

MARKETING, DIFUSÃO, AÇÃO E MEDIÇÃO CULTURAL EM ARQUIVOS PÚBLICOS

Gláucia Aparecida Vaz
Renato Pinto Venâncio

RESUMO: A função dos arquivos públicos não implica apenas na questão da guarda e preservação dos documentos, mas também em dar acesso a essa documentação. O processo de organização e gestão do acervo só faz sentido se conseguir cumprir a sua missão de chegar ao usuário. Nessa perspectiva, é preciso que os arquivos públicos planejem ações efetivas para atender as demandas dos usuários. O marketing, a difusão, a ação cultural e a mediação cultural são instrumentos que podem ser utilizados pelas instituições arquivísticas para alcançar esse objetivo, sendo, portanto, necessária a compreensão desses termos a partir de uma análise de como essas ações são caracterizadas. Por meio de revisão de literatura, esses termos foram conceituados, refletindo como essas ações contribuem para a promoção de acesso nos arquivos públicos. Trata sobre a importância do serviço de referência nos arquivos públicos, seus instrumentos de pesquisa e as formas de descrição atuais e as novas soluções dentro desse contexto, atendendo as necessidades dos usuários. A descrição é tanto processo quanto produto. É amplamente aceita como um elemento essencial no controle dos documentos de arquivo. A descrição é fundamental para a elaboração de instrumentos de pesquisa que possibilitam melhorar a acessibilidade do usuário, funcionando como auxiliar na localização do documento. São apresentadas algumas ações educativas realizadas de forma isoladas no Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte, no Arquivo Público do Estado de São Paulo e no Arquivo Histórico do Município de São Paulo. O diferencial dessas instituições é o fato de que o conceito de difusão está diretamente relacionado à noção de atividades voltadas ao público escolar. Essas ações ainda estão em estado incipiente no Brasil, sendo necessária a elaboração de um programa contínuo de difusão nas instituições. As ações educativas, sejam na modalidade de educação patrimonial ou no ensino de história, podem contribuir para o desenvolvimento de habilidades e competências nos indivíduos. A “competência em arquivos”, trabalhada desde cedo nos primeiros anos escolares, possibilita às gerações futuras, pesquisadores melhores preparados para encarar o processo de busca de informação e de construção de conhecimento. A ausência de uma política

Gláucia Aparecida Vaz

glaucia-vaz@hotmail.com

<http://lattes.cnpq.br/3514849083614884>

Doutoranda em Ciência da Informação, mestre em Ciência da Informação e bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Renato Pinto Venâncio

venancio.renato@gmail.com

<http://lattes.cnpq.br/5140588181933697>

Professor na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Pós-doutor pela Universidade de São Paulo (2005), doutor pela Universidade de Paris IV - Sorbonne (1993), mestre pela Universidade de São Paulo (1988); e graduado em História pela Pontifícia Universidade Católica - RJ (1982).

Submetido em: 14/12/2017

Publicado em: 17/06/2018

pública de difusão nos arquivos públicos dificulta a integração entre arquivo e sociedade.

PALAVRAS-CHAVE: Arquivo público. Ação e mediação cultural. Difusão. Marketing.

1 INTRODUÇÃO

A função dos arquivos públicos não implica apenas na questão da guarda e preservação dos documentos, mas também de dar acesso a essa documentação. "O objetivo é o uso", afirma Costa (2011, p. 28) em relação aos arquivos. Em outras palavras, o processo de organização e gestão do acervo só faz sentido se conseguir cumprir a sua missão de chegar ao usuário. No que diz respeito aos arquivos públicos, disponibilizar informações para o maior número de pessoas é o objetivo principal de um programa de difusão. Isso já está implícito nas atividades desenvolvidas dentro da maioria das instituições arquivísticas. A documentação deve também ser disponibilizada para o acesso para alcançar o maior número de usuários possível.

Em meio às discussões sobre o paradigma pós-custodial ou paradigma de acesso - como é chamado por Menne-Haritz (1992) -, surgem questões de como conseguir levar a informação de forma eficiente aos mais diversos tipos de usuários, com necessidades tão específicas. Menezes (2012) menciona a necessidade de os profissionais da informação promoverem produtos e serviços oferecidos pelos arquivos públicos, trazendo mais usuários à instituição, fidelizando-os e transformando a tradicional concepção de que essa instituição é algo destinado a uma minoria dos cidadãos.

Essa promoção dos serviços e a fidelização dos usuários implicam na necessidade de uma reflexão sobre os serviços de difusão realizados pelos arquivos e introduz um novo conceito a Arquivologia: o marketing.

Segundo Rockembach (2015), o marketing compõe-se de uma visão mercadológica, de relação produto-cliente e de um complexo sistema que inclui a análise do mercado global, macroambiente (econômico, social, político e tecnológico), microambiente (concorrentes, fornecedores, intermediários, entidades públicas e privadas) e ambiente organizacional (marketing, recursos humanos, finanças, produção, tecnologia da informação), formando um ambiente de marketing e, ao mesmo tempo, aplicando métodos comunicacionais persuasivos para passar sua mensagem e atingir seu público-alvo.

O serviço de referência em arquivos, que trata de maneira direta com as demandas dos usuários, é uma ação importante dentro

do complexo programa de difusão. A elaboração de instrumentos eficientes no processo de descrição é uma ferramenta fundamental para a localização dos documentos e ajudar o usuário em todo o processo de busca de informação. A padronização e a escolha de linguagens de indexações são temas que devem ser discutidos no âmbito das instituições arquivísticas, com o intuito de aprimorar os sistemas de busca e principalmente de satisfação dos usuários.

As normas de descrição propostas pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA) pretendem ajudar no processo de gestão dos documentos e de difusão e acesso ao acervo. Esse conjunto de regras gerais para a descrição arquivística faz parte de um processo que visa: a) assegurar a criação de descrições consistentes, apropriadas e autoexplicativas; b) facilitar a recuperação e a troca de informação sobre documentos arquivísticos; c) possibilitar o compartilhamento de dados de autoridade; e d) tornar possível a integração de descrições de diferentes arquivos num sistema unificado de informação (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2000; 2001; 2008). Contribuindo para uma renovação do pensamento arquivístico, essas normas deixam claro a inter-relação entre difusão e marketing, serviço de referência e descrição, caminhando em direção a uma política centrada no usuário. Desse modo, este estudo tem por objetivo conceituar os termos marketing, difusão, ação e mediação cultural, buscando levar a uma reflexão de como essas ações podem contribuir para a promoção de acesso aos arquivos públicos.

2 METODOLOGIA

Por meio de revisão de literatura, são apresentadas as conceituações dos termos marketing, difusão e mediação cultural, mostrando o que os principais autores pensam sobre essa temática, e quais são os novos caminhos possíveis para a estruturação de serviços que possam dinamizar o processo de difusão nos arquivos públicos.

3 COMPREENDENDO OS CONCEITOS

Os conceitos de marketing, difusão, ação cultural e mediação cultural, por vezes, se confundem, sendo, portanto, necessário sua conceituação a partir de uma análise de como essas ações são caracterizadas por alguns autores.

Rosseau e Couture (1998, p. 48) destacam que a difusão é composta por "quatro grandes setores principais que foram objeto dos trabalhos dos especialistas dos arquivos, ou seja, o tratamento, a conservação, a criação e a difusão".

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), por sua vez, não traz a conceituação de difusão, por isso mesmo Rockembach (2015) se apropria, no caso específico, da conceituação referente ao termo "Disseminação da Informação", que, segundo o autor, seria o que mais se aproxima do conceito de difusão: "fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação" (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 71). O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística também conceitua o termo "Divulgação", que consistiria no "conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências" (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 72). Sobre essa questão terminológica, Rockembach (2015, p. 101) faz ainda uma importante observação:

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

A tradução acima citada, que reconhece o programa de difusão como ações concretas de arquivos públicos, ainda é pouco explorada no Brasil, sendo mais exploradas no âmbito dos museus, especialmente com a realização de exposições. Segundo Rockembach (2015, p. 100), "uma das abordagens correntes em difusão de arquivos, que também vemos aplicada a demais instituições de memória, como os museus e memoriais, é a educação patrimonial". Segundo o Guia Básico de Educação Patrimonial, "trata-se de um processo permanente e sistemático de trabalho educacional centrado no Patrimônio Cultural como fonte primária de conhecimento e enriquecimento individual e coletivo" (ROCKEMBACH, 2015, p. 102).

