitindo ao usuário uma interação direta com os outros usuários e com o proprietário da página. Salvo algumas exceções, não há nenhum tipo de censura ou edição prévia do conteúdo, e o(s) autor(res) tem total liberdade para expor suas idéias.

Nos *blogs*, os textos são chamados de *posts*, e podem conter imagens, sons ou vídeos, que, de um modo geral, são organizados cronologicamente; já os comentários são denominados de *comment* – ou comentário – sendo um espaço onde os usuários dão suas opiniões sobre um *post*, sobre o *blog*, ou mesmo sobre o proprietário do *blog*.

Existem dois tipos de *blogs*, individuais e corporativos. Os *blogs* pessoais, independentemente de seu objetivo, utilizam uma linguagem muitas vezes informal. Já os *blogs* corporativos, são em geral direcionados aos seus clientes e fornecedores. Um exemplo de utilização desta ferramenta para interação entre empresa e cliente, é o caso da Microsoft³, que utiliza os *blogs* corporativos como um canal de diálogo e de divulgação de novas tecnologias.

Assim, como as empresas privadas, as instituições arquivísticas encontram nesse recurso um meio potencial de estreitar o relacionamento com seus usuários. No *blog*, o usuário pode expor suas necessidades e insatisfações, além de colaborar para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Pode também auxiliar no funcionamento da instituição,

³ Endereço: <http://www.microsoft.com/communities/blogs/portalthome.msp>

quando utilizado como meio de comunicação com os funcionários, atuando como um recurso diferencial na disseminação e no compartilhamento de informações, eventos, desenvolvimento de programas e/ou projetos.

- Twitter

Uma nova forma de *blog* que surgiu recentemente, em março de 2006, foi "*microblogging*", um fenômeno que tem sido popularizado por seu pioneiro: o Twitter⁴.

O Twitter é uma rede social que permite aos usuários o envio e a leitura das atualizações pessoais por outros contatos através da própria *Web* ou por *SMS*⁵. Os *post*, que tem no máximo 140 caracteres, são chamados de "*tweets*". As atualizações são exibidas em tempo real no perfil do usuário, que é a página twitter pessoal onde o usuário digita seus *tweets* e vê os comentários e *post* de seus seguidores⁶, e também podem ser enviadas a outros usuários que tenham autorizado seu recebimento. Os usuários podem receber mensagens de twitter através do *site* oficial, ou das ferramentas de *Feed* como: *RSS*⁷, *SMS* ou outro programa especializado.

Pessoas o utilizam para compartilhar algumas de suas atividades diárias, divulgando e comentando notícias, e *links* para outros *blogs*. E organizações vem fazendo uso deste recurso para enviar notícias e alertas a seus clientes e/ou usuários. Sendo as duas situações acima aplicáveis no cotidiano das instituições arquivísticas.

- Wiki

O termo *Wiki* (do havaiano *wiki-wiki*, que significa rápido, veloz) foi criado por em 1995 e chamado de Portaln Pattern Repository (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 201). A

⁴ Endereço: <http://www.twitter.com>

⁵ Os SMS são mensagens instantâneas recebidas através do celular.

⁶ Seguidores são usuários do Twitter que optam em ter um link direto para Twitters de terceiros em sua página pessoal.

⁷ A tecnologia do RSS permite aos usuários da Internet se inscreverem em sites que fornecem "feeds" RSS. Estes são tipicamente sites que mudam regularmente ou atualizam o seu conteúdo. Através deles os usuários podem permanecer informados sobre as atualizações em diversos sites sem precisar visitá-los um.

idéia era desenvolver um *site* no qual os usuários teriam a permissão de gerar, gerenciar e disseminar conteúdos. O sucesso do sistema fez com que aparecessem vários clones como alternativa para a construção colaborativa de textos e, vem sendo utilizados até mesmo como recurso empregado pela gestão do conhecimento em escolas e empresas para facilitar a aprendizagem e a produção de novos conhecimentos.

O sistema *Wiki* é como uma coleção livre e expansível de páginas *web* interligadas por um sistema de hipertexto para armazenar e modificar informação, onde cada página pode ser facilmente editada por qualquer usuário através de um *browser*.

Um diferencial do *Wiki* é o fato do conteúdo poder ser editado e atualizado pelos usuários constantemente, sem a necessidade de autorização do autor da versão anterior (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 202). Sendo um sistema que permite correção de erros e inserção de novas informações, logo, é um ambiente onde não há um autor proprietário do texto, e sim uma geração de conteúdos participativa e colaborativa.

Esse sistema permite uma interação maior entre os usuários do que os *blogs*, devido à colaboração entre os usuários-autores. No *blog*, há apenas o comentário do usuário-leitor, já nos *Wiki* há intervenção por parte desse usuário. Os *blogs* são mais estruturados e os *wiki*, mais maleáveis. Na busca de um maior entendimento do sistema, Cunningham (2006) estabeleceu os princípios dos *Wiki*:

- Aberto: qualquer usuário pode ter acesso e alterar seu conteúdo quando considerar que haja a necessidade de inserção de novas informações, ou de melhor organização textual, assim como editar uma nova página;
- Universal: os mecanismos da edição e de organização são sempre os mesmo, possibilitando que o usuário-escritor seja também um organizador e um editor;
- Observável: as atividades desenvolvidas no *site* podem ser vistas e revisadas por todos;
- Incremental: as páginas podem conter *links* para outras páginas *Wiki*, inclusive para páginas que não foram redigidas ainda;
- Convergente: a duplicação de páginas similares não é desejável, podendo estas, serem redirecionadas ou excluídas;
- Orgânico; a organização da estrutura do *site* e dos textos é aberta à edição e à evolução;
- Tolerante: prefere-se o comportamento interpretativo às mensagens de erro;

- Preciso: cada página possui um título, que é editado em um campo específico.

Alguns fatores são importantes para a adaptação dos usuários aos recursos (CUNNINGHAM, 2006):

- Confiança – confiar nos colaboradores assim como no processo de inserção e ampliação/atualização dos conteúdos.
- Divertimento – entende-se que a participação eficaz e o envolvimento dos usuários ocorrem quando a interação é feita de modo espontâneo do que por obrigação.
- Compartilhamento – através de um espaço de troca de informações, experiências e idéias.

Os *wiki* podem ser utilizados em diversas frentes: em escolas, na comunicação entre professores e alunos, em empresas, como portfólio para visualização da evolução de um projeto, assim como nas instituições arquivísticas, atuando, por exemplo, na geração colaborativa de conteúdo de interesse da área.

- Etiquetas (*Tags*)

É um recurso utilizado pelos usuários para classificação de conteúdos na *Web*. São palavras-chaves consideradas relevantes associadas a uma informação, permitindo uma indexação de assuntos baseada em palavras-chaves livremente atribuídas pelos usuários. São escolhidas informalmente e com critério pessoal do usuário-autor do item de conteúdo, não constituindo um esquema formal de indexação. É utilizado em *sites* colaborativos, para que o usuário possa organizar a informação através de sua própria visão, descentralizadamente, em contraste com uma taxonomia elaborada pelos gestores de conteúdo, de forma centralizada.

Um exemplo de aplicativo que utiliza *tags*, é o *del.icio.us*⁸, programa destinado a guardar e compartilhar *links* favoritos que ficam em um servidor remoto e não no computador do usuário. Ao invés de criar pastas e categorias pré-definidas para o usuário escolher, cada usuário pode definir uma *tag* para um determinado conteúdo, e suas *tags* são compartilhadas

⁸ Endereço: <http://delicious.com/>

websites. Ao invés de armazenar *links* no computador do usuário, este recurso permite o armazenamento de marcadores de favoritos (*bookmarks*) em um servidor remoto. São utilizadas etiquetas (*tags*) para a classificação dos *links*, que podem ser visualizados por outros usuários. Um dos exemplos mais populares de *Social Bookmarking* é o *del.icio.us*.

- Redes Sociais

As redes sociais são recursos que permitem aos usuários fazerem *links* para pessoas que eles conheçam, podendo assim compartilhar informações apenas com essas pessoas. Os usuários compartilham informações, fotos e podem utilizar o sistema público ou privado para enviar mensagens uns aos outros. Exemplos populares dessa ferramenta são: *Facebook*, *MySpace*, *LinkedIn* e *Orkut*. Estes serviços estão começando a ser utilizados também comercialmente, onde equipes de funcionários de empresas usam este recurso para manterem-se atualizados entre si. O *LinkedIn* é um exemplo de recurso utilizado por profissionais para buscar informações sobre conhecimentos de pessoas da rede, ou buscar referências sobre vendas, ou perspectivas de emprego.

Já o *Orkut*, a rede social mais utilizada no Brasil, é aproveitado por muitas instituições como ambiente de contato com seus usuários. Essas instituições criam e administram comunidades que são ambientes onde é possível debater através de fóruns, fazer enquetes com seus usuários, enfim, interagir com os clientes/usuários. Tudo com o objetivo de ter um *feedback* de seus usuários e seus funcionários, além de manter o contato com eles, estar a par de suas insatisfações e sugestões, etc.

Alguns arquivos públicos já utilizam esse recurso, como o Arquivo Nacional, Arquivo Público de Campos, do Pará, Mineiro, do Estado de São Paulo, do Espírito Santo, do Piauí, do Amapá, do Rio Grande do Sul, do Paraná, da Bahia, de Canoas e do Ceará.

- *Mashups*

Os *mashups* são recursos combinados, possibilitando que partes da tecnologia de um programa seja utilizada em outros, constituindo assim um novo recurso. Por exemplo, o

conceito dos *websites* de Arquivo utilizarem recursos 2.0 tornam-no um *mashup*, logo que utilizaria simultaneamente recursos como: *blogs*, *wiki*, *streaming media*, agregadores de conteúdo, mensagens instantâneas, e redes sociais. Permitindo salvar as *tags* dos usuários, conversas por mensagens instantâneas com os arquivistas, entradas *wiki* com outros usuários (e registrar tudo isso para o uso de outros *blogs*). O usuário está habilitado a fazer todo ou parte do seu perfil público; usuários podem ver que itens similares outros usuários estão observando, pegar emprestada ou emprestar *tags*, e um catálogo feito pelos usuários é criado e mesclado com o catálogo tradicional.

