

USOS E USUÁRIOS DO ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO EM AMBIENTE DIGITAL E PRESENCIAL¹

Ana Paula Ribeiro Lobato

Graduada em História pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e Arquivologia, pela Universidade Federal de Minas Gerais.
e-mail: anapaula.ribeirolobato@gmail.com

Eliane Cristina de Freitas Rocha

Professora da Universidade Federal de Minas Gerais,
nos cursos de Graduação em Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia.
e-mail: elianecfr@eci.ufmg.br

Resumo: Este estudo exploratório teve o propósito de investigar e comparar o perfil de uso dos usuários externos presenciais e dos usuários remotos do Arquivo Público Mineiro – APM, dada a escassez de estudos de usuários tanto presenciais como remotos na referida instituição e na área de Arquivologia, em geral. Foram aplicados questionários em papel junto a 39 usuários atendidos de forma presencial no Arquivo e outros 54 on-line ao longo do ano de 2017. Predominam usuários de nível superior com formação em Humanidades para ambas as formas de acesso. Nota-se maior diversidade de consultas dos usuários remotos em relação aos usuários presenciais, embora em ambos predomine o uso acadêmico e a consulta a fundos públicos – em especial à Secretaria do Interior e Seção Provincial – e a uma das coleções da instituição, a Coleção Casa dos Contos. Conclui-se ser necessário investir mais no atendimento remoto, pois muitos usuários iniciam suas pesquisas neste ambiente antes do atendimento presencial, por ele possibilitar maior visibilidade do Arquivo, e por ter sido o ambiente com maior volume de demandas de consultas por seus usuários.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Arquivo Público Mineiro. Usuário presencial. Usuário Remoto.



1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários constituem uma linha de pesquisa pouco explorada pela Arquivologia em âmbito nacional, sendo encontrados poucos trabalhos acadêmicos específicos sobre essa área, tanto no campo prático, quanto no campo teórico, conforme levantamento realizado por Jardim e Fonseca (2004), os quais ponderam que “a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição, etc.” (JARDIM; FONSECA, 2004, p. 4).

As dificuldades de conhecer os usuários para propor melhorias no planejamento de serviços e de promover ações educativas se somam, na atualidade, à sofisticação tecnológica dos suportes dos documentos, do físico ao digital, acompanhada da necessidade de prestação de serviços em ambientes digitais aos seus usuários. Nascimento e Flores (2011) comentam que os serviços em ambientes on-line beneficiam o alcance de usuários em qualquer tempo e local, podendo significar ampliação quantitativa e qualitativa dos serviços prestados aos usuários pelas instituições arquivísticas.

¹ Banca examinadora: Eliane Cristina de Freitas Rocha (orientadora); Ivana Denise Parrela - Professora da Escola de Ciência da Informação, UFMG, ivanaparrela@ufmg.br; Thiago Veloso Vitral - superintendente do Arquivo Público Mineiro, thiago.veloso@cultura.mg.gov.br.

O usuário do Arquivo não se restringe ao consulente que se dirige fisicamente à instituição, mas se amplia para o usuário remoto, ou aquele que interage com o Arquivo por canais digitais (por meio de websites institucionais, correio eletrônico, sistemas de recuperação de informação on-line, entre outros).

Se o conhecimento do usuário presencial é um desafio para as instituições arquivísticas, tão mais desafiador é conhecer o usuário remoto, e levantar suas demandas. Nesta direção, este estudo procurou apresentar uma visão ampla sobre as consultas realizadas no Arquivo Público Mineiro (APM) tanto por usuários presenciais quanto remotos. O objetivo foi explorar quais os perfis de uso dos usuários externos presenciais e dos usuários remotos do Arquivo Público Mineiro, a fim de levantar hipóteses sobre as especificidades desses diferentes perfis de usuários. Procurou-se apontar quais as documentações mais requeridas pelos usuários, identificando quais são os fundos e as coleções do acervo mais consultados nas pesquisas efetuadas pelos consulentes, tanto no ambiente presencial quanto no digital.

Para compreender qual é o perfil dos usuários e dos usos do APM no ambiente presencial e virtual, foi realizada uma pesquisa exploratória que contou com aplicação de questionários em papel junto a usuários presenciais no APM, e com aplicação de questionários on-line junto a usuários remotos. A técnica do questionário foi escolhida pela natureza exploratória do estudo, possibilitando o alcance de um número maior de usuários e devido a questões de viabilidade de coleta de dados. A caracterização do APM, os procedimentos da pesquisa e os resultados da investigação são apresentados na seção 3 deste artigo, enquanto o referencial teórico-metodológico será discutido adiante, na próxima seção. O leitor acompanhará as considerações finais sobre o perfil dos usuários e usos do APM na quarta e última seção.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS DE ARQUIVO

Os primeiros estudos expressivos voltados para investigar os usuários de arquivos foram realizados na década de 1960 e, mesmo até meados da década de 1980, as temáticas específicas relativas ao usuário na Arquivologia foram muito pouco aprofundadas, além de não apresentarem um número significativo de trabalhos publicados (JARDIM; FONSECA, 2004; ARAÚJO, 2013). Em meados da década de 1990 e nos anos 2000, impulsionado pelo desenvolvimento da Arquivologia, no contexto acadêmico/ científico, pesquisas relacionadas aos usos e a utilidade dos arquivos começaram a ser objeto de investigação, algumas delas desenvolvidas no âmbito dos estudos de usuários da Ciência da Informação.