A educação patrimonial envolve tanto a ação cultural voltada para o público adulto quanto à ação educativa voltada ao público infantil, sendo que, nos dois casos, podem ser realizadas atividades semelhantes, apenas com a diferença de estarem estruturadas de maneira que possa alcançar cada público, que tem necessidades específicas de informação. Ainda podemos dividir o processo de difusão de arquivos em três modelos: difusão educativa, voltada ao público escolar; difusão editorial, voltada à criação de materiais para divulgação dos serviços; e

difusão cultural, voltada ao desenvolvimento de diferentes projetos culturais. (BELLOTTO, 2004).

Essas ações apresentam diferentes graus de complexidade e dilemas. No caso específico da difusão educativa, por exemplo, também frequentemente mencionada como assistência educativa ou serviço educativo (FRATINI, 2009), muitas instituições arquivísticas resistiram, ou ainda resistem, a implementá-la. Como bem observou Bellotto (2004, p.12):

Trata-se, evidentemente, de algo destinado aos alunos de primeiro e segundo grau, uma vez que o estudante universitário das áreas de ciências humanas frequenta as salas de consulta dos arquivos já como pesquisadores, desde seus trabalhos mais simples e menos elaborados, antes mesmo das dissertações e teses de grau, quando da pós-graduação.

Portanto, a questão que se coloca é a de como as instituições arquivísticas podem realizar a tarefa de atrair o usuário não especialista, principalmente em se tratando de criança. Quanto a isso, há posições pessimistas, que acentuam o caráter utópico de uma "leitura popular" nos arquivos, "sublinhando-se as dificuldades exigidas pela paleografia, e, bem mais importante ainda, as exigências da formação acadêmica para contextualizar os dados dos documentos" (BELLOTTO, 2004, p. 12).

Nesse sentido, em razão da ausência de um procedimento preciso a respeito da educação patrimonial/ação educativa por parte das instituições arquivísticas, o que muitas vezes se registra é um conjunto de iniciativas descontínuas e/ou sujeitas aos calendários das comemorações históricas. Como já afirmou Bellotto (2004, p. 13):

Qual de nossos arquivos nunca recebeu ruidosas visitas coletivas de escolares, nem foi por eles procurado à busca de documentação tipo "efemérides"? Ou mesmo, quais deixaram de fornecer cópias de peças de grande significação histórica a professores que as usariam com função didática? O que falta – completa a autora – é uma sistematização. É preciso que a atividade educativa arquivística passe a constituir-se em um elemento costumeiro, constante da programação escolar nas áreas de História e Estudos Sociais.

Para que a difusão seja eficiente no arquivo público, é preciso, antes de tudo, que seja realizado um planejamento que envolva primeiramente a caracterização dos seus usuários e o tipo de informação que cada um procura na instituição. A informação desejada pelo usuário é o conteúdo a ser difundido pelo arquivo público, ou ao menos as indicações de como ele pode alcançá-la.

Embora publicadas há mais de três décadas, tais considerações continuam atuais. Para superar esse dilema, torna-se necessário

voltarmos nossa atenção aos três elementos presentes na difusão: "o usuário da informação, o conteúdo a ser difundido, assim como o uso de tecnologias de informação e comunicação" (ROCKEMBACH, 2015, p. 105).

Rockembach (2015, p. 105) traz também à discussão o papel do arquivista, que ainda é descrito como uma "atuação passiva", apenas esperando a demanda de informação do usuário para então poder agir. O autor destaca que, nesse novo contexto social e no processo de difusão atual, o arquivista é visto como um mediador, mas não apenas que busca, encontra e transmite a informação, como também que apresenta uma atitude profissional de quem conhece o seu usuário e é capaz de antecipar suas necessidades. Esse novo arquivista leva até o usuário os serviços e os produtos necessários.

O processo de difusão nos arquivos implica em inúmeras mudanças nos serviços da instituição e principalmente na relação arquivo-sociedade, sendo uma oportunidade de divulgação da instituição e fazendo com que o cidadão se sinta parte da construção desse patrimônio guardado pelos arquivos. Para que a difusão seja realizada, é necessário um conjunto de buscas de estratégias de acessibilidade, transparência e, principalmente, de compreensão de quem é seu público e quais são suas habilidades, o que envolve pesquisas e estudos de usuários e de competência informacional (ROCKEMBACH, 2015).

Os novos programas de difusão requerem, portanto, uma reinvenção dos arquivos públicos e dos arquivistas. De acordo com Alberch i Fugueras et al (2001), essas instituições geralmente desconhecem seus objetivos e funções. Nesse sentido, cabe destacar que o cidadão comum, e também uma boa parte dos gestores e políticos, têm grandes dificuldades em estabelecer uma relação entre suas necessidades de informação e os serviços oferecidos pelos arquivos públicos.

Essa constatação reforça que, apesar dos esforços de conscientização na gestão cotidiana dos arquivos e documentos, as ações dos profissionais têm sido pouco eficazes para melhorar a percepção que a sociedade tem sobre os arquivos. Esse distanciamento também pode ser evidenciado pela identificação excessiva da Arquivologia com a preocupação com a documentação eminentemente histórica, reduzindo-a, na maioria dos casos, a uma prática elitista e erudita (ALBERCH I FUGUERAS et al, 2001).

Para mudar essa concepção um tanto negativa e estreitar o diálogo entre arquivo e sociedade, a adoção do marketing na Arquivologia pode ajudar muito neste sentido. Marketing, é concebido como uma ação que trata, realmente, de como dar bens e serviços que podem satisfazer as necessidades dos

clientes. É uma função gerencial e, como tal, faz parte do trabalho dos gestores, incluindo os arquivistas.

Para que tais ações sejam realizadas, Savard (1988, p. 98, tradução nossa) destaca a importância de os serviços prestados pelo arquivo estarem conectados ao ambiente que o cerca, classificando essa atitude como pedra angular da filosofia do marketing, motivando o arquivista:

- a) estar constantemente ouvindo as necessidades e desejos dos clientes (usuários e não usuários); b) ajustar o serviço de arquivo, sobretudo organização e produtos ou serviços, em função dessas necessidades; c) conhecer os usuários; d) medir constantemente o grau de satisfação dos usuários diante do serviço para efetuar, se há a necessidade de correções.

Alberch i Fugueras et al (2001) trazem reflexões relevantes e profundas em torno do direito à informação, o que fez com que nos últimos anos tenha aumentado a preocupação com ações de difusão e marketing nos arquivos para promover uma dinamização cultural. Para que ocorra essa dinamização cultural, é necessária uma formação específica dirigida aos profissionais que atuam nos arquivos e aos seus respectivos usuários. Os autores apresentam um exemplo de direcionamento da formação do profissional de arquivo para ações de difusão cultural na Espanha:

Na proposta do programa de estudos universitários realizada pela Comissão de Estudos de Arquivística da Associação dos Arquivistas de Catalunha e na proposta levada ao Ministério de Educação e Cultura pela Coordenadora das Associações Profissionais de Arquivos da Espanha solicitando uma licenciatura específica em Arquivística (ano 2000) contemplava uma área denominada Administração e difusão dos centros de arquivos com duas especializações: Técnicas de direção e gestão e Difusão; que teriam o objetivo de preencher essa lacuna (ALBERCH I FUGUERAS et al, 2001, p. 23).

Na França, existe uma situação mais estável nesse sentido, tendo como referência o caso do curso em Arquivística da Universidade de Haute-Alsace, em Mulhouse, onde estão presentes conteúdos voltados para a animação cultural na graduação, mestrado e especializações. Como reflexo disso, vários estudantes dessa universidade já demonstram um crescente interesse em construir – nas instituições arquivísticas em que trabalham - um serviço pedagógico, preocupado em adaptar-se para atender os diversos tipos de usuários de arquivos e, de maneira particular, o público escolar (ALBERCH I FUGUERAS et al, 2001).