4.2.1 As funcionalidades dos recursos Web 2.0

Os *sites* de hospedagem e compartilhamento da *web 2.0* são recursos externos ao *websites* das organizações, e no caso, dos arquivos públicos, não demandam utilização de espaço no servidor¹¹ das instituições arquivísticas, são gratuitos em sua maioria, e demandam pouco ou nenhum treinamento, pois, em geral, são conhecidos pelos usuários da *web*.

Um dos recursos mais utilizados é o *Flickr*¹², um *site* que permite a partilha de documentos gráficos (desenhos, fotografias, etc) e é caracterizado como uma rede social. Permite aos usuários a criação de álbuns para armazenamento de fotografias. O *site* utiliza o sistema de categorização de arquivos por meio de etiquetas (*tags*).

Outro exemplo é o *YouTube*¹³, um *site* que permite o carregamento e o compartilhamento de vídeos em formato digital. Hospeda uma grande variedade de filmes, videoclipes e materiais caseiros e/ou profissionais. O material encontrado no *YouTube* pode ser disponibilizado em *blogs* e *sites* pessoais, através de mecanismos desenvolvidos pelo *site*. Estes mecanismos podem ser utilizados por instituições e empresas a fim de divulgar seus serviços, eventos, etc.

Essa tendência da *web 2.0* de armazenar todo tipo de conteúdo de usuários, incluindo os próprios sistemas operacionais, em servidores de computadores *on-line* é chamada de computação na nuvem. Através dessa facilidade torna-se desnecessário o uso de dispositivos de armazenamento no computador do usuário, e há a possibilidade de compartilhamento de

¹¹ Entende-se servidor como um sistema de computação que fornece serviços a uma rede de computadores.

¹² Endereço: <http://www.flickr.com>

¹³ Endereço: <http://www.youtube.com>

conteúdos com qualquer plataforma de acesso à *web*. Alguns serviços já se encontram disponíveis, e seu objetivo é se aproximar das funções de um sistema operacional. São exemplos: *eyeOS*¹⁴, *Glide*¹⁵, *Desktop Two*¹⁶, e também plataformas para *software on-line* como o *Google App Engine* e o *Microsoft Azure*. Esses serviços tornam o conteúdo portátil. Deste modo, as empresas e os usuários não utilizam seus próprios servidores, e sim, servidores remotos.

¹⁴ Endereço: <http://www.eyeos.com.br/>

¹⁵ Endereço: <http://www.glide.org>

¹⁶ Endereço: <http://desktoptwo.com>

5 EXEMPLOS A SEREM SEGUIDOS

No campo da Ciência da Informação, a Biblioteconomia apresenta uma razoável quantidade de discussões a respeito da relação das bibliotecas e seus usuários com os recursos da *Web 2.0*. O termo “Biblioteca 2.0” de acordo com Miller (2005 apud MANESS, 2007 p.44), foi inicialmente empregado por Michael Casey em seu *blog LibraryCrunch*¹⁷, no qual define o termo muito amplamente, afirmando que o conceito se aplica além dos serviços e inovações tecnológicas. As discussões em torno do termo são encontradas em *blogs* de bibliotecários, além de artigos e monografias da área.

Segundo Maness (2007, p.44) há quatro elementos essenciais na Biblioteca 2.0:

- **Centralização no usuário:** os usuários participam na criação de conteúdos e serviços. A criação e o consumo de conteúdos são dinâmicos, e tanto o bibliotecário como o usuário podem ser autores.
- **Experiência multimídia:** as coleções e os serviços de uma Biblioteca 2.0, contêm componentes áudio-visuais.
- **Socialmente rica:** a biblioteca 2.0 na *web* inclui a colaboração dos usuários, tanto de formas síncrona, como assíncrona para a comunicação dos usuários entre si e com os bibliotecários.
- **Comunitariamente inovadora:** busca contínua pela modificação de seus serviços, encontrando novas formas de permitir que as comunidades, e não somente os indivíduos isoladamente, busquem, encontrem e utilizem a informação. E o melhor modo de atingir a comunidade é fazendo com que ela também participe e colabore no desenvolvimento dessas novas formas de produção e disseminação da informação.

O uso e aplicação dos recursos colaborativos e interativos constituem uma significativa mudança nos serviços das bibliotecas, tornando-as mais interativas e plenamente acessíveis. Tornam-se o lugar onde os usuários podem não apenas procurar por livros e revistas, mas interagir com uma comunidade, com os bibliotecários, e compartilhar experiências e informações com eles.

¹⁷ Endereço: www.librarycrunch.com

Recursos informacionais cada vez mais significativos para os usuários das bibliotecas surgem de forma independente na *web*, em formato digital. Seu surgimento e disseminação apontam para uma reformulação de conceitos biblioteconômicos tradicionais, como os de descrição bibliográfica, de seleção/aquisição, voltados tradicionalmente para recursos em papel que constituíam o acervo físico da biblioteca. (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006, p. 175)

Essa mudança exige uma quebra de paradigma das bibliotecas. Elas passam a abrir não somente o acesso aos seus catálogos e coleções, mas acesso a seu controle. A Biblioteca 2.0 foca menos em estoques de sistemas seguros e mais em sistemas e descobertas colaborativas. A vivência das bibliotecas no ambiente dinâmico e interativo da *Web 2.0* revoluciona a profissão do bibliotecário, pois ao invés de criar sistemas e serviços para os usuários, os bibliotecários passaram a habilitar os usuários a criá-los (sistemas e serviços) para eles mesmos. Vale lembrar que grandes mudanças similares já ocorreram na história da biblioteca, incluindo a abertura dos acervos e a inclusão de ficção e jornais no começo do século XX (MANESS, 2007, p.49).

Os serviços de informação e bibliotecas, neste novo ambiente, adquirem uma dimensão muito mais ampla e interdependente, uma vez que, com a disponibilidade crescente de recursos informacionais acessíveis diretamente da *web*, as informações de interesse de seus usuários passam a ser não só os recursos internos à biblioteca, que tradicionalmente eram em papel mas, também, e de forma crescente, recursos externos, disponíveis somente na *web*, sejam eles gratuitos ou não. (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006, p. 175).

Outro fator importante a se levar em consideração na *Web 2.0* é a evolução tecnológica. Sabe-se que a *Web* continuará a mudar rapidamente e que a *Web 2.0* é somente uma das muitas mudanças que estão por vir. E as bibliotecas devem se adaptar a ela, e às imprevisíveis mudanças futuras, assim como se adaptaram à *web* originalmente. Segundo O'Reilly (2005) a única estabilidade na atualidade é a aceitação de instabilidade permanente, a *web* vive um “Beta perpétuo”¹⁸, e isto vale também para os Arquivos.

Um caso que merece destaque é o *site* da *Library of Congress* dos Estados Unidos da América que utiliza o recurso do *Flickr* para divulgar imagens digitais de seu acervo, convidando seus usuários a comentar, utilizar o recurso de etiquetas (*tags*), assim como a auxiliar na identificação de fotos antigas que chegaram à biblioteca com descrição incompleta ou insuficiente. No Brasil, temos o exemplo da Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC - Rio, que adotou em 2009 o *blog* e

¹⁸ O conceito do “Beta-perpétuo” apresentado por O'Reilly (2005) trata da hipótese onde não haveriam mais *softwares* “fixos”, eles sempre estariam em versões experimentais, sofrendo contínuas interferência, em uma busca eterna e incessante pela excelência do funcionamento dos *softwares*.

o *Twitter* como meios de comunicação com seus usuários. Seu *blog* é utilizado como canal de divulgação de notícias e eventos, e os comentários nos *post* são liberados e sem necessidade de autorização prévia por parte dos autores do *blog*. Há também a possibilidade de acompanhar as atualizações através da autorização de recebimento das mesmas por meio de *Feeds RSS*. Outro exemplo brasileiro é o do *blog* da biblioteca da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS¹⁹, de São Leopoldo, no Rio Grande do Sul. Quanto à interação, possui além dos comentários, pesquisas de opinião; contudo, apresenta suas metas de ter: *RSS*, comentários *RSS*, *XHTML* válido e *XFN*. O que explicita a vontade das bibliotecas de manterem-se atualizadas e mais perto de seus usuários.

Os museus também têm buscado posicionar-se frente às novas tecnologias. Na *web* encontramos diversos *blogs* de museus, como o Museu Medieval Castelo *Saint George*²⁰ em Gramado (RS). Outro *blog*, bem elaborado é o do Museu da TAM, que também tem compartilhamento com *Facebook*, *Yahoo*, *Google*, entre outros; além de ter fotos no *Flickr*.

Os exemplos de ferramentas de interação e colaboração sendo utilizadas por instituições como museus e bibliotecas, deixam clara a necessidade de acompanhamento da evolução tecnológica e comportamental da sociedade, no âmbito da Internet, por parte das instituições. E os arquivos devem compreender esta necessidade de atualizar-se perante as novas tecnologias e posicionar-se junto aos seus novos usuários virtuais. Os arquivos também podem se beneficiar dos recursos de colaboração da *web 2.0*, buscando a excelência no atendimento a todos através do acompanhamento e utilização das mídias sociais em seus *websites*, criados não para, mas com seus usuários interagindo e compartilhando experiências e produzindo conhecimento.