No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, usuário é “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 169).

O usuário de alguma instituição arquivística ou de algum serviço de arquivo é aquele que interage com vistas à busca de documento ou de informação contida em documentos, em quaisquer das fases do ciclo documental (corrente-intermediário-permanente). Já o produtor documental não apenas se utiliza dos documentos, mas os produz, e pode ser considerado usuário (SILVA, 2011).

Diferentemente desta classificação, no entendimento de Cunha; Amaral; Dantas (2015), considera-se os usuários remotos como aqueles, sejam usuários internos ou externos, que realizam pesquisas e/ ou consultas em ambiente não presencial, seja por contato telefônico, correio eletrônico, fax, uso de bases de dados digitais disponíveis na internet.

O estudo dos usuários da informação, historicamente, se dedicou ao entendimento do perfil de usuários de serviços ou unidades de informação (tais como bibliotecas), caracterizando-os em critérios objetivos – relativos a categorias socioprofissionais ou natureza das atividades que realiza – e em critérios psicossociológicos – relativos às atitudes e valores atribuídos à informação e às unidades de informação (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Além do levantamento de perfil do usuário, é importante saber quais são suas necessidades e demandas aos serviços de informação. Cunha; Amaral e Dantas (2015, p.4) retomam as definições clássicas de necessidades de informação, demanda de informação e uso da informação. A demanda depende parcialmente da expectativa do indivíduo em relação à unidade ou ao serviço de informação e é “o que o indivíduo pede”, sendo impulsionada pela necessidade ou pelo desejo. Já o uso é “o que o indivíduo realmente utiliza. [...] Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos e desejos de necessidades” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 4).

No que diz respeito aos usos dos Arquivos, recorreremos às ideias de García Belsunce (1980), que apresenta três classificações dos usos em instituições arquivísticas: uso acadêmico, uso popular, uso prático. O autor identifica o uso acadêmico como um tipo de uso, tradicionalmente, vinculado aos Arquivos, devido ao extenso registro da presença de profissionais interessados em realizar buscas por documentos e informações voltados para a realização de pesquisas acadêmicas/científicas, em que os historiadores aparecem como os principais atuantes:

O arquivo como instrumento de trabalho do historiador para, por meio de seus estudos e análises, saber e poder “explicar” as sociedades passadas e sua evolução. A historiografia é construída com base nos documentos que estão nos arquivos. É o que se chama utilização científica do arquivo (BELLOTTO, 2014, p. 181).

Já o uso popular pode se relacionar à construção da cidadania e identidade cultural, conforme enfatizado por Bellotto (2014), no que se refere ao acesso em arquivos, a ideia de se investir em ações que desenvolvam as “funções secundárias”, definidas pela autora como diversas atividades voltadas para a promoção da cidadania, nas quais se fomente atender o público em geral, visando ampliar as possibilidades de alcançar as demandas desses usuários, mas também, agregar conhecimento acerca da história e da comunidade em que os mesmos estão inseridos, logo,

viabilizando a construção de uma identidade cultural a partir das experiências vivenciadas no cotidiano das pesquisas em arquivos.

Já o “uso prático” é definido por García Belsunce (1980) levando-se em consideração a relação estabelecida entre a busca pela informação e a sua finalidade, em que apontamos nesse caso, a comprovação de direitos como uma finalidade prática que evidencia essa característica básica do referido uso. Por conseguinte, o autor esclarece que “se pode definir o uso prático como aquele relacionado à procura por informação no Arquivo para um propósito imediato, um fazer, uma tomada de decisão” (GARCÍA BELSUNCE, 1980, p. 77, tradução livre). O autor também afirma que, em decorrência do perfil do usuário, o uso prático pode se dividir em dois tipos de usos: o uso externo, aquele em que o usuário não é proveniente da entidade produtora da documentação; e o uso interno, em que o usuário integra a entidade arquivística produtora dos documentos. Tanto em um como em outro caso (usuários interno e externo), a finalidade do uso do Arquivo é prática.

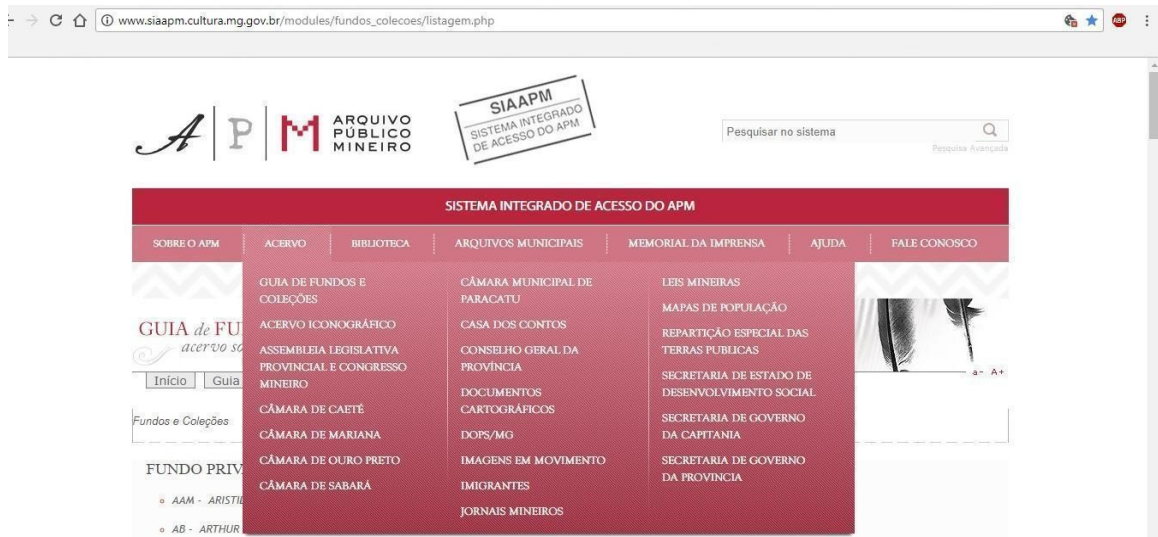
Em relação ao atendimento aos usuários de Arquivos, pode-se dizer que os usos são uma questão relevante a se considerar, de acordo com a premissa do autor, o qual afirma que “não são os arquivos que determinam os usos, mas sim os usos que determinam os Arquivos” (GARCÍA BELSUNCE, 1980, p. 79, tradução livre).