Entre as estratégias das ações de marketing, recorre-se aos conceitos da Administração. Alberch i Fugueras et al (2001), por exemplo, apresentam o conceito de qualidade total, que diz respeito aos serviços orientados para o cliente, com foco na gestão dos processos, objetivando uma melhora contínua em todos os serviços oferecidos, através de avaliações dos indicadores e dados da instituição. No caso dos arquivos, a qualidade total está mais relacionada à gestão documental integrada. Para aplicar um plano básico de qualidade em um arquivo, os autores partem de uma experiência concreta do Arquivo Municipal de Barcelona. De acordo com Alberch i Fugueras et al (2001, p. 48) sinteticamente, o processo se caracteriza por:

- Elaboração de um catálogo que identifique os serviços que o arquivo presta e que podem agrupar-se em três grandes grupos: serviços de acesso ou consulta, serviço de reprodução de documentos e serviços de difusão cultural;
- Estabelecimento de um parâmetro de qualidade capaz de ser medido e avaliado para cada um dos serviços com o compromisso de cumprimento;
- Difusão do compromisso do arquivo com os cidadãos mediante aos serviços oferecidos;
- Disponibilidade de um procedimento para atender as reclamações e sugestões que partam do compromisso assumido;
- Formação continuada e envolvimento de todos os funcionários do arquivo, desde os altos cargos de direção até os subalternos.

Alberch i Fugueras et al (2001) destacam que é importante reconhecer que o marketing ou merchandising é muito útil para o setor de patrimônio cultural. Tais ações ajudam no processo de conhecimento dos documentos e contribuem para a sua difusão, além de aumentar o nível cultural dos cidadãos, inserindo-os em um contexto até então considerado como elitista e auxiliando a incrementar demandas de recursos orçamentários para a instituição arquivística pública.

A superação da visão tradicional do arquivo público, visto como um local de guarda e concebido para atender um grupo restrito de pessoas, tem aberto áreas para a discussão da dimensão social e cultural do arquivo, levando os profissionais a refletirem sobre ações para ampliação de sua respectiva atuação, tratado como um espaço público com a função de difundir todo o patrimônio cultural sob sua responsabilidade. Seguindo essa superação, Fontana (1996, p. 31, tradução nossa) diz que:

Existe uma relação direta entre patrimônio, consciência coletiva e processo de aprendizagem e, por sua vez, uma relação direta entre educação e patrimônio cultural. Este é o suporte didático básico

para conseguir um ensino democrático que forme cidadãos livres e participativos. A longo prazo só se conserva aquilo que se valoriza, e só se valoriza que se conhece e que é reconhecido como útil e, neste caso, como culturalmente útil.

A relação arquivo e sociedade deve ser estabelecida neste sentido, colocando o arquivo na posição de algo "culturalmente útil". Essa compreensão por parte da sociedade poderá ser estabelecida por meio de ações conjuntas, buscando unir esforços da educação e da cultura, pelo entendimento e consequente valorização de um patrimônio cultural. Patrimônio este que deve ser visto como parte na construção social do sujeito.

3.1 O serviço educativo em arquivos

Para entender os serviços educativos em arquivos, é importante entender as duas modalidades que podem ser desenvolvidas. Esses serviços podem estar focados na educação patrimonial e na produção de conhecimento histórico educacional voltados para o ensino de história. De acordo com Koyama (2013, p. 207):

Vistas a partir das experiências de ação educativa dos arquivos, principalmente desde a década de 1980, as atividades educativas visam, principalmente, a valorização do patrimônio documental, e são pensadas como parte da chamada educação patrimonial. Já nas pesquisas sobre a produção de conhecimento histórico educacional, os arquivos e seus documentos são pensados mais fortemente como espaços e recursos potenciais para o ensino de História. Esses vínculos de origem institucional, cultural, disciplinar e intelectual expressam-se nas formas que os projetos estudados adquirem.

Observa-se então o potencial educativo do documento arquivístico e, conseqüentemente, das instituições arquivísticas. A educação patrimonial leva o indivíduo a um entendimento da memória coletiva e da importância da história e dos símbolos também construídos de forma coletiva. As ações voltadas para o ensino de história buscam despertar no indivíduo competências e habilidades com objetivo de construir uma visão mais crítica em relação a sua própria história, leva o sujeito a aprender a buscar suas próprias respostas e a refletir sobre o que lhe é apresentado, indo além de um modelo educacional puramente fundamentado em livros didáticos.

O *National Archives and Records Administration* (NARA) dos Estados Unidos e o *National Archives* (NA) do Reino Unido têm desenvolvido ações que buscam integrar as ações educativas feitas pelos arquivos com os currículos escolares (KOYAMA, 2013).

No Brasil, também foi detectado o desejo de convergência e reflexões de ações integradoras entre arquivo e escola. Essas discussões iniciaram na década de 1980 com a Proposta curricular de História da Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas (CENP)/São Paulo, em 1986, que já descrevia a importância do contato do aluno com a documentação textual e iconográfica (KOYAMA, 2013).

No ano seguinte, as propostas elaboradas pelo CENP/São Paulo se refletiram nas formas de seleção para ingresso dos alunos em universidades:

Essas proposições ganharam expressão no vestibular da Unicamp, a partir de 1987, quando essa universidade saiu do modelo unificado paulista para criar sua própria prova de seleção. A Unicamp foi a primeira, entre as universidades brasileiras, a formatar seu vestibular com questões dissertativas, tanto na primeira como na segunda fase. A prova de história passou a se basear, fortemente, em leituras de fragmentos de documentos. Esse formato foi adotado parcialmente pela USP e UNESP, e depois, também, por muitas outras universidades (KOYAMA, 2013, p.62).

Em 1997, essa se tornou uma das metas dos Parâmetros Curriculares Nacionais para o ensino de História. O contato com os documentos é incentivado já no primeiro ciclo, que prevê que os alunos possam identificar e discernir informações nos documentos históricos.

O Guia Básico de Educação Patrimonial também é outra proposta buscando a melhoria da educação patrimonial brasileira. De acordo com Fratini (2009, p.29):

O Guia Básico de Educação Patrimonial é uma iniciativa muito relevante vinda do IPHAN (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional) para ações na área de educação patrimonial no país. É um roteiro de orientações que apresenta experiências desenvolvidas nesse âmbito, as quais podem ser aplicadas em diferentes realidades, e pretende despertar novas ideias e projetos. A publicação é direcionada a professores e também a instituições e aborda inicialmente uma breve discussão sobre patrimônio, cultura, passado – história e memória –, identidade e as relações desses valores e significados com a educação, isto é, a importância de trabalhos que envolvam essas questões para o aprendizado do aluno, os conceitos e habilidades que podem ser apropriados por ele e pelos cidadãos. O Guia explora passo a passo aquilo que pode e deve ser desempenhado nas e pelas instituições detentoras do acervo patrimonial dentro e fora da escola, desde a metodologia a exemplos de

atividades, sugestões de relações interdisciplinares (como, por exemplo, entre linguagem, ciências, tecnologia, geografia e história), elaboração de material didático de apoio, planejamento de visitas, modelos de avaliação e referências para professores. A publicação é muito didática e as atividades pedagógicas são bem detalhadas e mostram-se fundamentais para quem deseja trabalhar com esse tema.

Percebe-se que o Brasil possui parâmetros bem construídos para o direcionamento e desenvolvimento de serviços educativos entre escola e instituições culturais, contemplando também os arquivos. Porém não é percebido ainda um planejamento dessas atividades para que a parceria arquivo-escola seja consolidada. Segundo Koyama (2013), os parâmetros brasileiros são bem semelhantes aos apresentados e desenvolvidos no NARA (Estados Unidos) e no NA (Reino Unido). A diferença é que nesses países foram estruturados programas que trabalham em harmonia com os parâmetros curriculares, em que são planejados e avaliados constantemente.

Já o Brasil possui algumas ações isoladas de alguns arquivos públicos. Apresentaremos algumas iniciativas do Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte (APCBH), o Arquivo Histórico de São Paulo (AHSP) e Arquivo Público do Estado de São Paulo (APESP).

O Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte foi concebido, desde a sua criação em 1991, como espaço cultural. Outro diferencial é que o seu conceito de difusão já se agregava à noção de atividades voltadas ao público escolar. Isso também ocorre no Arquivo Histórico de São Paulo e no Arquivo Público do Estado de São Paulo (BARBOSA, 2013).

Em 1997, o APEESP elaborou o seu primeiro projeto de "Ação Educativa e Cultural no Arquivo do Estado de São Paulo", que consistia em um programa contínuo de atividades com o objetivo de aproximar arquivo e escola. Os inúmeros projetos desenvolvidos contribuíram tanto para a formação de professores quanto de alunos.

O AHSP teve a implementação de ações educativas com maior força após a década de 1990, por meio de seminários, oficinas e exposições. Porém essas ações não se mantiveram estáveis. Somente após 2012 é que houve uma retomada nas atividades, quando as ações educativas voltadas para o público escolar passaram a ser uma atribuição legal (BARBOSA, 2013).

O APCBH desenvolve atividades de educação patrimonial buscando integrar toda a comunidade, desde alunos do ensino fundamental até o público da terceira idade. O projeto Cestas da

Memória foi criado com o intuito de identificar pessoas, eventos e lugares no acervo fotográfico da instituição, contando, para isso, com a participação da comunidade. Buscando trabalhar o ensino de história, foi desenvolvida a "Coleção história dos bairros de Belo Horizonte: uma proposta de estudo da história local" em 1999. Esse projeto surgiu da demanda do público escolar que frequentava o arquivo em busca de informações sobre seus respectivos bairros. Foi feito um levantamento de documentação referente a cada bairro e regionais da capital, a fim de facilitar a identificação de informações. O material é composto por nove cartilhas e um material exclusivo do professor. O material foi distribuído para as bibliotecas escolares da rede municipal de ensino de Belo Horizonte. Dessa maneira, alunos e professores puderam conhecer melhor todo o potencial do acervo do APCBH.

De maneira geral, as ações educativas no cenário brasileiro avançam em algumas instituições, com ações pontuais, faltando ainda a sistematização de uma política pública eficiente.

No cenário internacional, o pioneirismo em serviços educativos se deu na França, com a criação do primeiro serviço educativo no Arquivo Nacional, em 1950. Dois anos mais tarde, esse serviço foi ampliado para a rede de arquivos regionais franceses por meio de Projetos de ação educativa impulsionados pelo Ministério da Cultura. Essas experiências foram coroadas de sucesso e resultaram em sua internacionalização, por ocasião da *Table Round des Archives* do Congresso Internacional de Arquivos, ocorrido em 1954.

No Reino Unido e na Irlanda, as primeiras ações educativas nos arquivos iniciaram também na década de 1950, mas apenas na década de 1970 é que houve maior investimento de recursos em tais ações. Na Itália, as atividades educativas incluem, desde essa última década, relações com o sistema educativo e formação especializada dos profissionais. Na Espanha, essas experiências são mais tardias. No entanto, têm sido realizadas ações educativas muito interessantes, ainda que de forma pontual e isolada, sem um programa educativo unificado e nem planejado, e ainda com recursos materiais insuficientes. "As iniciativas exemplares e com programas e publicações limitam-se aos Arquivos Históricos" (ALBERCH I FUGUERAS et al, 2001, p. 59, tradução nossa).

Iturrante (1994) elaborou um quadro com as etapas para a elaboração de uma ação educativa com a descrição de atividades a serem realizadas em cada uma delas:

Quadro 1: Etapas para elaboração de ação educativa.

Preparação da atividade	a) Escolha do tema por parte do arquivista e do professor. Necessita-se de um conhecimento prévio das possibilidades do equipamento. É programada uma visita ao arquivo onde o professor é assessorado pelo arquivista. b) Introdução do tema no programa escolar. Preparação dos alunos em aula, explicação da experiência que vai ser realizada. Definição do método, dos objetivos e da duração da prática educativa. c) Contato escola-arquivo para determinar normas, funções e calendário de visitas.
Atividade pedagógica	a) Trabalho no arquivo. O aluno entra em contato com a documentação da época que está estudando. Trabalha individualmente, ou em equipe, a partir de documentos previamente definidos pelo arquivista e pelo professor. A evolução dos trabalhos dos alunos e da experiência são realizadas por etapas.
Após a prática pedagógica	a) Uma vez terminado o trabalho é feita uma reflexão e se organizam atividades diferentes, segundo a iniciativa e forma de trabalho utilizada em grupo. É uma fase onde os materiais utilizados pelo arquivo são tratados de forma diferenciada para realizar atividades que possam complementar o trabalho final: exposições, audiovisuais, itinerários, jogos, et., atividades de dinamização para aumentar o volume documental consultado.

Fonte: Iturrante (1994, p. 52, tradução nossa).

As exposições, conforme apresentado no Quadro 1, são uma das formas de apresentar o acervo aos usuários do arquivo de uma maneira mais lúdica e dinâmica, podendo ser utilizadas em diversas ocasiões, aproveitando datas históricas e comemorações locais como forma de inserção dos documentos no cotidiano das pessoas. Alberch i Fugueras et al (2001, p. 85) definem as exposições como:

[...] o meio mais eficaz de promover o conhecimento amplo da sociedade sobre o patrimônio histórico e cultura de uma comunidade. Em uma época onde comunicar é indispensável, uma exposição proporciona uma melhora na imagem tradicional que os cidadãos têm sobre o arquivo. Provavelmente, as exposições constituem o preceito básico para difundir o trabalho do arquivo e dos fundos documentais sob sua guarda, é também uma possibilidade de enriquecer os fundos com a integração de novos fundos privados, de planejar e fazer avançar linhas de trabalho e demonstrar a utilidade da investigação nos arquivos.

Também observa-se que, para que as ações educativas sejam implementadas no espaço do arquivo, é necessária uma parceria entre arquivo e escola, um envolvimento entre professor e arquivista. O arquivista deve elaborar as atividades, selecionar o

material a ser trabalhado no contexto do arquivo, mas sempre com a participação do professor, que será o responsável por levar a atividade para dentro da sala de aula. A atividade desenvolvida durante a ação educativa não deve limitar-se ao cenário arquivístico, deve contribuir no processo de formação escolar do aluno.

A utilização do arquivo como espaço educativo se justifica porque somente por meio do contato do aluno com o documento oportunizando criar vínculos com a história, com a memória e melhor conhecer as razões em se pensar sobre a conservação do patrimônio histórico e cultural.

Além disso, o uso do documento contribui para o desenvolvimento de finalidades próprias do ensino da história e proporciona a formação de cidadãos críticos capazes de diferenciar informações verdadeiras e falsas. "Mas para que isso ocorra é essencial o desenvolvimento de um programa didático direcionada para cada nível de ensino, e o trabalho colaborativo entre arquivistas e professores" (ALBERCH I FUGUERAS et al, 2001, p. 62, tradução nossa).

Entre outras possibilidades, os serviços educativos oferecidos para os alunos do ensino fundamental, médio e de graduação podem contribuir como fonte de pesquisa para desenvolver trabalhos acadêmicos, teses e dissertações. A relação entre arquivo e universidade se caracteriza pela realização de ações conjuntas, principalmente no que diz respeito à criação e estruturação de cursos de formação complementar e organização de seminários e conferências, a fim de promover a atualização dos profissionais inseridos no mercado de trabalho (ALBERCH I FUGUERAS et al, 2001).

Os exemplos de formas de difusão mais comuns são cursos, elaboração de páginas na internet, exposições, folhetos informativos, mostras de pesquisa, palestras, periódicos, publicação de instrumentos de pesquisa (guias, catálogos, inventários, índices), visitas guiadas e visitas técnicas (MENEZES, 2012, p. 53).

As exposições colocam o arquivista em uma nova posição, quando o paradigma de acesso começa a surgir, posição essa de mediador entre o documento e o usuário do arquivo. A postura profissional deve, portanto, acompanhar esse novo contexto, apresentando-se de maneira proativa e com muita disposição e criatividade para tentar alcançar a compreensão do grande público. Para que uma exposição seja organizada, diversos fatores devem ser considerados, como, por exemplo, os recursos materiais disponíveis, profissionais habilitados para planejar e executar as ações e instrumentos de descrição adequados. Além desses fatores, outros pontos podem dificultar a organização e execução de exposições. Alberch i Fugueras et al (2001, p. 68, tradução nossa) apontam "a falta de locais adequados, o estado

de organização dos fundos e um certo complexo de inferioridade em relação a outras instituições culturais, fazendo com que a realização de exposições não seja ainda uma prática recorrente".