¹⁹ Endereço: <http://unisinobr.com.br/blog/biblioteca>

²⁰ Endereço: <http://blog.museumedieval.com.br>

6 ANÁLISE DOS SITES DOS ARQUIVOS PÚBLICOS

Foram selecionados para compor este estudo quatorze *sites* de arquivos públicos brasileiros identificados de acordo com Mariz (2005), o Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ (2009) e busca realizada pela autora na *web*. Os *sites* identificados foram submetidos a uma análise prévia, buscando-se entre eles aqueles que apresentassem alguns dos recursos identificados na literatura. Os *sites* considerados estáticos e que apresentavam características de mera vitrine foram descartados. Foram selecionados sete *sites* de arquivos públicos no âmbito municipal, seis da esfera estadual, e um nacional que atendiam aos requisitos desejados.

Participaram também desta análise, três *sites* de arquivos públicos internacionais identificados na *web* que apresentam características de compartilhamento e colaboração: o do *National Archives and Records Administration* dos Estados Unidos da América, o *Library and Archives Canada*, e o *The National Archives* do Reino Unido. Ao analisar os *sites* de arquivos públicos estrangeiros, procurou-se identificar o uso dos recursos colaborativos e interativos em *sites* de arquivos de outros países. A Figura 4 apresenta a relação de arquivos analisados.

Âmbito Nacional	
Arquivo Nacional	
Âmbito Municipal	Âmbito Estadual
Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro (RJ)	Arquivo Público Mineiro
Arquivo Histórico Municipal Professor Oswaldo Rodrigues Cabral (Florianópolis - SC)	Arquivo do Estado de São Paulo
Arquivo Histórico Municipal Washington Luís (São Paulo - SP)	Arquivo Público do Espírito Santo
Arquivo Municipal Olímpio Michael Gonzaga (Paracatu - MG)	Arquivo Público do Paraná
Arquivo Público de Uberaba (SP)	Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro
Arquivo Público e Histórico de Ribeirão Preto (SP)	Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul
Fundação Arquivo e Memória de Santos (SP)	
	Âmbito Internacional
	National Archive (E.U.A)
	Library and Archives Canada
	The National Archives (U.K)

Figura 4: Arquivos Públicos analisados.

A análise dos *sites* foi realizada em duas etapas: a primeira por meio de identificação de recursos nos *sites* dos arquivos, e a segunda por meio de questionários enviados aos gestores dos arquivos públicos analisados – com exceção dos arquivos internacionais, cujos gestores não receberam o questionário.

6.1 Análise segundo as funções identificadas

As funções do *site* foram traçadas com base nas recomendações de Amaral e Guimarães para análise dos *websites* das bibliotecas universitárias (2002 apud AMARAL; GUIMARÃES, 2008, p.7). Os *sites* dos arquivos públicos foram analisados à semelhança dos *websites* de bibliotecas a partir de seis grandes funções, a saber: informacional, referencial, pesquisa, instrucional, comunicação e colaboração. A função colaboração não está presente na literatura de avaliação consultada, por ser uma função bastante recente, mas foi acrescentada pela autora por ser a identificação da colaboração por meio dos *websites* um dos objetivos deste trabalho.

Na primeira parte do estudo exploratório, a análise dos *websites* dos arquivos públicos foi feita com base nestas seis grandes funções, sendo cada uma analisada através de um conjunto de critérios. O quadro de análise dos *sites* brasileiros é apresentado no Apêndice A deste trabalho.

O Apêndice B apresenta um quadro com as funções identificadas nos três *sites* estrangeiros analisados.

- **Função informacional**

Tem o objetivo de identificar se o *site* fornece os dados sobre a localização da instituição, horário de funcionamento, assim como a missão do arquivo, sua história, os objetivos de seu *website*, notícias e eventos. Ou seja, as informações básicas para que o usuário conheça a instituição.

Outro critério também analisado nesta função foi a data da última atualização e da criação do *site*, com o objetivo de que o usuário tenha a noção de que as informações oferecidas são precisas e atualizadas.

Nos arquivos brasileiros, o nome do arquivo, seu endereço físico, e o histórico da instituição foram encontrados 100% dos *sites* verificados. Os critérios notícias e novidades e horário de funcionamento foram encontrados em doze dos quatorze *sites* analisados, totalizando 85%. A missão do arquivo foi encontrada em oito dos *sites* visitados (54%), já a missão e os objetivos do próprio *site* não foram encontrados. Os dados referentes à data de atualização e criação, estavam presentes em quatro *sites* (29%), como é possível observar no Gráfico 1²¹.

Quanto à realidade estrangeira, dos nove itens analisados, seis foram encontrados em todos os três sites (100%). As informações sobre os objetivos do site foram encontradas em dois (66,5%) dos sites, e as datas de criação e última atualização foram encontradas em apenas um site cada (33,5%).

A principal diferença quanto a esta função é a divulgação dos objetivos do site, que no Brasil nenhum arquivo apresentou.

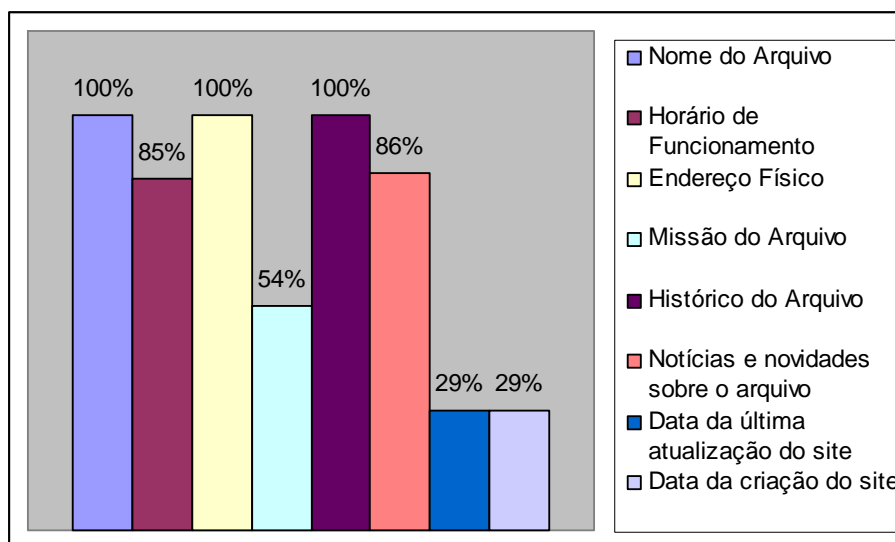


Gráfico 1: Função Informacional.

A Função Informacional foi a mais encontrada em todos os *sites* analisados, fato desfalcado apenas pela presença dos seguintes critérios: informação sobre o objetivo do *site*,

²¹ Os gráficos apresentados neste estudo levam em consideração a quantidade de vezes que cada item de análise foi encontrado nos sites analisados, e não a função em sua totalidade.

data de criação e de última atualização, que tiveram os menores índices, tanto nos arquivos brasileiros quanto nos do exterior.

- Função referencial

Tem por objetivo apresentar ao usuário ferramentas referenciais que auxiliem na navegação do *site*: disponibilização de ferramenta de busca de conteúdo interno e externo ao *site*, *links* para *sites* de outros arquivos e publicações eletrônicas de interesse da área arquivística. Deste modo, ao inserir *links* em seu *site*, a instituição pode guiar seu usuário para outras instituições arquivísticas ou relacionadas, como também, indicar periódicos *on-line* que venham agregar conhecimento a este usuário. As ferramentas de busca facilitam que o mesmo alcance seus objetivos.

No Brasil, a disponibilização de *links* para *sites* de outros arquivos é feita em nove (71%) deles. O critério ferramenta de busca interna foi encontrado em dez dos quatorze (64%) *sites*, e *links* para publicações da área arquivística estavam presentes em sete (50%). O critério ferramenta de busca externa não foi encontrado em nenhum dos *sites* analisados, como ilustra o Gráfico 2.

Já nos arquivos estrangeiros, todos os sites apresentam ferramenta de busca interna (100%), dois (66,5%) deles apresentam *links* para publicações da área e nenhum, assim como nos arquivos brasileiros, apresentou ferramenta de busca externa ao site.

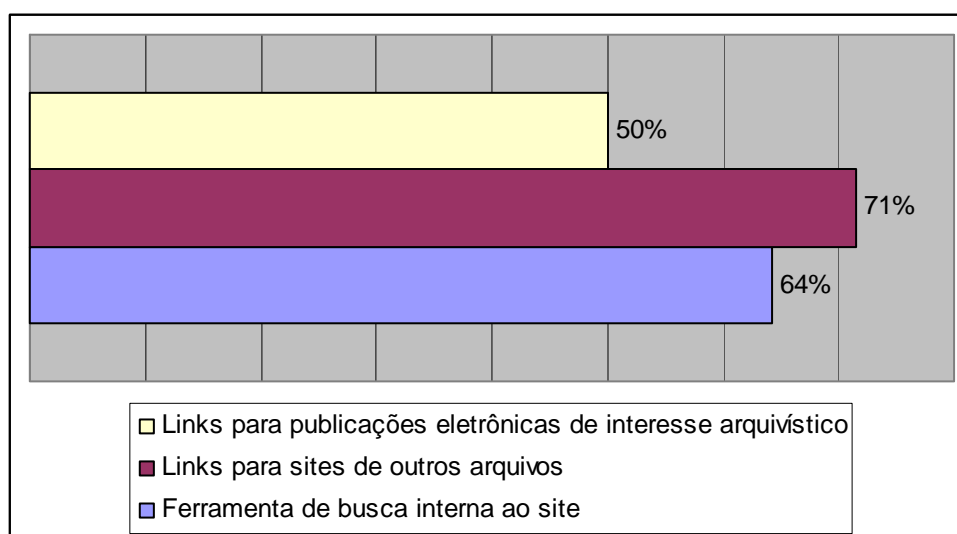


Gráfico 2: Função Referencial

Com exceção das ferramentas de busca externa ao *site*, que não estão presentes nos sites brasileiros nem nos estrangeiros, há uma relevante presença dos outros critérios da função referencial.