3 USUÁRIOS REMOTOS E PRESENCIAIS DO ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO

O Arquivo Público Mineiro (APM) é uma instituição arquivística, criada em Ouro Preto, pela lei nº 126, de 11 de julho de 1895. Possui sob sua salvaguarda documentos de origem pública referentes à Administração Pública de Minas Gerais, produzidos desde o período colonial brasileiro até o século XX, além de documentos de origem privada de interesse público e social, constituindo um rico acervo com documentos manuscritos, impressos, mapas, plantas, fotografias, gravuras, filmes, livros, folhetos e periódicos. Conforme inventariado pelo Arquivo Público Mineiro, em consulta realizada ao SIAAPM (ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO, *s.d.*) durante a pesquisa, a instituição conta com 31 fundos privados; 40 fundos públicos e 26 coleções, “também dispõe de uma biblioteca especializada em história de Minas Gerais e arquivologia e uma coleção de obras consideradas raras ou preciosas, publicadas entre os séculos XVI e XX” (ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO, 2007).

Desde 2007, o APM conta com o Sistema Integrado de Acesso do Arquivo Público Mineiro - SIAAPM - voltado para a descrição e a indexação do acervo do APM (ver fig.1). Diversos suportes documentais (fotos, imagens, vídeos, etc.) passaram pelo processo de digitalização, bem como inventários dos fundos e coleções e a coleção completa da Revista do Arquivo Público Mineiro. A abrangência dos documentos disponibilizados é reduzida em relação aos de suporte físico, pois cerca de 5% dos documentos está disponível on-line (ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO, *s.d.*).

Figura 1 – O SIAAPM



Fonte: captura de tela realizado pelas autoras em outubro de 2017.

Embora os atendimentos a usuários remotos não se restrinjam à utilização do SIAAPM, este trabalho dá destaque a esta ferramenta, já que ela torna disponíveis alguns documentos digitalizados, habilitando o usuário a não se deslocar para atendimento presencial, se for o caso. Atendimento realizados por telefone ou e-mail, não foram objeto de estudo.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Tendo em vista alcançar os objetivos da pesquisa relativos à distinção e comparação de uso e perfis de usuários presenciais e remotos do APM, foi necessário tomar alguns cuidados éticos junto à instituição. Foi solicitada autorização para realização da pesquisa nas dependências do Arquivo Público Mineiro, por meio de documento e contato presencial junto ao superintendente do APM. Foram esclarecidos a temática, os objetivos e a metodologia do estudo, e não houve restrições para sua execução ou para a publicação do nome da instituição e dos resultados da pesquisa, tendo sido o superintendente participante da banca de avaliação do trabalho.

Para esta pesquisa, optou-se por conhecer o perfil de uso e de usuários externos remotos atendidos presencial e remotamente, mesmo estando cientes da existência de usuários internos e de suas demandas tanto presenciais como remotas.

Durante a pesquisa, especialmente na fase exploratória, foi possível identificar que determinados usuários são distinguidos pelo APM como usuários internos, os quais são provenientes de outras instituições e/ ou órgãos do setor público. As demandas desses usuários internos são categorizadas como consulta especializada, que consiste no atendimento prestado pelo gabinete e pelas diretorias do APM.

Foi utilizada a técnica do questionário para se conhecer o perfil e os usos dos usuários do ambiente presencial e on-line. Dois instrumentos foram aplicados: um presencialmente, em papel,

na sala de consulta do APM e outro on-line. Para ambos foi realizado processo de consentimento livre e esclarecido, o qual consistiu na leitura, pelo participante, de um texto explicativo sobre a pesquisa e as garantias de anonimato e não identificação do participante, além da possibilidade de recusa e desistência da pesquisa. Tanto no ambiente presencial como remoto, os questionários não foram identificados, sendo semelhante à aplicação de instrumento de pesquisa de opinião (dados dos usuários presenciais foram coletados na sala de consulta com auxílio do funcionário do Arquivo e coleta posterior do pesquisador). Ambos os instrumentos de coleta continham questões habituais de pesquisa de perfil: sexo, cidade de residência, idade, escolaridade, profissão. Já em relação ao uso, foram contempladas questões sobre como o usuário tomou conhecimento do APM; finalidades das visitas ao APM; características dos documentos consultados; necessidades de acesso presencial e remoto.