O tipo de exposição realizada depende das possibilidades do arquivo público, podendo ser de longa, média e curta duração e, "com os avanços das novas tecnologias de informação e comunicação, também é possível realizar exposições virtuais" (ALBERCH I FUGUERAS et al, 2001, p. 88, tradução nossa).

3.2 Mediação arquivística: o serviço de referência

Para o cumprimento de sua função de mediador, o arquivista e, principalmente, as instituições, devem também estar atentos ao serviço de referência que é oferecido ao usuário. Com os avanços das tecnologias de informação e comunicação, houve uma ampliação dos usuários de arquivos, não sendo necessariamente mais representados apenas pela figura do pesquisador em história ou estudante. Os usuários podem acessar, a partir de seus computadores em casa, todo o acervo disponibilizado online por uma instituição arquivística. O serviço de referência é importante tanto para atender o usuário presencial quanto o usuário remoto, sendo essencial que as práticas sejam planejadas com o objetivo de atender as necessidades e as especificidades de cada um.

Apesar de toda a relevância desse tipo de serviço, o tema é ainda pouco explorado. De acordo com Duff (2016, p. 171):

Muitos arquivistas observaram a carência de literatura especializada que discuta os serviços de referência na área de arquivo. Frank Burke afirma que a revista *American Archivist* veiculou apenas 22 artigos sobre referências desde sua criação em 1938, e Carolyn Heald observa que, em seus primeiros 12 anos, a palavra "referência" não apareceu em um único título de artigo publicado no mesmo periódico. Além disso, Frances O'Donnell observa que a *Library Literature*, o principal indexador da área, continha apenas três citações sob a rubrica Arquivos-Serviço de Referência entre 1962 e 1973 e somente 68 citações entre 1984 e 1988.

O processo de serviço de referência, segundo Grogan (2001, p. 50-54), ocorre em oito etapas consecutivas, apresentadas a seguir:

- O problema: o problema pode ser compreendido como uma determinada circunstância que atrai a atenção do usuário para o acervo. Pode ser gerado por uma fonte interna pessoal, de origem psicológica ou cognitiva, ou de uma fonte externa, dependente do contexto social ou situacional.

- A necessidade de informação: para se lidar com um problema o usuário sente a necessidade de obter informações. A necessidade poderá ser meramente vaga ou mesmo uma curiosidade que motivará o indivíduo a obter uma resposta.
- A questão inicial: o usuário formula uma pergunta e a direciona ao profissional da informação.
- A questão negociada: uma vez formulada a questão, inicia-se o processo de referência. A questão inicial poderá exigir maiores esclarecimentos ou ajustes para se certificar qual seria a necessidade de informação subjacente. A questão é então comparada com a maneira como as informações estão registradas no acervo. A comparação permite a reformulação da questão em conformidade com a terminologia e a estrutura das informações a serem consultadas.
- A estratégia de busca: decide-se como o acervo de informações será consultado e quais de suas partes serão consultadas e em que ordem.
- O processo de busca: o profissional executa a busca no acervo.
- A resposta: uma vez encontrada uma resposta, o profissional a apresenta ao usuário para verificar se esta atende a necessidade informacional do usuário.
- A solução: tendo a resposta atendido às expectativas do usuário, o processo dá-se por finalizado.

Duff (2016, p. 82) divide o serviço de referência em seis passos: registro, identificação, orientação, entrevista de referência, interação contínua e, por fim, a entrevista de saída. O autor ainda destaca:

As entrevistas de referência são realizadas de forma a confirmar a identidade do pesquisador, como medida de segurança; determinar os objetivos do pesquisador e suas demandas por informações; guiar o pesquisador às ferramentas adequadas de acesso e às fontes relevantes; informar o pesquisador sobre os procedimentos básicos e sobre as limitações impostas ao acesso, ao manuseio dos documentos e à reprodução; por fim, quando a pesquisa estiver concluída, avaliar o sucesso da visita e a eficácia do serviço de referência oferecido.

Duff (2016) também destaca os processos de elaboração da questão inicial e da importância da etapa de negociação da pergunta para a compreensão da real necessidade do usuário. A etapa de entrevista é complexa e multifacetada, não acontecendo da mesma forma com todos os sujeitos. Não só é possível que os usuários não saibam o que querem ou precisam, como talvez eles sequer saibam traduzir esse conhecimento em uma linguagem arquivística. Nem sempre sua necessidade é real e, por vezes, falta-lhe o conhecimento dos serviços oferecidos: "Portanto, o arquivista deve ajudar os usuários a esclarecerem e

a detalharem suas demandas, explicar as regras e procedimentos e fornecer orientações gerais sobre o arquivo e os seus sistemas de acesso" (DUFF, 2016, p. 176).

Pugh (2005) destaca como elementos fundamentais do serviço de referência o arranjo e a descrição, assim como os elementos humanos e os procedimentos administrativos que dão condições para que o usuário possa ter suas demandas atendidas da forma mais eficiente possível. O serviço de referência pode ser considerado como o setor onde todo o trabalho realizado dentro do arquivo - desde o arranjo até a difusão - é posto à prova, pois nesse momento é que é detectado a eficiência da instituição em fornecer informações para os mais diversos fins. Segundo a autora, os serviços de referência são responsáveis por: informações sobre o arquivo, sobre o acervo, informações sobre os produtores dos documentos, referenciais a outros arquivos ou outras fontes correlatas, instruções sobre leis e sobre a ética concernentes ao uso da informação, instruções sobre o uso dos documentos, orientações sobre o processo de pesquisa e acesso físico ao acervo.

Para que o serviço de referência exista e funcione em uma instituição, é necessário que toda a sua estrutura administrativa seja bem definida e organizada e que disponha de pessoal qualificado para a execução de cada função de maneira integrada. O enfoque do serviço de referência não é só o documento, é o arquivo, é o produtor, é a capacidade de mediação do arquivista.

Os métodos de localização de informações utilizados pelos arquivistas, de acordo com Duff (2016), são: o método de indexação por conteúdo (método IC) e o método de proveniência (método P). Mas um problema apontado por Duff (2016) no serviço de referência é que os arquivos são arranjados e descritos de acordo com a proveniência e não pelos assuntos que os usuários buscam.

O método de proveniência depende do conhecimento sobre os processos de criação dos documentos, sobre as funções e o contexto das atividades das instituições e dos indivíduos que criaram. O método de indexação por conteúdo exige que os arquivistas criem índices temáticos e descrevam os documentos por tópicos (DUFF, 2016). De um lado, há os defensores do método da proveniência a fim de garantirem a organicidade dos documentos e, no outro, há os defensores do método de indexação por conteúdo, a fim de supostamente facilitarem o acesso ao usuário.

Na verdade, porém, os dois métodos são complementares, pois, fora de seus contextos orgânicos, os documentos de arquivos têm a significação prejudicada: uma mesma fotografia, por exemplo, tem significados diferentes se estiver em um álbum de

recordações familiares ou se estiver inserida em um processo crime de homicídio motivado por adultério.

Se a instituição arquivística descrever apenas os elementos intrínsecos da fotografia e indexar seus assuntos, ignorando seu contexto, deixa de fornecer uma informação crucial ao usuário. Esse exemplo singelo serve apenas para ilustrar a importância da proveniência, servindo também a todo e qualquer documento de arquivo. Por outro lado, a multiplicação de formas de acesso remoto aos acervos arquivísticos implica na constituição de bancos de dados, que dificilmente funcionarão à contento dos usuários sem o trabalho técnico da indexação.