- Função pesquisa

A Função Pesquisa verifica a presença de ferramentas que auxiliem o usuário em sua busca, levando em consideração tanto a existência de banco de dados do acervo constante no arquivo, quanto os meios virtuais de comunicação para as pesquisas à distância; tendo como foco a eficiência, a rapidez e a qualidade na pesquisa – mediante contato com a instituição ou não.

Verificou-se que todos os *sites* continham as informações sobre o acervo de seus arquivos. Em onze (79%) deles foram encontradas bases de dados somente com descrição arquivística²² e listagem dos serviços oferecidos aos usuários pelo arquivo. Já a presença de base de dados com imagens digitais dos documentos foi verificada em sete (50%) deles. A disponibilização explícita de contato via e-mail para atendimento a pesquisas foi encontrada em somente dois (14%) dos sites, como é possível visualizar no Gráfico 3.

Cinco dos seis critérios desta função estavam presentes em 100% dos arquivos estrangeiros. A ferramenta presente em apenas um (33,5%) deles é a de mensagem instantânea.

²² Este critério levou em consideração qualquer instrumento de descrição disponível como: guias de fundo, índices, listagens, etc.

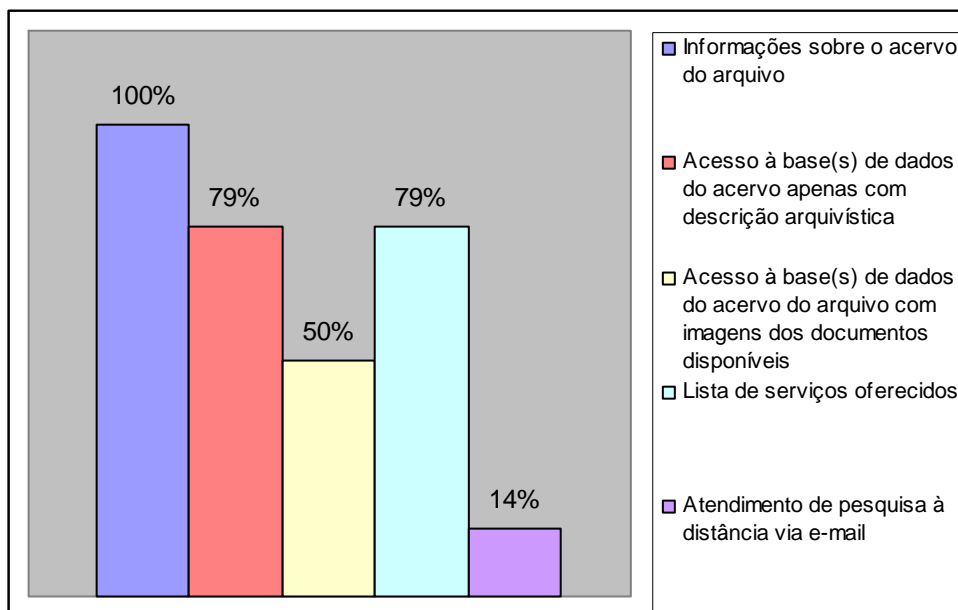


Gráfico 3: Função Pesquisa

A falta de exploração dos recursos disponíveis gratuitamente para facilitar o relacionamento entre instituição e usuários é claramente visível no Gráfico 3, onde a ferramenta de mensagem instantânea não é utilizada por nenhum dos arquivos brasileiros analisados. Tal ferramenta é utilizada por apenas um *site* estrangeiro, do arquivo *Library and Archives Canada*, a fim de agilizar o atendimento das pesquisas à distância. O recurso encontra-se disponível duas horas por dia nos dias úteis, o que já demonstra uma resposta à demanda de seus usuários: qualidade e rapidez em suas pesquisas.

- Função comunicação

Tem como objetivo analisar os canais existentes para contato com e para o usuário: telefone, cadastro em mala-direta, pesquisa de opinião sobre o *site*, mensagens instantâneas, vídeos ou *links* para vídeos sobre o acervo e/ou o arquivo.

Os critérios presentes em todos os *sites* brasileiros analisados foram: telefone e e-mail para contato, podendo o último ser encontrado também em forma de formulário ou mesmo de modo explícito. O cadastramento em mala direta foi encontrado em apenas dois (14%) dos *sites* analisados, e a possibilidade de compartilhamento de vídeos com informações sobre o arquivo e/ou seu acervo é disponibilizada em somente quatro sites (29%). O recurso de mensagem instantânea, nesta função analisado como meio de sanar dúvidas dos usuários

on-line também não é utilizado. Enquetes para estudo de opinião dos usuários seja sobre o *site*, seja sobre a instituição, também não foram encontradas, como é possível visualizar no Gráfico 4.

Nos arquivos estrangeiros, todos os itens da função comunicação são encontrados em pelo menos um site. Os itens mais encontrados são: telefone e e-mail (100%) – assim como nos brasileiros – e o recurso de vídeos (100%), onde todos os *sites* disponibilizam documentos áudio-visuais *on-line*. Os seguintes itens foram encontrados em apenas um *site*, cada: cadastro para receber *newsletter* (33,5%), pesquisa de opinião do usuário (33,5%) e o uso de mensagens instantâneas para resposta de dúvidas (33,5%).

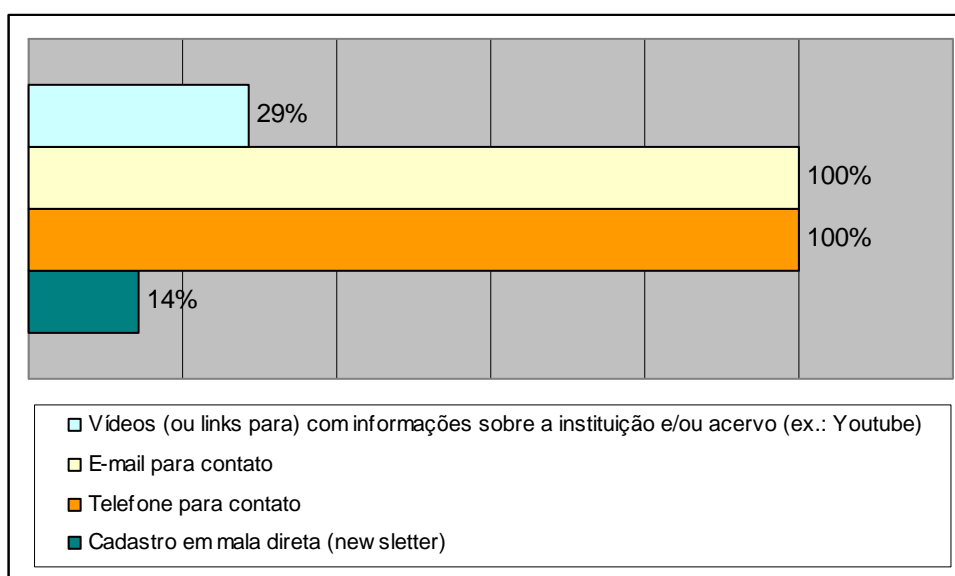


Gráfico 4: Função Comunicação

Um arquivo que faz uso de pesquisa de opinião é o *National Archives* dos EUA. Ali não foi encontrado nenhum *link* direto, mas a partir do momento que o usuário está navegando no *site*, pode ser questionado a participar da pesquisa de opinião através de uma janela que se abre automaticamente.

Novamente é possível observar a falta de foco dos arquivos brasileiros em seus usuários. Nesta função, os arquivos do exterior demonstraram dar a seus usuários maior importância, destacando a coleta de opinião, pois só assim é possível saber o nível de satisfação do usuário.

- Função colaboração

A Função Colaboração por meio das mídias sociais, um dos principais focos deste estudo, busca identificar a utilização dos recursos 2.0 disponíveis atualmente pelos *websites* dos arquivos públicos, como: *Feed RSS*, *blog*, *microblogging*, etiquetas (*tags*), *wiki*, presença em redes sociais e compartilhamento de imagens.

O recurso 2.0 mais utilizado é o *Feed RSS* encontrado em três dos sites brasileiros analisados (29%), em segundo lugar, disponíveis em dois *sites* (21%), estão os seguintes recursos: *blogs*, as etiquetas (*tags*), e a permissão para inclusão de comentários nos *blogs*. Há apenas um arquivo presente em redes sociais (7%). Tais dados são ilustrados no Gráfico 5 que se segue.

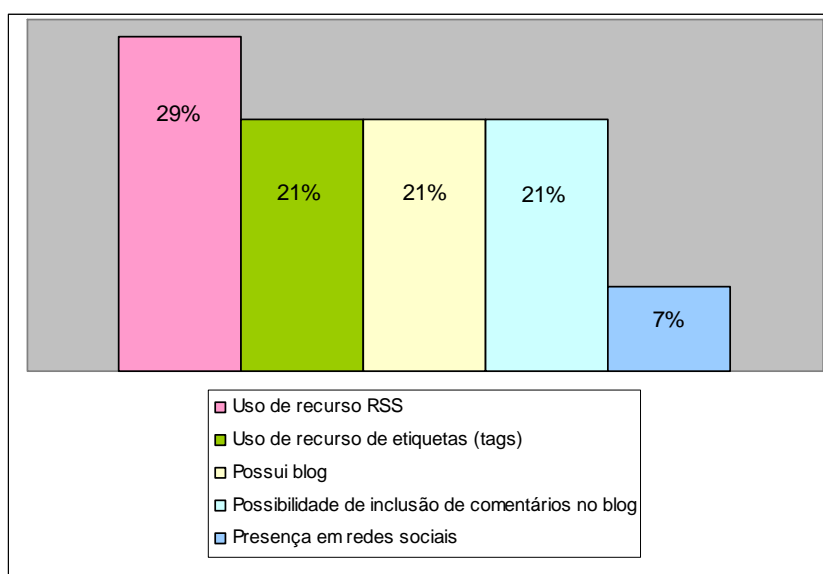


Gráfico 5: Função Colaboração por Meio das Mídias Sociais

Cabe ressaltar dos sites brasileiros que utilizam as ferramentas: blogs, permissão de comentários e tags, encontradas em dois sites, o fazem apenas porque o próprio site dos arquivos é desenvolvido utilizando ferramenta de desenvolvimentos de *blogs*, o que torna o próprio site um *blog*, sendo eles: o Arquivo Municipal Olímpio Michael Gonzaga (Paracatu, MG) e o Arquivo Público de Uberaba (SP). Os recursos 2.0 como: *Flickr*, ferramenta *wiki* e o *microblogging* são utilizados somente por *sites* de arquivos públicos estrangeiros.