O questionário aplicado na sala de consulta do Arquivo Público Mineiro, no período de 17 de abril de 2017 a 11 de agosto de 2017, contou com o preenchimento validado de 39 participantes, sendo essa uma amostragem não probabilística e acidental. Destacamos que o número de consulentes registrados nas visitas, conforme os relatórios estatísticos fornecidos pelo APM, no período do mês de abril a 11 de agosto de 2017 foi de 314 pessoas.

Em relação à pesquisa sobre o perfil de uso dos usuários remotos foi produzido um questionário na plataforma Qualtrics, em que foi utilizado o recurso de distribuição do link de acesso on-line para que os possíveis usuários remotos pudessem respondê-lo. O questionário foi distribuído on-line entre o período de 10 de abril de 2017 a 14 de agosto do mesmo ano. A distribuição foi feita junto a potenciais usuários do APM de curso de graduação universitária (Arquivologia de uma instituição federal de ensino) e pela rede de contatos digitais de uma das autoras do trabalho, além de grupos do Facebook com potencial participação de usuários do APM. Foram obtidas 54 respostas válidas, sendo essa uma amostragem não probabilística e de conveniência, que não permite generalização dos resultados, visto o alcance do SIAAPM, o qual contou, no ano de 2017, até o dia 11 de agosto com 205.154 acessos.

Os grupos do Facebook citados são constituídos como “grupos fechados”, destinados à divulgação e discussões de questões acadêmicas e profissionais da sua área de atuação: Arquivologia UFMG - 731 membros, ARQ5 - Arquivologia UFMG 2013 - 37 membros, @Arquivologia - 5.489 membros, Calouros, veteranos e graduados - Arquivologia-UFMG - 166 membros, História UFMG - 3.689 membros. A escolha do grupo de História, em especial, é convergente com a premissa de que o uso acadêmico dos Arquivos é feito por pessoas com formação em História ou que realizam pesquisas históricas, conforme aponta a literatura consultada em García Belsunce (1980) e Portella e Perez (2013).

A análise dos dados obtidos por meio da aplicação dos questionários foi realizada com apoio do software SPSS Statistics 20 (Statistical Package for the Social Sciences). Ressalta-se que a aplicação em dois ambientes – presencial e on-line – visava obter dados de usuários presenciais e remotos, respectivamente, embora existam possibilidades de sobreposição destes perfis.

4 RESULTADOS

Tendo sido obtida autorização para realização da pesquisa, iniciou-se uma série de estudos exploratórios em documentos institucionais para que fosse possível caracterizar, de maneira geral, os usuários. A própria instituição forneceu dados quantitativos de acessos remotos à sua página e dados de uso da sala de consulta. Para efeitos comparativos, o ano de 2016 foi tomado como referência, já que os dados já tinham sido compilados inteiramente no momento da coleta de dados. Naquele ano, foram realizados 3.314 atendimentos presenciais, e 291.348 acessos ao *website* do SIAAPM, o que faz a diferença numérica entre eles muito se contrastar, e ressaltar a importância do investimento do Arquivo em atividades de acolhimento e atendimento dos usuários remotos.

No que diz respeito aos usos dos usuários no atendimento presencial, em termos quantitativos, no ano de 2016, predominou o acesso aos documentos referentes aos fundos públicos (15 dentre os 40), a um fundo privado e a uma coleção, conforme apresentado na tabela 1.

Tabela 1 - Fundos e coleções acessadas pelos usuários presenciais do APM, em 2016

	Fundos e/ ou coleções	Número de solicitações
Fundos públicos	Secretaria do Interior - SI	666
	Presidência da Província - PP	303
	Instrução Pública - IP	248
	Seção Provincial – SP	172
	Chefia de Polícia - POL	133
	Câmara Municipal de Paracatú - CMP	117
	Secretaria de Governo da Capitania (Seção Colonial) - SC	101
	Secretaria da Agricultura - SA	99
	Câmara Municipal de Ouro Preto - CMOP	94
	Secretaria das Finanças - SF	82
	Junta do Governo Provisório - JGP	82
	Conselho Consultivo do Estado de Minas Gerais - CCE	69
	Obras Públicas - OP	67
	Secretaria de Estado do Governo - SEG	60
	Câmara Municipal de Sabará - CMS	47
Fundos privados	João Pinheiro da Silva - JP	18
Coleções	Casa dos Contos	375
Total		2.733

Fonte: dados da pesquisa, obtidos dos fundos fornecidos pelo APM (2018).

Não foi possível saber quais fundos e coleções foram consultados no SIAAPM no ano de 2016, pois não há dados numéricos disponíveis. Com relação ao perfil dos usuários, o APM não dispõe de documentos específicos para o estudo exploratório, sendo a pesquisa que aqui se propôs

de muito interesse por endereçar tal lacuna, após a pesquisa exploratória inicial, por meio do uso da técnica do questionário, também autorizada para ser aplicada pela instituição.

De acordo com as 39 respostas obtidas dos questionários respondidos pelos usuários abordados no atendimento presencial, identificamos que 64,1% dos usuários são mulheres, 35,9% são homens, sendo 100% dos participantes brasileiros. Em relação ao local de residência dos respondentes, 66,7% moram em Belo Horizonte, 17,9% no estado de Minas Gerais e 15,4% declararam residir em outros estados brasileiros. A maioria dos usuários está na faixa etária de 25 a 31 anos, 25,6%, seguidos daqueles que têm entre 32 e 38 anos de idade, 20,5%.