Freeman (1984), por sua vez, afirma que os arquivos não devem se tornar centrados no cliente, nem devem criar sistemas de acordo com a preferência dos usuários, pois isso implicaria em instrumentos de pesquisa personalizados. O grande mérito do método da proveniência é justamente não visar usuários ou conjuntos de usuários específicos, podendo assim servir a todos. Mas se o arquivo tem como objetivo final o uso, não pode ser idealizado um sistema de busca de informação incapaz de refletir as necessidades dos usuários, daí o desenvolvimento nas últimas décadas das normas de descrição arquivística. Essas normas fundamentam a elaboração dos instrumentos de pesquisa e contêm campos de identificação do acervo, orientando o usuário a respeito da proveniência e história custodial do fundo ou coleção. Enfim, criar dicotomias não é o ideal, sendo, conforme mencionamos, uma possível solução prever sistemas que combinem o método P com o método IC.

3.3 Difusão e descrição

A descrição é tanto processo quanto produto. É amplamente aceita como um elemento essencial no controle dos documentos de arquivo (YEO, 2016). A descrição é fundamental para a elaboração de instrumentos de pesquisa que possibilitam melhorar a acessibilidade do usuário, funcionando como auxiliar na localização do documento. Contudo, segundo Yeo (2016), essa perspectiva é limitada, visto que os produtos da descrição também atuam como ferramentas de gestão de conjuntos documentais. Souza e Raghavan (2006, p.48, tradução nossa) apresentam uma definição mais completa acerca da descrição arquivística:

É o ato de descrever e representar informações contidas em documentos e/ou fundos de arquivo, gerando instrumentos de pesquisa, os quais explicam os documentos de arquivo quanto a sua localização, identificação e gestão, além de situar o pesquisador quanto ao contexto e os sistemas de arquivo que os gerou. As atividades de descrição são importantes em um arquivo porque garantem a compreensão do acervo arquivístico.

Yeo (2016) destaca, ainda, as diferentes percepções sobre o papel da descrição, que varia de acordo com o foco de cada profissional, que pode estar ora no documento, ora no usuário. Portanto, a descrição nos arquivos pode ser vista como uma representação de uma atividade ou como instâncias de conteúdo informativo. Yeo (2016) também chama atenção para o fato de que a ênfase exagerada no documento pode refletir desinteresse quanto aos usos culturais do arquivo.

A descrição, a partir do método da proveniência (método P), é considerada base fundamental para a recuperação do documento e manutenção de seus vínculos orgânicos, ou seja, de seu contexto de produção e da sua ordem original. "Em sua acepção mais ampla, esse princípio exige que os documentos sejam descritos num primeiro momento com referência a seus contextos originais, mas não sobre seu tema" (YEO, 2016, p. 137).

Apesar dessa afirmação, o princípio da ordem original já foi questionado por Carl Gustav Weibull na década de 1930, quando o arquivista defendeu a classificação a partir do tema. Outros pesquisadores também defenderam essa linha de pensamento, como Adof Breneke, Ernst Posner, Graeme Powell e Frank Boles, que, longe de querer anular o princípio da proveniência, apenas defendia que seria possível uma nova reflexão para o seu aperfeiçoamento (YEO, 2016). O questionamento sobre o *Respectdes Fonds* decorre da reconfiguração do Estado contemporâneo, onde ocorreu mudanças nas estruturas institucionais. O sistema australiano de séries de Peter Scott, desenvolvido na década de 1960, permitiu que uma série esteja relacionada a entidades criadoras, implicando, segundo o autor, em representações mais reais de um fundo arquivístico. Cook (1992) afirma que a possível rigidez do princípio da proveniência surge a partir do pensamento equivocado de que o fundo é uma entidade física, quando na realidade está vinculada ao constructo intelectual.

Outro ponto fundamental em torno da discussão sobre a descrição diz respeito à maneira como é feita. Geralmente ela é, realizada retrospectivamente, no momento da aquisição para os arquivos de custódia permanente, o que pode causar falhas em vários aspectos, pois exige informações que o arquivista não tem acesso e causa possíveis gargalos de processamento. Bearman e Lytle (1986) defendem a integração do regime de controle de gestão de documentos, que resultou na criação do modelo do *continuum*, adotado na Austrália. O modelo sugere que a descrição deve ser feita desde o momento da criação do documento. Essa discussão alcança os ambientes digitais, visto que a justaposição dos documentos não é tão importante e a ordenação física é imperceptível. Em meio digital, a descrição ocorre durante todo o percurso do documento, não sendo mais uma tarefa restrita à fase permanente.

Mas, para os defensores da descrição retrospectiva, Yeo (2016, p. 143) destaca que:

Um benefício específico da descrição retrospectiva é sua capacidade de fornecer visões gerais de agregações de documentos, sejam em fundos conceituais ou acervos físicos. Os usuários, especialmente os que utilizam os documentos para fins culturais, costumam achar úteis essas visões gerais, não apenas para a interpretação contextual, mas também para o uso pragmático na avaliação do escopo dos recursos disponíveis e no planejamento da pesquisa.

Desde a década de 1980 foram promulgadas várias normas descritivas, que surgem inicialmente refletindo algumas tradições nacionais, mas, ao longo dos últimos anos, buscam aperfeiçoamento para que possam ser aplicadas de maneira global. A Norma Internacional de Descrição Arquivística (ISAD(G)) estabelece regras gerais para a descrição arquivística, devendo ser usada em conjunto com normas nacionais existentes ou servindo como base para sua criação. Esse conjunto de regras gerais para a descrição arquivística faz parte de um processo que visa:

- Assegurar a criação de descrições consistentes, apropriadas e autoexplicativas;
- Facilitar a recuperação e a troca de informações sobre documentos arquivísticos;
- Possibilitar o compartilhamento de dados de autoridade e;
- Tornar possível a integração de descrições e diferentes arquivos num sistema unificado de informação (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2001).

No Brasil, foi criada a Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE), baseada na ISAD(G), visando à padronização de procedimentos em sistemas de arquivos e/ou entidades custodiadoras. A NOBRADE (BRASIL, 2006) apresenta como peculiaridade a área de pontos de acesso e indexação de assuntos, que inexistem na ISAD(G). A Norma Internacional de Registro de Autoridade Arquivística para Entidades Coletivas, Pessoas e Famílias (ISAAR(CPF)), por sua vez, tem como objetivo preparar registros que possam descrever entidades coletivas, pessoas e famílias relacionadas à produção e manutenção de arquivos.

A Norma Internacional para Descrição de Funções (ISDF) proporciona diretrizes para a preparação de descrição de funções de entidades coletivas associadas à produção e à manutenção de arquivos. A Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico (ISDIAH) é outro instrumento importante. Ela orienta a identificação e conexões das instituições com acervos arquivísticos que custodiam, assim como promovem o acesso ao acervo e aos serviços disponíveis,

devendo também ser usada em conjunção com a ISAD(G), ISAAR(CPF) e ISDF.

A peculiaridade da NOBRADE ao apresentar um campo exclusivo para a indexação de assunto demonstra o surgimento de uma preocupação centrada no usuário. A ISDIAH reflete uma das funções primordiais de um serviço de referência, pois orienta o usuário não somente quanto ao acervo, mas também quanto à estrutura dos prédios das instituições e suas condições de acessibilidade.

Yeo (2016) levanta uma importante discussão a respeito da representatividade de uma descrição: essa representatividade diz respeito à recuperação do pensamento de uma época ou reflete a visão de mundo do arquivista? Yeo (2016) menciona "vozes", ou seja, questiona de quem são as "vozes" refletidas nas descrições. Trata-se de uma tentativa de buscar novas abordagens para melhorar os produtos da descrição. Nesse sentido, mais uma vez, a descrição baseada no princípio é questionada. O pesquisador defende a "proveniência social", que envolve "todas as pessoas, organizações e entidades cujas decisões e ações explicam a existência, as características e a história em movimento do arquivo" (YEO, 2016, p. 150). A proveniência social se relaciona de forma direta ao conceito do interacionismo simbólico de Blumer, que é uma abordagem sociológica das relações humanas e que considera de suma importância a influência, na interação social, dos significados bem particulares trazidos pelo indivíduo. Em outras palavras, considera-se, além do impacto dos arquivos na vida do indivíduo, a influência e as transformações que esse indivíduo pode causar no arquivo. Essa perspectiva foi adotada, por exemplo, pelo Arquivo Nacional dos Estados Unidos (NARA), no projeto *Citizen Archivist*, através da descrição colaborativa, em que o usuário remoto atribui etiquetas com *hiperlinks* (*tags*) aos documentos, colaborando em sua identificação.