Os *sites* do exterior destacam-se no uso dos recursos 2.0, onde todos apresentam pelo menos o uso de um dos recursos. Os mais encontrados foram os recursos de *Feed RSS* (67%), as etiquetas (67%), a presença em redes sociais (67%) e o uso do *Flickr* para divulgação do

acervo de fotos (67%). Os outros itens foram encontrados em um site somente, o do *National Archives* dos Estados Unidos, que além de possui *blog* (33,5%) e permitir comentários (33,5%), possui *Twitter* (33,5%) e todos os outros itens citados acima. A ferramenta *wiki* é utilizada apenas pelo *The National Archives* do Reino Unido (33,5%).

Este cenário demonstra claramente a necessidade de atualização por parte das instituições brasileiras no que diz respeito ao uso dos recursos 2.0, que já são explorados fora do Brasil.

- Função instrucional

Tem por objetivo verificar os recursos utilizados para instruir e guiar os usuários, como: *FAQ's* (perguntas mais freqüentes), informações sobre como utilizar as bases de dados e mapa do *site*.

Possui a maior parte de seus critérios encontrados em cinco dos quatorze *sites* (36%), sendo estes: perguntas freqüentes e informações sobre como utilizar a base de dados. A ferramenta mapa do *site* foi encontrada em quatro (29%) deles somente.

Todos os itens da função instrucional foram encontrados nos sites dos arquivos estrangeiros (100%).

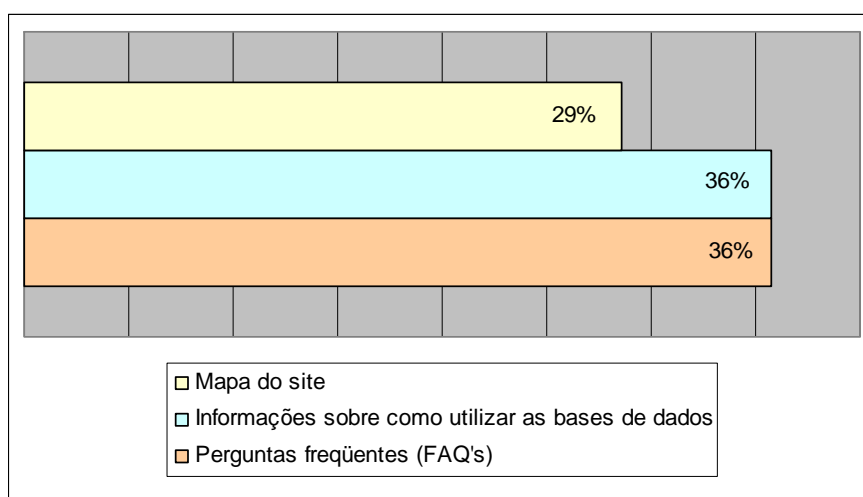


Gráfico 6: Função Instrucional

Nesta função, encontrada em cerca de um terço dos *sites* brasileiros, transparece a iniciativa por parte das instituições de instruir e facilitar a pesquisa de seus usuários; um

caminho que seria menos árduo se houvesse a implantação por parte das instituições arquivísticas, dos recursos disponíveis na Internet que podem facilitar os fluxos do canal triangular usuário – arquivo – usuário.

6.2 A visão dos gestores

A segunda etapa deste estudo consistiu-se de um questionário enviado por *e-mail* aos gestores dos arquivos públicos brasileiros analisados, a fim de aprofundar alguns pontos que não poderiam ser elucidados apenas pela análise do material disponível nos *sites*. Este questionário encontra-se no Apêndice C.

Responderam ao questionário dez, dos quatorze arquivos brasileiros analisados por este estudo, ou seja, houve em torno de 70% de retorno dos gestores dos arquivos públicos. Ao avaliar a importância do *website* para a instituição, sete (70%) responderes o consideraram muito importante, dois (20%) classificaram-no como importante somente, e dois (20%) não opinaram, como é possível observar no Gráfico 7:

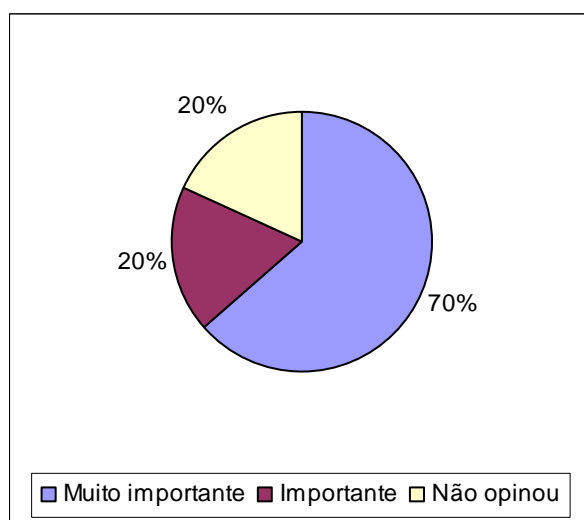


Gráfico 7: Avaliação da importância do *website*

Tal fato demonstra que os gestores tem ciência do importante canal que é o *website* da instituição.

A atualização do *website* é variável segundo foi informado pela maioria, em quatro dos arquivos (40%); dois gestores informaram que a atualização não é feita periodicamente, dos outros três, cada um apontou um período diferente: diário, quinzenal e mensal.

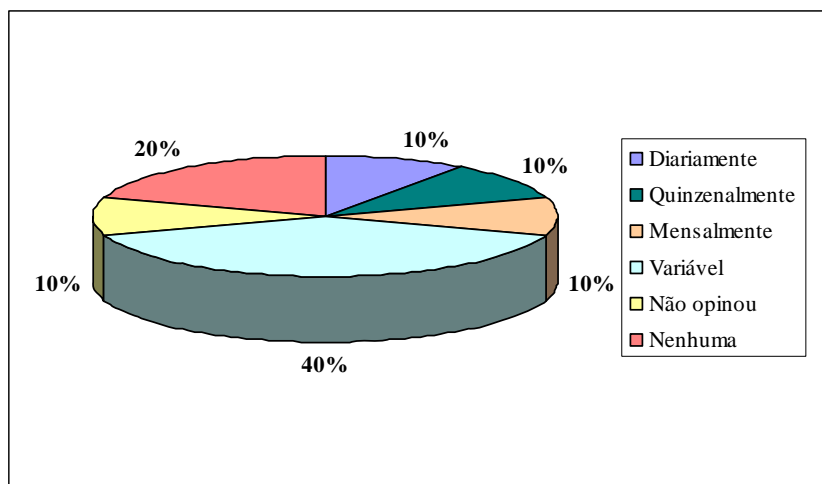


Gráfico 8: Periodicidade de atualização do *website*

Seis gestores (60%) informaram que seus *websites* possuem ferramenta de controle de acesso, destes, cinco (83%) acompanham e controlam os dados disponibilizados através de estatísticas.

A coleta de opinião, sugestões, satisfação ou críticas foi informada ser efetuada em seis (60%) dos *sites* respondentes. E os dados depois de coletados, segundo os gestores, são encaminhados aos setores responsáveis a fim de verificar os problemas e sanar as dúvidas dos usuários, como também colaborar na melhoria do *site* com o objetivo de satisfazer as necessidades dos usuários.

Quanto o acesso ao acervo da instituição através do site, 90% dos gestores prevêm disponibilizar seus acervos na *web*, destes, 56% pretende fazê-lo a longo prazo, 22% a médio prazo e 11% a curto prazo; um gestor (11%) não informou uma previsão para este serviço em seu arquivo. Um dos gestores informou que não existe a pretensão de disponibilizar seu acervo na Internet (10%), sua justificativa para tal foi a segurança das informações, devido à grande quantidade de documentos sigilosos.

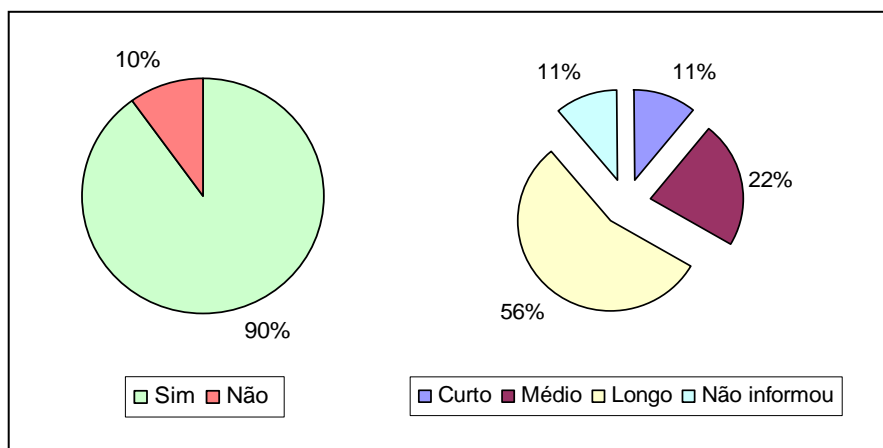


Gráfico 9: Previsão de disponibilização do acervo na Internet.

Das instituições respondentes 30% possuem 1% ou nada de seu acervo disponível *on-line*, dois possuem 0,5%, e dois consideraram não ser possível mensurar a porcentagem devido à pequena quantidade de material disponível em relação ao acervo que detêm, como se pode observar no Gráfico 10.