Dos 54 usuários que preencheram os questionários remotamente, 66,66% são mulheres, 33,33% são homens, sendo 100% dos participantes brasileiros. Em relação ao local de residência dos respondentes, 68,51% moram em Belo Horizonte, 24,07% no estado de Minas Gerais e 7,40% declararam residir em outros estados brasileiros. Grande parte dos usuários têm de 25 a 31 anos, 25,92%, seguidos dos que têm de 18 a 24 anos, 24,07%. Nota-se, portanto, que o perfil demográfico dos respondentes tanto remotos quanto presenciais é similar.

Um dos aspectos importantes para se avaliar no perfil do usuário é a sua escolaridade, já que ela pode estar em relação direta com a potencialidade de uso do Arquivo. Foi solicitado a eles que indicassem a escolaridade, permitindo que fosse dada múltipla resposta, com a finalidade de se saber o percurso acadêmico do participante. De maneira geral, conforme se pode visualizar na tabela 2, predomina a formação na área de História e outros da área de Humanidades, embora não seja possível generalizar tais dados, dado que a amostragem não foi probabilística. Não obstante, o perfil é congruente com outras pesquisas como a de Portella e Perez (2013).

Também o perfil profissional dos usuários indica a importância do usuário acadêmico: os resultados mais expressivos relativos aos usuários que preencheram o questionário presencialmente demonstram que 17,64% são professores, 13,72% estudantes e 9,8% historiadores; no caso dos usuários que preencheram o questionário remotamente, as profissões mais relatadas foram historiador (a) 20%, professor (a) 10% e estudante 10%.

Ao analisar os usos que os usuários fazem das informações pesquisadas no APM e no SIAAPM, a partir dos dados coletados em questionários, constata-se que a maioria dos usuários respondentes presenciais foi ao APM com o objetivo de realizar pesquisa acadêmica, seja em visitas anteriores (76,3%) ou na visita em que foi respondido o questionário para a pesquisa atual (69,2%), verificando-se assim, o “uso acadêmico” como o mais recorrente em tais pesquisas. Características também presentes nas respostas dos usuários remotos, sendo apontado o “uso acadêmico” como o mais recorrente entre os participantes da pesquisa (44,44%).

Cabe salientar que alguns estudos consideram que as demandas de busca dos usuários relacionadas à genealogia são classificadas como uso popular, mas nesta análise específica

relacionamos esse tipo de demanda como uso prático, devido à finalidade de comprovação de dupla cidadania ou comprovação de algum outro direito relacionado à genealogia, explicitado nos questionários respondidos pelos usuários que participaram desta pesquisa.

Tabela 2 – Detalhes da formação acadêmica dos usuários participantes da pesquisa

		Usuários presenciais		Usuários remotos		
	Áreas	Respostas	Porcentagem	Áreas	Respostas	Porcentagem
Ensino médio		1	1,78%		2	2,18%
Ensino superior incompleto	História	5	8,92%	História	6	6,59%
	Arquivologia	1	1,78%	Arquivologia	5	5,49%
Ensino superior completo				Direito	1	1,09%
	História	10	17,85%	História	18	19,78%
	Pedagogia	2	3,57%	Arquivologia	12	13,18%
	Economia	2	3,57%	Biblioteconomia	3	3,29%
	Letras	1	1,78%	Psicologia	1	1,09%
	Administração de Empresas	1	1,78%	Matemática	1	1,09%
	Arquitetura e Urbanismo	1	1,78%	Letras	1	1,09%
	Odontologia	1	1,78%	Filosofia	1	1,09%
	Direito	1	1,78%	Biologia e Odontologia	2	2,18%
				Publicidade	1	1,09%
Especialização				Arquitetura e Urbanismo	1	1,09%
	Humanidades (inclui História)	7	12,47%	Humanidades e Ciências Sociais Aplicadas (inclui História e Administração)	11	12,00%
Mestrado	História	9	16,07%	História	8	8,79%
	Patrimônio	1	1,78%	História Econômica	1	1,09%
	Arqueologia	1	1,78%	História Social	1	1,09%
	Comunicação Social	1	1,78%	Artes	1	1,09%
	Geografia	1	1,78%	Geografia	1	1,09%
	História Econômica	1	1,78%	Ciência da Informação	1	1,09%
Doutorado	História Social da Cultura	1	1,78%	História	4	4,39%
	História da Ciência/ Saúde	1	1,78%	Ciência da Informação	2	2,19%
	Educação	2	3,57%	História Social da Cultura	1	1,09%
	Educação Física	1	1,78%	Ciências Sociais	1	1,09%
	História	2	3,57%	História Econômica	1	1,09%
			História Social	1	1,09%	
Pós-doutorado	História	2	3,57%	História	1	1,09%

Nota: Dados obtidos dos questionários preenchidos. Totalização não corresponde a 100%.