Existem outras iniciativas que buscam o envolvimento dos usuários na construção do conteúdo descritivo dos arquivos, conforme ocorre no Canadá, França, Holanda, Reino Unido, entre outros países (YEO, 2016). Quase sempre essa contribuição se dá por meio de *softwares* sociais, momento em que o usuário tem a oportunidade de inserir elementos descritivos a um determinado documento. Essa iniciativa permite a descoberta de informações que nem sempre estão disponíveis para os serviços de arquivos permanentes, trazendo um grande enriquecimento. No Arquivo Municipal de Amsterdã, por exemplo, o usuário remoto pode contribuir identificando a data de produção da fotografia ou os nomes das pessoas nela retratadas. Por outro lado, essa iniciativa também implica no risco da descaracterização de um documento se não houver critérios e filtros para qualificar a informação descritiva,

daí a importância de editores ou de *softwares* que antecipam algum critério de redundância - como, por exemplo, uma mesma data digitada por cinco usuários diferentes - para que sejam aceitas as contribuições remotas. Independentemente de se concordar ou não com essas iniciativas, cabe reconhecer de que se trata de uma grande questão: até que ponto a descrição arquivística deve ser feita para o usuário e/ou com a colaboração dele?

Lancaster (2004, p. 83) afirma que:

a indexação não constitui um fim em si mesma. Define-se de modo muito pragmático a "boa indexação" como a indexação que permite que se recuperem itens de uma base de dados durante buscas para as quais sejam respostas úteis, e que impede que sejam recuperados quando não sejam respostas úteis.

Percebe-se, dessa maneira, que o processo de descrição envolve a etapa de indexação, que é sempre considera incompleta, pois não consegue abarcar o todo. Por outro lado, cabe também sublinhar que a qualidade da indexação está na precisão da resposta dada pelo sistema ou pelo trabalho do arquivista que auxilia o usuário durante o processo de busca em um arquivo.

É também importante trazer para essa discussão a reflexão sobre o uso da linguagem natural e o uso da linguagem controlada. A linguagem natural vem do vocabulário mais utilizado pelo usuário, geralmente retirado do conteúdo do próprio texto, chamado por Lancaster (2004, p. 19) de "texto livre" por não passar por uma análise técnica mais apurada. A linguagem controlada é uma lista de termos autorizados estruturados hierarquicamente. "São três os principais vocabulários controlados: listas de cabeçalho de assunto, esquemas de classificação bibliográfica e os tesauros" (LANCASTER, 2004, p. 19).

Lancaster (2004) sugere que uma indexação "ideal", ou ao menos a que apresenta melhor resultados, seria aquela capaz de combinar a linguagem natural com a linguagem controlada, que - segundo os resultados das pesquisas do mencionado autor - apresentam um bom índice de precisão e revocação. No caso dos arquivos que utilizam o método P (método da proveniência) e o método IC (método de indexação de conteúdo), pode-se considerar o método P como a linguagem controlada e o método IC uma combinação de linguagem natural. Mas ainda é cedo para ter uma resposta definitiva, "é óbvio que o arquivo de uma sociedade, de uma cultura, ou de uma civilização não pode ser descrito de maneira exhaustiva [...] O arquivo não pode ser descrito em sua totalidade" (FOUCAULT, 1972, p. 130).

As iniciativas de descrição colaborativa ainda se encontram em estágio inicial, precisando ainda de um longo tempo para

avaliar seus efeitos, tanto no trabalho técnico dos arquivos permanentes quanto na melhor qualidade dos serviços de difusão. É preciso que o arquivo encontre um ponto de equilíbrio para continuar exercendo sua função primordial de guarda e difusão da informação arquivística.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise de toda a literatura levantada nos aponta um caminho de inovação, integração e compartilhamento de informações nos arquivos públicos.

Na tentativa de esclarecimento dos conceitos de marketing, difusão, mediação arquivística e ação educativa percebe-se que são conceitos interligados e interdependentes. As ações de marketing funcionam como ferramenta para dinamizar o serviço de difusão nos arquivos públicos. A mediação arquivística, realizada principalmente por meios dos serviços de referência, depende também de outro fator: a eficiência da descrição.

Foram apresentados duas correntes teóricas existentes atualmente na Arquivologia sobre a descrição: o método por indexação de conteúdo e o método da proveniência, sendo este o mais utilizado procurando atender um dos princípios básicos da área. No entanto, o levantamento demonstrou que nos dias atuais e visando atender um usuário cada vez mais dinâmico, o ideal seria a combinação dos dois métodos, indo na construção de um equilíbrio, para que se preserve as características dos documentos arquivísticos, mas que garanta que o acesso a este documento seja facilitado.

Neste processo de recuperação da informação dentro dos arquivos, os instrumentos de pesquisa também devem ser pensados de maneira a facilitar o processo de busca. Por muitas vezes se tornam mais uma barreira, pois em sua grande parte ainda são elaborados com o intuito de atender apenas um grupo seleto de pesquisadores profissionais, desconsiderando as necessidades de outros tipos de usuários.

A participação dos usuários se mostra neste caso, essencial e totalmente possível, por meios de softwares de indexação compartilhada que permitem que o usuário indexe um determinado documento, de acordo com sua linguagem combinada com o controle linguístico do profissional. Combinação esta que segundo pesquisadores da área, como Lancaster (2004), seria o ideal.

As normas de descrição propostas pelo Conselho Internacional de Arquivos (ISAD(G), ISAAR (CPF), ISDF) colaboram para a normalização da descrição nos arquivos, e para a melhoria dos

serviços de difusão e de utilização dos serviços do arquivo, como é o caso da ISDIAH, que além de fornecer informações sobre o funcionamento do arquivo, chama a atenção para as condições de acessibilidade, ponto este que merece também muita atenção, dar acesso a todos, incluindo pessoas portadoras de necessidades especiais.

Quanto aos serviços educativos, o Brasil possui ainda apenas algumas ações isoladas em poucas instituições. Apesar de reconhecer em seus Parâmetros Curriculares a importância do aluno saber reconhecer um documento e a partir dele criar reflexões capazes de ir além do livro didático, inexistente uma política estruturada para possibilitar a integração arquivo-escola. De acordo com a literatura apresentada, a educação patrimonial no Brasil está mais presente nas instituições, pois são ações mais voltadas para a valorização do patrimônio documental, sem apresentar a integração necessária para ações direcionadas ao ensino de história.

Todos os dados apresentados por meio de revisão de literatura esclarecem os conceitos de marketing, difusão, ação e mediação cultural, levando a uma reflexão de como essas ações contribuem para a promoção de acesso aos arquivos públicos atendendo aos objetivos dessa investigação. A revisão apresentada destaca a importância dos serviços prestados pelo arquivo e sua conexão com o ambiente que o cerca; alerta os profissionais que atuam nos arquivos públicos para estarem constantemente ouvindo as necessidades e desejos dos usuários; propõe ajustes no serviço de arquivo, sobretudo organização e produtos ou serviços, em função dessas necessidades; alerta sobre a importância de conhecer os usuários; propõe que constantemente o grau de satisfação dos usuários diante do serviço seja avaliado e leva a uma reflexão sobre a importância de dinamizar o processo de difusão nos arquivos públicos para não apenas dar acesso, mas que esse acesso seja de qualidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a apresentação e análise dos conceitos de marketing, difusão, ação cultural e mediação cultural, percebe-se que o processo de difusão dentro do arquivo envolve ações de marketing que podem ser realizadas através das iniciativas de ação educativa para satisfazer as necessidades do usuário. No Brasil, apesar de algumas ações isoladas, como as implementadas pelo APCBH, AHSP e APESP, ainda falta a sistematização de um programa contínuo de difusão nas instituições. As orientações dos Parâmetros Curriculares Nacionais e no Guia Básico de Educação Patrimonial são um grande passo rumo à estruturação de um programa contínuo de

difusão dentro dos arquivos, integrando arquivo e escola, professores e arquivistas.

O desenvolvimento de habilidades por meio do ensino de história contribui para a construção de sujeitos críticos e mais capazes de tomar decisões, o que trabalha objetivamente para avanços políticos, sociais e econômicos do país.