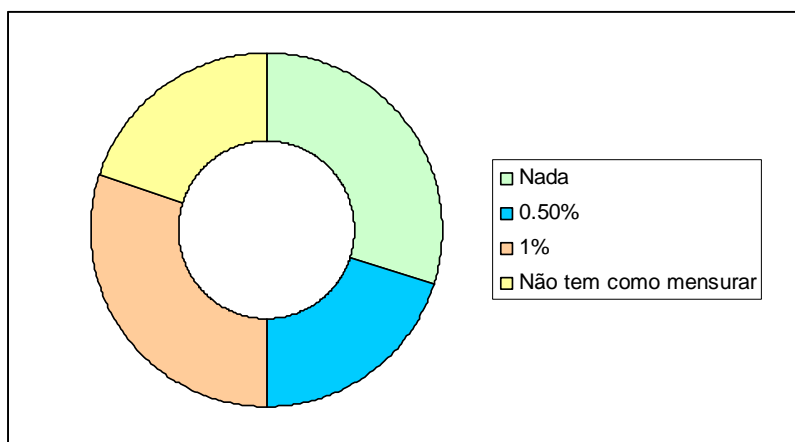


Gráfico 10: Porcentagem do acervo disponível na Internet.

Sete gestores (70%) demonstraram a intenção de utilizar, pelo menos um recurso colaborativo ou interativo, em no máximo um ano. Entre os recursos apontados por estes, o uso de compartilhamento de vídeo e o *microblogging* tiveram 43% das intenções, seguidos do *blog* em 2º lugar, com 29% da preferência, e das mensagens instantâneas, redes sociais e RSS com 11% das intenções cada uma. Dados ilustrados conforme o Gráfico 11, que se segue.

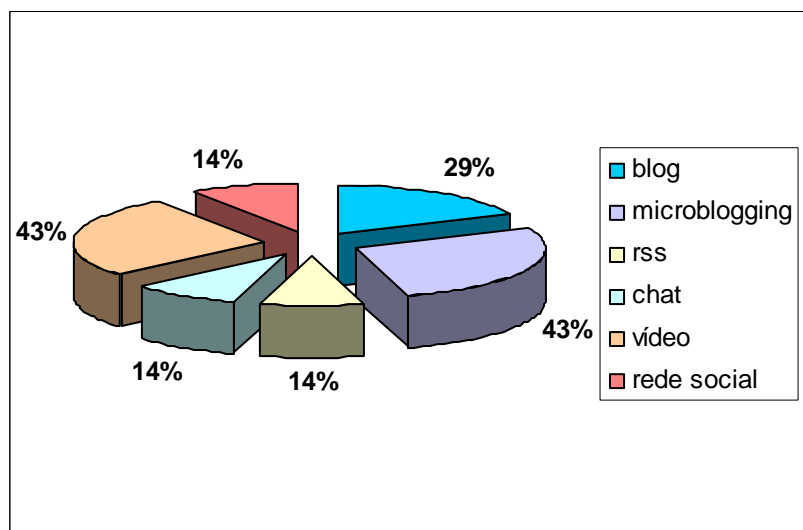


Gráfico 11: Intenção de utilização de recursos 2.0.

A falta de conhecimento da evolução dos recursos disponíveis na Internet que auxiliem na aproximação com os usuários, até mesmo por parte dos arquivos que já utilizam alguns desses recursos em nosso país é desanimadora. Como podemos observar no Gráfico 12 apenas uma instituição faz tal acompanhamento.

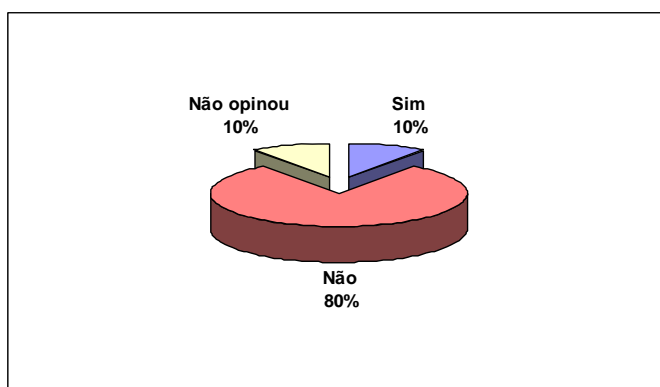


Gráfico 12: Acompanhamento das mudanças tecnológicas.

Apesar dos dados ilustrados acima, 50% dos gestores consideram ter uma boa relação com seus usuários, através do *website*, 20% acreditam que esta se faz de modo razoável ou muito bom e apenas uma instituição (10%) acredita ter uma relação de excelência com seus usuários virtuais.

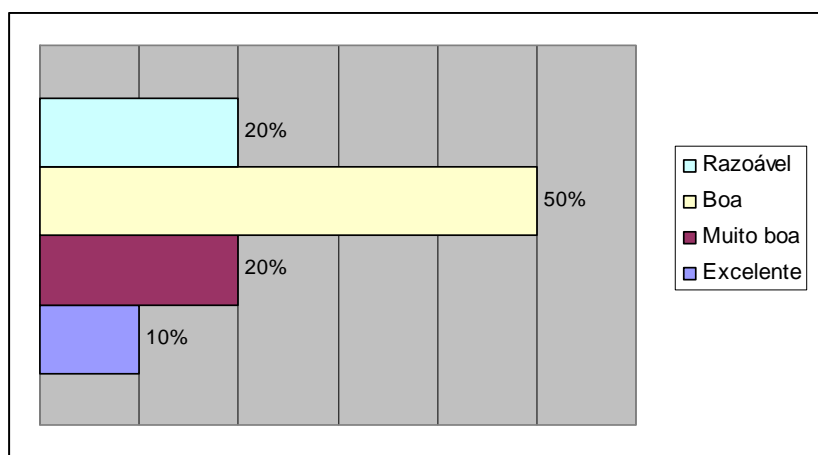


Gráfico 13: Classificação de relacionamento com os usuários.

Dos gestores que opinaram sobre os recursos de colaboração e interação da *web 2.0*, todos (100%) concordaram que a utilização destes recursos traz benefícios ao relacionamento com os usuários, sendo que destes, cinco (50%) concordam plenamente com os benefícios desta parceria, e quatro respondentes (40%) apenas concordam. Uma das instituições (10%) não opinou como é possível observar no Gráfico 14.

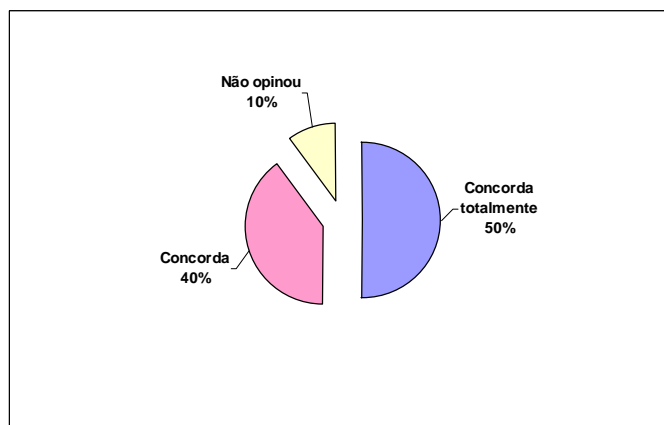


Gráfico 14: Opinião sobre uso dos recursos 2.0.

Experiências importantes foram citadas pelos gestores dos arquivos públicos que participaram deste estudo, casos onde a Internet foi um importante canal de contato com usuários distante fisicamente, até em outros países, mas que através dos *websites* fizeram contato com as instituições e encontraram nelas fontes para pesquisas e amparo na busca de valor de prova, ou histórico familiar.

Todos os gestores respondentes concordaram que existe a necessidade de acompanhamento das mudanças na tecnologia e que a Internet é um meio eficiente e

democrático de disponibilizar amplamente o acervo dos respectivos arquivos. Contudo, alguns pontuaram a falta de infraestrutura para a realização de projetos que visem digitalizar os documentos e migrar os instrumentos de pesquisa para o formato digital a fim de tornar ágeis as pesquisas, além de preservar a documentação, restringindo ao máximo o manuseio dos documentos.

Esses gestores acreditam que a Internet com todos seus recursos, é uma importante aliada na disseminação da informação e divulgação das próprias instituições arquivísticas públicas. No próximo capítulo encontram-se as considerações finais deste estudo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Internet é considerada um dos maiores meios de comunicação mundial, sendo um ambiente onde os usuários e instituições do mundo inteiro interagem. Um mundo virtual, mediado pelas máquinas, que cinquenta anos atrás estava presente somente nas mentes e nos livros de grandes cientistas e pensadores como Isaac Asimov, Paul Otlet, e tantos outros.

Hoje a Internet é uma realidade. Ela é a grande responsável por conectar e transmitir informações e fatos em tempo real, a todo o tempo. Esse ambiente de interação global, exige espaços específicos para a troca dessas informações. Deste modo, os recursos colaborativos e interativos aparecem como solução e meio de aproximação desses viventes da sociedade da informação. Surgindo, a cada momento, recursos que tem por objetivo aproximar os indivíduos e fazer com que interajam e colaborem entre si.

A Internet, através de seus recursos, apresenta uma gama de possibilidades de ampliação do canal de comunicação das instituições arquivísticas públicas com seus usuários, desde recursos mais simples como as etiquetas (*tags*) e *blogs* até os mais complexos como a produção coletiva de conteúdo através dos *wikis*. O aproveitamento desses recursos, infelizmente, ainda não é satisfatório no Brasil, como se pode observar no estudo apresentado.

A falta de investimento no aprendizado de novas tecnologias por parte das instituições arquivísticas públicas é refletido em seus sites. Deve-se aproveitar a visibilidade institucional que a Internet trás a essas instituições, pois, através dela, pessoas que nunca pensaram em visitar o arquivo podem conhecê-lo mesmo estando em qualquer lugar do mundo. E os benefícios que esta visibilidade pode trazer aos arquivos públicos são incalculáveis. Como exemplo pode-se citar os recursos financeiros que podem ser direcionados a eles. Com um bom atendimento à distância, maior a quantidade de usuários, potencialmente, mais recursos tendem a ser revertidos e angariados a fim de atender esta demanda.