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Tabela 3 – Finalidades das pesquisas realizadas pelos usuários no APM

	Usuários presenciais		Usuários remotos	
	Respostas	Porcentagem	Respostas	Porcentagem
Realizar pesquisa acadêmica	27	63,00%	36	44,44%
Pesquisar documentos específicos para comprovar direitos (jurídicos)	3	2,20%	3	3,70%
Pesquisa relacionada à genealogia	4	8,70%	4	4,93%
Profissional	3	15,20%	21	25,92%
Obter informações histórico/ culturais para pesquisa de interesse pessoal	4	10,90%	13	16,04%
Lazer	0	0,00%	4	4,93%
Total	41	100,00%	81	100,00%

Nota: questão de múltipla resposta. A legenda “usuários presenciais” e “usuários remotos” refere-se somente àqueles que preencheram os usuários presencialmente e on-line, respectivamente.

Fonte: Dados tratados da pesquisa (2018)

Conforme os dados coletados durante a pesquisa - explicitado na tabela 4 - as maiores demandas de busca dos usuários presenciais e remotos são pelos fundos públicos Secretaria do Interior, Seção Provincial, Secretaria de Governo da Província, Instrução Pública, Secretaria da Agricultura, Câmara Municipal de Ouro Preto, Chefia de Polícia, Presidência da Província, e pela coleção Casa dos Contos.

Em relação à característica de tais fundos e coleções, suas datas-limite situam-se entre 1605 até 1975: o fundo com documentos mais antigos consultados com maior frequência é o da Secretaria de Governo da Capitania que abrange documentos compreendidos entre 1605-1849, já o fundo mais recente, o da Secretaria de Estado do Governo, que abrange o período de 1946 a 1975. A coleção Casa dos Contos merece destaque por ser a única coleção mais referenciada dentre as disponíveis no Arquivo e por salvaguardar documentos fazendários dos séculos XVIII e XIX (ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO, *s.d.*).

De acordo com os dados fornecidos pelo APM, no ano de 2016, já apresentados na tabela 1, os fundos e coleções mais solicitados nas pesquisas presenciais estão em consonância com a amostragem exploratória resultante da presente pesquisa. Tendo em vista a recorrência de tais fundos e coleções, pode-se indicar a importância delas para seus usuários presenciais e remotos, o que pode ser importante para maiores investimentos em recursos digitais para seu acesso.

Nota-se, com relação às possibilidades indicativas de uso do APM ilustradas na tabela 4, que há maior diversificação das coleções e fundos citados pelos usuários que responderam o questionário on-line em relação aos que responderam presencialmente, bem como em relação aos dados presentes na tabela 1 referente às consultas presenciais do ano de 2016. Para ambos os perfis de respondentes, além dos fundos e coleções mais consultados no ano de 2016, foram acrescentados

outros nove fundos públicos, outros quatro fundos privados e quatro coleções, além de outras onze referências a acervos especializados, tais como da revista do APM e plataforma Hélio Gravatá, a qual contém fontes sobre a história de Minas Gerais. O maior acréscimo em diversidade de consultas se deu junto aos usuários que participaram da pesquisa remotamente, com citações de 21 novos recursos consultados (sejam de fundos públicos ou privados, coleções ou acervos).

Além dos fundos e coleções solicitados, perguntamos para os usuários presenciais e remotos sobre a consulta aos acervos bibliográficos sob a guarda da instituição e disponibilizados no SIAAPM, respectivamente.

Dos usuários presenciais que participaram da pesquisa, quatro pessoas não responderam a questão, obtendo 36 respostas válidas, as quais apresentaram o seguinte resultado: 63,9% não consultaram acervos bibliográficos, 22,2% consultaram livros, 11,1% periódicos e 2,8% folhetos. Já os usuários remotos tiveram um total de 60 múltiplas respostas, sendo 38,33% os que não fizeram consulta aos acervos bibliográficos, também 38,33% consultaram periódicos, seguidos de 11,67% que consultaram livros e 11,67% que buscaram folhetos. A maior citação de documentos bibliográficos pode estar em consonância com característica da oferta do SIAAPM, indicativo do que Cunha; Amaral e Dantas (2015) refletiram sobre a modulação da demanda a partir da oferta de serviços aos usuários.

Tabela 4 – Fundos e coleções mais solicitados

	Usuários presenciais		Usuários remotos	
	Respostas	Porcentagem	Respostas	Porcentagem
Secretaria do Interior - SI	6	16,70%	1	1,20%
Casa dos Contos - CC	5	13,90%	4	4,90%
Seção Provincial - SP	4	11,10%	1	1,20%
Secretaria de Governo da Província - SG	3	8,30%	1	1,20%
Instrução Pública - IP	3	8,30%	0	0
Presidência da Província - PP	2	5,60%	3	3,70%
Câmara Municipal de Ouro Preto - CMOP	2	5,60%	8	9,80%
Chefia de Polícia - POL	1	2,80%	0	0
Câmara Municipal de Caeté - CMC	1	2,80%	1	1,20%
Departamento de Ordem Política e Social - DOPS	1	2,80%	4	4,90%
Secretaria da Agricultura - SA	1	2,80%	2	2,40%
Obras Públicas - OP	1	2,80%	2	2,40%
Municípios Mineiros - MM	1	2,80%	0	0
Família Donato Donati - FDD	1	2,80%	1	1,20%
Outros: Obras raras	1	2,80%	0	0