Os serviços de referência devem ser planejados e elaborados pensando em atender os usuários. Além da construção de instrumentos de pesquisa, o arquivo deve contar com profissionais preparados e sensíveis às questões dos usuários, que sejam capazes de compreender suas demandas, que conheçam o acervo e que criem meios de aumentar o nível de precisão das buscas de pesquisas sem descaracterizar o documento de arquivo e aproximando-se da realidade do usuário.

O conhecimento técnico é fundamental para a realização de um trabalho tão complexo como esse. A descrição arquivística passa por transformações, impulsionadas principalmente pelo avanço das tecnologias de informação e comunicação que mudaram o conceito do "lugar" do arquivo e do documento: ele é mais que uma instituição física, é algo que chega às escolas, universidades domicílios via o acesso online. É preciso repensar sobre os usos das linguagens de descrição e os procedimentos de elaboração dos instrumentos de pesquisa. Ambos auxiliam e contam com as necessidades do usuário. A participação do usuário na descrição necessita ser testada e avaliada, assim como a utilização dos métodos da proveniência e de indexação de conteúdo.

Os *softwares* colaborativos para indexação que permitem a participação do usuário nesse processo contribuem para a dinamização do processo de pesquisa, que, mesmo para os chamados pesquisadores profissionais, é por vezes muito complexa.

As ações educativas, sejam na modalidade de educação patrimonial ou no ensino de história, contribuem para o desenvolvimento de habilidades e de competências nos indivíduos. A "competência em arquivos", trabalhada desde cedo nos primeiros anos escolares, pode ser estratégia de garantia para o futuro pesquisadores melhores preparados para encarar o processo de busca de informação e de construção de conhecimento.

O potencial cultural dos arquivos públicos brasileiros ainda precisa ser desenvolvido. Os arquivos públicos são vistos ainda apenas como uma instituição a serviço do Estado, cumprindo o dever de recolhimento de documentos. Mas o arquivo público é mais que isso, sendo um instrumento para o desenvolvimento

do sujeito crítico, de compreensão do patrimônio, memória e história coletiva, trata-se de um espaço para a promoção de cidadania e para a conscientização do que é democracia. É o ambiente da diversidade, visto que os atores sociais são diversos e todos detentores do mesmo direito de compartilhar e usufruir desse espaço e desse patrimônio cultural.

MARKETING, DIFFUSION, ACTION AND CULTURAL MEDIATION IN PUBLIC ARCHIVES

ABSTRACT: The function of public archives not only involves the question of the preservation and preservation of documents, but also of giving access to such documentation. The process of organizing and managing the collection only makes sense if it can fulfill its mission of reaching the user. In this perspective, public archives need to plan effective actions to meet users' demands. Marketing, dissemination, cultural action and cultural mediation are instruments that can be used by archival institutions to achieve this goal, therefore, it is necessary to understand these terms from an analysis of how these actions are characterized. Through literature review these terms will be conceptualized, seeking to lead to a reflection on how these actions can contribute to the promotion of access in public archives. It deals with the importance of the reference service in the public archives, its research tools and current forms of description and new solutions within this context, seeking to better meet the needs of users. The description is fundamental for the elaboration of research instruments that allow the accessibility of the user, acting as an aid in locating the document. Some educational actions carried out in isolation are presented in the Public Archive of the City of Belo Horizonte, in the Public Archive of the State of São Paulo and in the Historical Archive of the Municipality of São Paulo. The differential of these institutions is the fact that the concept of diffusion is directly related to the notion of activities directed at the school public. These actions are still in an incipient state in Brazil, requiring the elaboration of a continuous program of diffusion in the institutions. Educational actions, whether in the form of heritage education or in history teaching, can contribute to the development of skills and competences in individuals. "Archival literacy" worked from an early age in the early school years would ensure for the future better trained researchers to face the process of finding information and building knowledge. The absence of a public policy of diffusion in the public archives makes it difficult to integrate between archive and society.

KEYWORDS: Cultural action. Cultural mediation. Diffusion. Marketing. Public archive.

REFERÊNCIAS

ALBERCH I FUGUERAS, R. et al. **Archivos y cultura:** manual de dinamización. Madrid: Trea, 2001.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf>. Acesso em: 29 maio 2018.

BARBOSA, A. C. O. **Arquivo e sociedade:** experiências de ação educativa em arquivos brasileiros. 2013. 251f. Dissertação (Mestrado em História) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2013.

BEARMAN, David A.; LYTLE, Richard H. The power of the principle of provenance. **Archivaria**, Ottawa, n. 21, p.14-27, Winter 1985-86. Disponível em: <<https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11231/12170>>. Acesso em: 28 maio 2018.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes:** tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2004.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ. **NOBRADE:** Norma brasileira para descrição arquivística. Tradução: Vitor Manuel da Fonseca. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS - CIA. **ISAAR(CPF):** Norma internacional para Conselho Internacional de Arquivos descrição de autoridade arquivística para entidades coletivas, pessoas e famílias. Tradução de Vitor Manuel da Fonseca. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS - CIA. **ISAD(G):** Norma internacional para descrição arquivística. Tradução: Vitor Manuel da Fonseca. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2000.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS - CIA. **ISDF:** Norma internacional para descrição de funções. Tradução: Vitor Manuel da Fonseca. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2008.

COOK, T. The concept of the archival fonds: theory, description and provenance in the post-custodial era. In: EASTWOOD, T. M. **The archival fonds:** from theory to practice. Ottawa: Bureau of Canadian Archivists, 1992.

COSTA, M. G. Acesso aos arquivos públicos: aspectos jurídicos e práticos. **Cenário Arquivístico**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 22-31, jan./ jun. 2011.

DUFF, W. M. Mediação arquivística. In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. (Org.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: UFMG, 2016.

FONTANA, J. **La história després de lafi de la história**. Victoria: Eumo, 1996.

FOUCAULT, M. **A arqueologia do saber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1972.

FRATINI, R. Educação patrimonial em arquivos. **Revista Histórica**, São Paulo, n. 34, jan. 2009.

FREEMAN, E. T. In the eye of the Beholder: archives administration from the user's point of view. **American Archivist**, Chicago, v. 47, n. 2, p. 111-123, Spring, 1984. Disponível em: <<http://americanarchivist.org/doi/pdf/10.17723/aarc.47.2.a373340078502136?code=same-site>>. Acesso em: 28 maio 2018.

GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência**. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

ITURRANTE, G. Conèixer la Barcelona: um exemple de la funció cultural del sarxius, Gausac. Publicació del Grupd' estudis. **Locals de Sant Cugat del Vallés**, v. 3, n. 4, p. 133-134, jun., 1994.

KOYAMA, A.C. **Arquivos online: práticas de memória, ensino de história e de educação das sensibilidades**. 2013. 404f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Estadual de Campinas. Campinas, 2013. Disponível em: <<http://repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/250838>>. Acesso em: 28 maio 2018.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2. ed. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

MENEZES, P. L. O processo de difusão desenvolvido pelos arquivos públicos estaduais da região sul do Brasil. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 6, n. 3, p.47-71, dez. 2012. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6164>>. Acesso em: 28 maio 2018.

MENNE-HARITZ, A. Formation en archivistique: pour répondre aux besoins de la société Du XXI e siècle. In:

CONGRÉS INTERNACIONAL DES ARCHIVISTE, 12., 1992, Montreal. **Texte de conférence...** Montreal: [s.n.], 1992.

PUGH, M. J. **Providing reference services for archives and manuscripts**. Chicago: Society of American Archivists, 2005.

ROCKEMBACH, M. Difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 98-118, jan./jun. 2015. Disponível em: <<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/95/55>>. Acesso em: maio 2018.

ROSSEAU, J.-Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SAVARD, R. **Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes**. Paris: Unesco, 1988.

Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0007/000798/079824fo.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2018.

SOUZA, R. R.; RAGHAVAN, K. S. A methodology for noun phrase-based automatic indexing. **Knowledge Organization**, Frankfurt, v. 33, n. 1, p. 45-56, 2006.

YEO, G. Debates em torno da descrição. In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. (Orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: UFMG, 2016.