Cabe lembrar, que no exterior esse cenário nos arquivos públicos também é recente, o *blog* do *National Archives and Records Administration* dos Estados Unidos foi lançado apenas em agosto deste ano (2009). Mas, desde então, houve uma grande mudança no cenário de seu portal. Hoje o arquivo americano está trabalhando em uma nova experiência: o *Digital Vaults*²³, que traduzido seria um cofre digital, uma espécie de mosaico digital que conta a

²³ Endereço: <http://www.archives.gov/nae/>

história americana através de imagens de documentos (fotos, cartazes, panfletos, etc), e ainda apresenta conexões entre os fatos históricos. Uma base de dados dinâmica que disponibiliza imagens e documentos históricos a estudantes, pesquisadores, professores; e estes ainda podem selecionar as imagens que querem e criar seu próprio “cofre” de imagens.

Quanto ao estudo exploratório realizado referente a análise dos sites e a visão dos gestores sobre o assunto, é possível observar que as instituições ainda não aproveitam todo o potencial dos recursos que lhe são disponíveis, contudo tem ciência da necessidade de aplicação dos recursos colaborativos e interativos, a partir do momento que grande parte dos arquivos prevê disponibilização de seus acervos, e a utilização de pelo menos algum recurso com o objetivo de aproximar-se de seus usuários através da Internet.

A atualidade do assunto refletiu-se ao longo de toda pesquisa bibliográfica. Ao comparar a quantidade de artigos publicados da área biblioteconômica e da área arquivística, em relação ao tema, uma realidade entristecedora transparece: enquanto a Biblioteconomia se desenvolve a fim de acompanhar os avanços tecnológicos, a Arquivologia no Brasil apesar de ter uma relativa quantidade de artigos sobre transferência da informação na Internet e meios de acesso aos acervos, ainda não havia explorado os recursos disponíveis pelo mundo 2.0. Infelizmente os avanços arquivísticos estão sempre à sombra dos da Biblioteconomia.

Uma Arquivologia contemporânea e atualizada é possível, cabe a nós profissionais da área, desenvolvermos pesquisas e investir em produção científica a fim de acompanhar esses avanços, pensando sempre a frente e trazendo novos meios de viabilizar a grande função de todo arquivo: guarda responsável e disseminação de conteúdos e informações.

REFERÊNCIAS

- ALONGE, Wagner. Ágoras Digitais: a emergência dos *blogs* no ciberespaço e suas implicações na sociabilidade e cultura midiática. 2006. Disponível em: <http://www.fafich.ufmg.br/compolitica/anais2006/Alonge_2006.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2009.
- AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiana Paranhos. *Websites* de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Florianópolis, v. 13, n.26, 2008. Disponível em: < <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/7195/6642> >. Acesso em: 04 out. 2009.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Subsídios para um dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2004.
- BLATTMANN, Ursula, SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web 2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.2, p.191-215, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 14 maio 2009.
- BLATTMANN, Ursula, FRAGOSO, Graça Maria; VIAPIANA, Noeli. Bibliotecas Públicas Estaduais Brasileiras na Internet. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.11, n.2, p.315-332, ago./dez., 2006. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/481/616>>. Acesso em: 14 out. 2009.
- CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem?. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v.29, n.3, p. 33-39, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a04v29n3.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2009.
- CARVER, Julian. Archive 2.0 – a summary of the way Archive NZ could use Web 2.0 technologies and approaches. Seradigm Knowledge Management. 2008. Disponível em: <<http://seradigm.co.nz/2008/06/05/archives-20.html>>. Acesso em: 24 maio 2009.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CORRÊA, Cynthia Harumy Watanabe. Comunidades virtuais gerando identidades na sociedade em rede. *Ciberlegenda*, 2004. n.13. Disponível em: <<http://www.uff.br/mestcii/cyntia1.htm>> Acesso em: 28 maio 2009.

CUNNINGHAM, Ward. *Wiki design principles*. 2006. Disponível em: <<http://c2.com/cgi/wiki?WikiDesignPrinciples>> Acesso em: 28 maio 2009.

DICIONÁRIO DE TECNOLOGIA. Whatis.com, 2003.

DIRETRIZES gerais para construção de *websites* de instituições arquivísticas. Rio de Janeiro: Conselho Nacional de Arquivos, 2000.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTO, Heloísa Liberalli (Coord.). **DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros – Núcleo Regional de São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 21 out. 2009.

FONTOURA, Wagner. A hora e a vez das mídias sociais. 2008. Disponível em: <<http://www.boombust.com.br/a-hora-e-a-vez-das-midias-sociais/>>. Acesso em: 08 mar. 2009.

JARDIM, José Maria. 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.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/conferencia%20mesa%20redonda/josemaria.htm>>. Acesso em: 22 abr. 2009.

JARDIM, José Maria. Capacidade governativa, informação, e governo eletrônico. **Data Grama Zero** – Revista de Ciência da Informação, v.1, n.5, out/2000. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out00/F_I_art.htm>. Acesso em: 05 out. 2009.

JARDIM, José Maria. Governo eletrônico no Brasil: o portal rede governo. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.1, jan./jun. 2000. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=130&layout=abstract>>. Acesso em: 05 out. 2009.

JARDIM, **Transparência e opacidade do Estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói, Eduff, 1999.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários: em busca de um estado da arte. **Data Grama Zero** – Revista de Ciência da Informação, v. 5, n. 5, out/2004.

LE GOFF, Jacques. Documento/Monumento. In:_____. **História e memória**. Trad. Bernardo Leitão et. al. 4. ed. Campinas: Unicamp, 1996. p.535-549.

LEMOS, André. **Agregações Eletrônicas ou Comunidades Virtuais? Análise das listas Facom e Cibercultura**. [S.l.], 2002. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/agregacao.htm>>. Acesso em: 03 out. 2009.

LEVÝ, Pierre. **A inteligência coletiva** – por uma antropologia do ciberespaço. 4. ed. São Paulo, SP: Edições Loyola, 1998.

LOUREIRO, Maria Lúcia de Niemeyer Matheus. Webmuseus de arte: aparatos informacionais no ciberespaço. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 97-105, mai/ago. 2004.

MANESS, Jack M. Library 2.0 Theory: Web 2.0 and its implications for Libraries. **Webology**, v. 3, n. 2, Article 25, 2006. Disponível em: <<http://webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>. Acesso em: 20 jun. 2009.

MARCONDES, Carlos Henrique; JARDIM, José Maria. Políticas de informação governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. **Data Grama Zero** – Revista de Ciência da Informação, v.4, n.2, abr/2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr03/Art_04.htm>. Acesso em: 05 mai. 2009.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M.. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.2, p. 174-186, mai/ago. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362006000200003>. Acesso em: 15 out. 2009.

MARIZ, Anna Carla Almeida. **Arquivos públicos brasileiros**: a transferência da informação na Internet. 2005. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://www.asocarchi.cl/DOCS/43.PDF>>. Acesso em: 26 mai. 2009.

NEGROPONTE, Nicholas. **Being Digital**. Nova York: Alfred A. Knopf, 1995.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. Orientador: José Maria Jardim. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal Fluminense, 2006. Disponível em: <http://www.bdtd.ndc.uff.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=2336>. Acesso em: 07 maio 2009.

PRADO, Noêmia Schoffen, PERUZZO, Tarcila, OHIRA, Maria de Lourdes Blatt. Análise dos *sites* das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina: funções e usabilidade. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.10, n.1, p. 76-106, jan./dez. 2005. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/416>>. Acesso em: 14 jul. 2009.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.2, p.191-215, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb>>. Acesso em: 14 jul. 2009.

APÊNDICE A – QUADRO DE ANÁLISE DOS *SITES* BRASILEIROS

Função Informacional

Item	Arquivo													
	AN	AGCRJ	AHMORC	AHMWL	AMOMG	APU	APHRP	FAMS	APM	APEP	APES	APP	APERJ	APERS
Nome do arquivo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Horário de funcionamento	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Endereço físico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Missão do Arquivo	x	x	x				x	x	x	x			x	
Histórico do arquivo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Notícias e novidades sobre o arquivo	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
Informações sobre os objetivos do <i>website</i>														
Data da última atualização do <i>site</i>			x		x	x		x						
Data da criação do <i>site</i>		x									x	x	x	

Função Referencial

Ferramenta de busca interna ao <i>site</i>	x			x	x			x	x	x	x	x		x
<i>Links</i> para ferramentas de busca externa ao <i>site</i> (ex.: Google)														
<i>Links</i> para <i>sites</i> de outros arquivos	x	x	x		x	x			x	x	x	x		x
<i>Links</i> para publicações eletrônicas de interesse arquivístico	x			x		x			x	x		x		x

Função Pesquisa

Informações sobre o acervo do arquivo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Acesso à base(s) de dados do acervo apenas com descrição arquivística	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	
Acesso à base(s) de dados do acervo do arquivo com imagens dos documentos disponíveis	x					x	x	x	x	x	x			
Lista de serviços oferecidos	x	x		x	x	x	x	x		x		x	x	x
Atendimento de pesquisa à distância via <i>e-mail</i>	x													x
Atendimento à distância via mensagem instantânea (<i>Chat</i>)														