Outros: Acervo Iconográfico	1	2,80%	4	4,90%
Outros: Revistas APM	1	2,80%	3	3,70%
Outros: Comissão Construtora da Nova Capital	1	2,80%	0	0
Outros: Imigrantes	0	0	5	6,10%
Câmara Municipal de Mariana - CMM	0	0	4	4,90%
Secretaria de Governo da Capitania (Seção Colonial) - SC	0	0	4	4,90%
Assembleia Legislativa Provincial - AL	0	0	3	3,70%
Câmara Municipal de Sabará - CMS	0	0	3	3,70%
Arquivo Público Mineiro - FAPM	0	0	3	3,70%
Conselho Geral da Província - CGP	0	0	2	2,40%
Secretaria de Viação e Obras Públicas - SVOP	0	0	2	2,40%
Arthur da Silva Bernardes - AB	0	0	2	2,40%
Outros: Jornais mineiros	0	0	2	2,40%
Outros: Imagens em movimento	0	0	2	2,40%
Outros: Plataforma Hélio Gravatá	0	0	2	2,40%
Outros: Documentos cartográficos	0	0	2	2,40%
Câmara Municipal de Paracatu - CMP	0	0	1	1,20%
Secretaria das Finanças - SF	0	0	1	1,20%
Repartição Especial das Terras Públicas - TP	0	0	1	1,20%
Fazenda Provincial - FP	0	0	1	1,20%
Família Joaquina Bernarda de Pompéu - FJBP	0	0	1	1,20%
Percival Farquhar - PF	0	0	1	1,20%
Departamento de Imprensa e Propaganda - DIP	0	0	1	1,20%
Revolução de 1930	0	0	1	1,20%
Departamento Administrativo do Estado de Minas Gerais	0	0	1	1,20%
Outros: Memorial da Imprensa	0	0	1	1,20%
Outros: Periódico Revista Social Trabalhista	0	0	1	1,20%
Total	36	100,00%	82	100,00%

Fonte: dados tratados pela pesquisa a partir dos questionários preenchidos.

Um aspecto muito importante para a pesquisa em questão é a relação entre os usos do APM no ambiente presencial e remoto e de que forma podem se relacionar tais ambientes no atendimento às demandas dos usuários.

Uma das questões direcionadas aos usuários presenciais tem o objetivo de identificar como esses usuários conheceram o APM: a maioria dos consulentes presenciais, 41,4%, conheceu a instituição por meio de indicação acadêmica, 12,1% pela indicação de professores e também 12,1% mediante busca na Internet. A maioria dos usuários que preencheu o questionário on-line conheceu

o SIAAPM por indicação acadêmica, 31,48%, seguidos daqueles que conheceram em busca na Internet, 22,22%, já 18,51% conheceram por indicação de professores e 12,96% por indicação profissional. Para ambos os perfis de respondentes, tanto presenciais quanto remotos, a indicação acadêmica (por professores) é indicativa do “uso acadêmico” categorizado por García Belsunce (1980).

Em relação ao SIAAPM, foram feitas algumas perguntas aos usuários presenciais, sendo que a maioria dos respondentes presencialmente, 87,2%, disse conhecer o site, 10,3% afirmaram não o conhecer e 2,6% não declararam resposta. Foi perguntado também para o usuário presencial, se, em outro momento de busca por informação, já havia realizado pesquisas acessando o SIAAPM, pela Internet, ao invés de ir à sede do Arquivo, obtendo as seguintes respostas: 82,1% afirmaram já terem acessado o SIAAPM e 17,9% não acessaram; aqueles usuários que responderam negativamente apresentaram as justificativas que seguem: ter dificuldades com computador, preferir pesquisar no suporte de papel, achar a pesquisa presencial mais interessante/ preferir a pesquisa presencial e não conhecer o SIAAPM. Além de afirmarem conhecer o sistema, 46,2% de tais usuários afirmaram realizar sua consulta atual on-line e presencialmente. Para 56,4% de todos os respondentes presenciais, não seria possível encontrar a documentação necessária on-line.

Em contrapartida, questionamos se os usuários remotos conheciam o Arquivo Público Mineiro, considerando as 54 respostas válidas, 90,74% conhecem o APM, enquanto 9,25% afirmou que não conhecem a instituição. Quando questionados se fazem pesquisas presenciais no APM, 14,81% responderam afirmativamente, 40,74% fazem pesquisas presenciais, mas também acessando o SIAAPM e 44,44% não fazem pesquisas presenciais no Arquivo.

Uma das questões dirigidas aos usuários que preencheram remotamente está relacionada à preferência de realizar pesquisas no SIAAPM, ao invés de realizar a pesquisa presencial, indo ao Arquivo. 31,48% dos participantes não declararam sua resposta, portanto, a maior parte daqueles que responderam a questão, 25,92%, afirmaram optar pela pesquisa no SIAAPM devido à facilidade de acesso propiciada pelo site; outros 14,81% escolhem o SIAAPM por não precisarem se locomover até a instituição e 12,96% disseram que conseguem encontrar, disponibilizados no SIAAPM, os documentos que precisam.

É perfeitamente claro que o usuário presencial não se restringe ao uso do APM apenas na sala de consulta, sendo também usuário remoto. Por outro lado, a maior parte dos usuários remotos pesquisados também já visitou as dependências do APM na pesquisa realizada. Tais aspectos apontam que os ambientes presencial e remoto são complementares para atendimento das demandas dos usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O perfil acadêmico predominante dos usuários que preencheu o questionário presencial e on-line é semelhante, com formação predominante na área de História e humanidades, embora não se possa generalizar este resultado por limitações amostrais. As demandas de uso mais frequentes foram identificadas como “uso acadêmico”, tanto para os usuários presenciais quanto para os usuários remotos, com indicação de fundos públicos e da coleção Casa dos Contos como os mais consultados.

Outra questão relevante para a pesquisa diz respeito à diversidade de fundos e assuntos apontados pelos usuários ao responderem o questionário; percebe-se maior número de assuntos, fundos e referências bibliográficas elencados pelos usuários remotos, em relação aos usuários presenciais, sendo uma hipótese de pesquisa que pode ser retomada em outra oportunidade. Talvez as características de oferta, com disponibilidade para incursões on-line mais imediatas, sejam convidativas para maior número de explorações. Também a maior diversidade das pesquisas possa estar associada ao uso popular, no ambiente on-line, para deleite do usuário, também ampliando a diversidade de temas consultados.

No entanto, as explorações do usuário ainda são limitadas no sistema de consultas on-line, em relação ao montante do acervo do APM, pois há muito trabalho de digitalização a ser realizado. Como há algumas convergências de recorrência de fundos e coleções mais consultados nos ambientes presencial e on-line aferidos por esta pesquisa, uma boa estratégia para melhoria da oferta de serviços on-line seja considerar a ampliação da oferta dos fundos Secretaria do Interior – SI, Casa dos Contos – CC, pois eles se destacaram ao longo do trabalho como os que demandam mais consultas dos usuários em ambos os ambientes, além da Seção Provincial (SP), um dos fundos mais consultados presencialmente.

Conclui-se que a análise dos perfis de uso dos usuários do APM pode ser uma das formas de contribuir para a organização de seus acervos, no sentido de esboçar quais são as demandas dos pesquisadores, auxiliando nas possíveis escolhas que a instituição pode fazer no que se refere ao trabalho de microfilmagem e digitalização, em que o objetivo central é a disponibilização dos documentos. Para tanto, é preciso pensar no usuário para além da sala de consulta presencial, e que a ampliação de possibilidades de atendimento aos usuários é promissora em quantidade e em qualidade no ambiente remoto, tendo em vista, inclusive, que ao atender o usuário remoto, também o usuário presencial é contemplado, já que grande parte do trabalho de pesquisa presencial pode se iniciar remotamente e que a pesquisa indica que os ambientes presencial e remoto são complementares para muitos usuários desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. A. A perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **Em questão**. Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 213-238, jan./jun. 2013.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 230 p.
- ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO. **Histórico do Arquivo Público Mineiro**. 2007. Disponível em: <http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/modules/wfchannel/index.php?pagenum=4> . Acesso em: 10 out. 2017.
- ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO. **SIAAPM - Sistema integrado de acesso do APM**. 2017. Disponível em <http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/modules/wfchannel/index.php?pagenum=6> Acesso em: maio 2017.
- ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO. **Guia de fundos e coleções**. 2018. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/modules/fundos_colecoes/listagem.php. Acesso em: maio 2018.
- BELLOTTO, H. L. O papel instrumental dos arquivos. In: _____. **Arquivo: estudos e reflexões**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014. p. 179-185. (Coleção arquivo).
- CNS – CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução n. 510, de 07 de abril de 2016**. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. 2016.
- CUNHA, M.B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.
- GARCÍA BELSUNCE, C. A. El uso práctico de los archivos. CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 9., 1980, **Anais...** Londres, 1980. p. 77-86.
- JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.5, n.5, p. 1-13, out. 2004.
- NASCIMENTO, M. A.; FLORES, D. Espaços informacionais virtuais: a disponibilização dos instrumentos de descrição arquivística na *Web*. In: OLIVEIRA, I. C. B. (org.). **Anais do IV Encontro de Bases de Dados sobre Informações Arquivísticas: desafios contemporâneos: gerenciar, conectar e dar visibilidade aos arquivos**. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 2011
- PORTELLA, V. P.; PEREZ, C. B. Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 19, n. 2, p. 346-363, jul./dez. 2013.
- SILVA, D. Arquivos: uma abordagem inicial sobre o termo “usuário”. **Cenário arquivístico**. Brasília, v.4, n.1, p. 9-21, jan./jul. 2011.

USES AND USERS OF MINAS GERAIS PUBLIC ARCHIVE IN FACE TO FACE AND DIGITAL ENVIRONMENTS

This exploratory research has had an aim to investigate and to compare the users' use profile of external and remote users of The Minas Gerais Public Archive, due to shortage of users studies in the referred institution and in the Archival Science in general. Paper questionnaires were applied among 39 users in-person in that Archive and other 54 online throughout 2017 year. It predominates high education users of Humanities area for both access means. It was noted more diversity of queries done by remote users than by face to face users, despite the fact that for both predominates academic use and queries to public documentary archives – specially to State Interior Secretary and provincial section – and to one of the institutions' collections – Contos House. It is concluded the necessity of investing more in remote services, as many users initiate their researches in that environment before going to face to face environment, and to allow more visibility to the Archive and for being the environment in which there are more queries demanded by users.

Keywords: *User Studies. Minas Gerais Public Archive. Presence User. Remote User.*

Originals recebidos em: 25/05/2018

Aceito para publicação em: 07/11/2018

Publicado em: 17/03/2019