Função Comunicação

Cadastro em mala direta (<i>newsletter</i>)					x					x				
Pesquisa de opinião sobre o <i>website</i>														
Telefone para contato	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
E-mail para contato	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Recurso de mensagens instantâneas para resposta de dúvidas e questões dos usuários														
Vídeos (ou <i>links</i> para) com informações sobre a instituição e/ou	x							x	x			x		

acervo (ex.: <i>Youtube</i>)																			
Função Colaboração (por meio das mídias sociais)																			
Uso de recurso RSS	x					x	x												
Uso de recurso de etiquetas (<i>tags</i>)						x	x												
Possui <i>blog</i>						x	x												
Possibilidade de inclusão de comentários no <i>blog</i>						x	x												
Possui <i>microblogging</i> (ex.: <i>Twitter</i>)																			
Presença em redes sociais (ex.: <i>Orkut, Facebook</i>)						x													
Uso de recurso <i>wiki</i>																			
Uso de <i>Flickr</i>																			
Função Instrucional																			
Perguntas freqüentes (FAQ's)	x	x	x											x					x
Informações sobre como utilizar as bases de dados	x													x	x			x	x
Mapa do <i>site</i>	x				x					x								x	x

Legenda¹

AN – Arquivo Nacional

AGCRJ – Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro

AHMORC – Arquivo Histórico Municipal Oswaldo Rodrigues Cabral

AHMWL – Arquivo Histórico Municipal Washington Luís

AMOMG – Arquivo Municipal Olímpio Michael Gonzaga

APU – Arquivo Público de Uberaba

APHRB – Arquivo Público e Histórico de Ribeirão Preto

FAMS – Fundação Arquivo e Memória de Santos

APM – Arquivo Público Mineiro

APESP – Arquivo Público do Estado de São Paulo

APES – Arquivo Público do Espírito Santo

APP – Arquivo Público do Paraná

APERJ – Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro

APERS – Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

¹ As siglas atribuídas nesta legenda não possuem relação com as siglas utilizadas pelas instituições, qualquer similaridade é mera coincidência.

APÊNDICE B – QUADRO DE ANÁLISE DOS *SITES* ESTRANGEIROS

Função Informacional				
Item	Arquivo	LAC	NA	TNA
	Nome do arquivo		x	x
Horário de funcionamento		x	x	x
Endereço físico		x	x	x
Missão do Arquivo		x	x	x
Histórico do arquivo		x	x	x
Notícias e novidades sobre o arquivo		x	x	x
Informações sobre os objetivos do <i>website</i>		x		x
Data da última atualização do <i>site</i>		x		
Data da criação do <i>site</i>				x

Função Referencial				
Ferramenta de busca interna ao <i>site</i>		x	x	x
<i>Links</i> para ferramentas de busca externa ao <i>site</i> (ex.: Google)				
<i>Links</i> para <i>sites</i> de outros arquivos				
<i>Links</i> para publicações eletrônicas de interesse arquivístico			x	x

Função Pesquisa				
Informações sobre o acervo do arquivo		x	x	x
Acesso à base(s) de dados do acervo apenas com descrição arquivística		x	x	x
Acesso à base(s) de dados do acervo do arquivo com imagens dos documentos disponíveis		x	x	x
Lista de serviços oferecidos		x	x	x
Atendimento de pesquisa à distância via <i>e-mail</i>		x	x	x
Atendimento à distância via mensagem instantânea (<i>Chat</i>)		x		

Função Comunicação				
Cadastro em mala direta (<i>newsletter</i>)				x
Pesquisa de opinião sobre o <i>website</i>				
Telefone para contato		x	x	x
E-mail para contato		x	x	x
Recurso de mensagens instantâneas para resposta de dúvidas e questões dos usuários		x		
Vídeos (ou <i>links</i> para) com informações sobre a instituição e/ou acervo (ex.: <i>Youtube</i>)				

Função Colaboração (por meio das mídias sociais)				
Uso de recurso RSS		x	x	
Uso de recurso de etiquetas (<i>tags</i>)		x	x	
Possui <i>blog</i>			x	
Possibilidade de inclusão de comentários no <i>blog</i>			x	

Possui <i>microblogging</i> (ex.: <i>Twitter</i>)		x	
Presença em redes sociais (ex.: <i>Orkut</i> , <i>Facebook</i>)	x	x	
Uso de recurso <i>wiki</i>			x
Uso de <i>Flickr</i>		x	x

Função Instrucional

Perguntas frequentes (FAQ's)	x	x	x
Informações sobre como utilizar as bases de dados	x	x	x
Mapa do <i>site</i>	x	x	x

Legenda¹

LAC – *Library and Archives Canada*

NA – *National Archives and Records Administration*, EUA

TNA – *The National Archives*, Reino Unido

¹ As siglas atribuídas nesta legenda não possuem relação com as siglas utilizadas pelas instituições, qualquer similaridade é mera coincidência.

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO ENVIADO AOS RESPONSÁVEIS PELOS ARQUIVOS ANALISADOS

Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão do Curso de Arquivologia de Lyvia Maria Bittencourt Archer Cardoso, na Universidade Federal Fluminense, orientado pela Prof^a. Regina de Barros Cianconi, Doutora em Ciência da Informação pela UFRJ/IBICT. O presente levantamento pretende analisar como a instituição vê a importância do seu *website* em relação a seu usuário e as pretensões futuras para seu desenvolvimento. As respostas não serão identificadas.

Nome da Instituição: _____

Respondente: _____

Cargo: _____ E-mail: _____ Data: / /

1. Numa escala de 5 a 1, como avalia a importância do *site* para a instituição?

5 () Muito importante 4 () Importante 3 () Indiferente

2 () Pouco importante 1 () Nada importante

2. Com que frequência o *site* é atualizado?

2.1 () Diariamente 2.2 () Semanalmente 2.3 () Quinzenalmente

2.4 () Mensalmente 2.5 () Outra. Especifique.

3. O *site* possui alguma ferramenta de medição do acesso?

3.1 () Sim 3.2 () Não. Se não, pule para o item 5.

4. Em caso positivo, os dados de acesso coletados são acompanhados através de estatística?

4.1 () Sim 4.2 () Não

5. Assinale – tantas opções quanto necessário - se há algum recurso explícito no *site* para coleta de:

5.1 () Opinião 5.2 () Satisfação 5.3 () Críticas 5.4 () Sugestões

5.5 () Outros. Especifique.

6. Caso a resposta acima seja positiva, como são aproveitadas as informações transmitidas pelos usuários?

7. Do acervo físico, que percentual está disponível on-line?

8. Há previsão de disponibilização total do acervo na *web*?

8.1 () Sim 8.1.1 Em caso positivo, em quanto tempo?

8.1.1.1 () Curto prazo 8.1.1.2 () Médio prazo

8.1.1.3 () Longo prazo

8.2 () Não. 8.2.1 Se não, por qual motivo? _____

9. Há a intenção de utilização, em futuro próximo (até 1 ano), de recursos de colaboração e interação na *web*, como os citados a seguir? Assinale tantas opções quantas forem necessárias.

- 9.1 () *Blog*¹ 9.2 () *Microblogging*² (Ex.: *Twitter*) 9.3 () *RSS*³
 9.4 () Etiquetas (*tags*)⁴ () 9.5 *Chat* () 9.6 Compartilhamento de vídeo
 (Ex. *YouTube*) 9.7 () Redes Sociais (Ex. *Orkut*) 9.8 () Outros.
 Quais? _____

10. Há acompanhamento, por parte da instituição, de quais desses recursos já são familiares aos usuários ou vem sendo utilizados por eles, a fim de planejar sua implantação no *site* do Arquivo e facilitar o relacionamento com os usuários? Discorra.

- 10.1 () Sim 10.1.1 Em caso positivo, explique como. _____
 10.2 () Não

11. Numa escala de 5 a 1, como avalia a comunicação e interação com os usuários de seu Arquivo, por meio do *site*, com os atuais recursos?

- 5 () Excelente 4 () Muito boa 3 () Boa 2 () Razoável 1 () Fraca

12. Numa escala de 5 a 1, diga, em que nível concorda, ou não, com a afirmativa a seguir: As instituições arquivísticas brasileiras poderão se beneficiar dos recursos de colaboração da *web* 2.0 (*blog*, *twitter*, redes sociais tipo *Facebook* ou *Orkut*), como já vem fazendo diversas bibliotecas, como a da PUC-RJ⁵ e a Universidade do Vale do Rio dos Sinos Unisinos⁶ e arquivos, como o Arquivo Municipal Olímpio Michael Gonzaga⁷, o arquivo Público de Uberaba⁸ e o *National Archive* dos Estados Unidos⁹.

- 5 () Concordo totalmente 4 () Concordo 3 () Indiferente/sem opinião
 2 () Discordo 1 () Discordo totalmente

13. Qual a sua percepção a respeito das mudanças em curso na *web* e seu impacto no relacionamento dos arquivos com seus usuários? Discorra.

¹ Blog – Um blog (ou weblog) é um site que permite uma atualização rápida a partir de inserção dos textos (multimídia) chamados "posts", que são, em geral, organizados de forma cronológica. O diferencial do blog, é que ele permite comentários dos visitantes/usuários, permitindo a interação entre autor (do blog) e usuário.

² RSS - A tecnologia do RSS é utilizada em sites que atualizam seus conteúdos com frequência. Os usuários se inscrevem para receber essas atualizações, e assim, podem permanecer informados das atualizações em diversos sites, sem precisar visitá-los um a um.

³ Microblog – É um blog onde os "posts" são restritos a 140 caracteres, e seu diferencial é o fato dos usuários enviarem e lerem as atualizações de outros usuários em seu próprio microblog, desde que este seja um de seus contatos.

⁴ Etiquetas (*tags*) – São palavras-chave ou termos associados que descrevem o conteúdo, efetuando uma indexação deste.

⁵ Endereço: http://twitter.com/Biblio_PUCRIO

⁶ Endereço: <http://unisinos.br/blog/biblioteca/>

⁷ Endereço: <http://paracatumemoria.wordpress.com/>

⁸ Endereço: <http://www.arquivopublicouberaba.blogspot.com/>

⁹ Endereços: <http://blogs.archives.gov/online-public-access/> ; <http://www.facebook.com/pages/Nationwide/US-National-Archives/128463482993>