

**CIIBERCID: USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, SOCIEDAD Y  
TECNOLOGÍA EN EL SIGLO XXI. UNA VISIÓN IBEROAMERICANA**

**CIIBERCID: UTILIZADORES DA INFORMAÇÃO, SOCIEDADE E  
TECNOLOGIA NO SÉCULO XXI. UMA VISÃO IBERO-AMERICANA**

**MIGUEL ÁNGEL RENDÓN ROJAS**  
**COORDINADOR**



**Z665**  
**C55**

CIIBERCID : usuarios de la información, sociedad y tecnología en el siglo XXI. Una visión iberoamericana = CIIBERCID : utilizadores da informação, sociedade e tecnologia no século XXI. Uma visão iberoamericana / Coordinador Miguel Ángel Rendón Rojas. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2023.

xv, 102 p. - (Epistemología de la bibliotecología  
y estudios de la información)

ISBN: 978-607-30-8326-3

1. Ciencia de la información. 2. Teoría de la información. 3. Usuarios.  
I. Rendón Rojas, Miguel Ángel, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Paula Laverde Austin

Primera edición: 15 de agosto de 2023

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL

AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,

pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P.

04510, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-8326-3

Esta edición y sus características son propiedad  
de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Prohibida la reproducción total o parcial por  
cualquier medio sin la autorización escrita del  
titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

# Contenido

INTRODUCCIÓN .....	ix
Miguel Ángel Rendón Rojas	
DO UTILIZADOR AO “PROSSUMIDOR” DENTRO DO PARADIGMA POSCUSTODIAL, INFOCOMUNICACIONAL E TRANSDISCIPLINAR / DEL USUARIO AL “PROSUMIDOR” DENTRO DEL PARADIGMA POSCUSTODIAL, INFOCOMUNICACIONAL Y TRANSDISCIPLINAR .....	1
Armando Malheiro da Silva	
SER, ESENCIA Y EXISTENCIA EN EL CONCEPTO DE USUARIO DE LA INFORMACIÓN / SER, ESSÊNCIA E EXISTÊNCIA NO CONCEITO DE UTILIZADOR DA INFORMAÇÃO .....	9
Miguel Ángel Rendón Rojas	
O UTILIZADOR DE SERVIÇOS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ERA DIGITAL: UM CASO DE APLICAÇÃO DO MODELO SISTÉMICO / EL USUARIO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA ERA DIGITAL: UN CASO DE APLICACIÓN DEL MODELO SISTÉMICO .....	27
Fernanda Ribeiro	
DESCAMINHOS DOS ESTUDOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL: UMA PERSPECTIVA ARQUIVÍSTICA / DESVIACIONES DE LOS ESTUDIOS DE COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL: UNA PERSPECTIVA ARCHIVÍSTICA .....	47
Rodrigo Fortes de Ávila	

LAS POLÍTICAS DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA: HACIA UN PENSAMIENTO IBEROAMERICANO SOBRE LA INFORMACIÓN INCLUSIVA E INTEGRADORA / AS POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO PARA A CIDADANIA: RUMO A UM PENSAMENTO IBERO-AMERICANO DE INFORMAÇÃO INCLUSIVA E INTEGRADORA . . . . .	65
Martha Sabelli	
PODER, MEMORIA Y SELECCIÓN DOCUMENTAL EN LOS ARCHIVOS NOVOHISPANOS / PODER, MEMÓRIA E SELEÇÃO DOCUMENTAL NOS ARQUIVOS DA NOVA ESPANHA . . . . .	77
Silvana Elisa Cruz Domínguez	
A MANERA DE CONCLUSIÓN / A TÍTULO DE CONCLUSÃO . . . . .	99
Miguel Ángel Rendón Rojas	

# Descaminhos dos estudos de comportamento informacional: uma perspectiva arquivística

## Desviaciones de los estudios de comportamiento informacional: una perspectiva archivística

RODRIGO FORTES DE ÁVILA  
*Instituto da Ciências da Informação  
Universidade Federal da Bahia, Brasil*

### INTRODUÇÃO

A publicação do artigo “Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte” (2004) foi um alerta à comunidade arquivística brasileira sobre os impactos das tecnologias da informação sobre o campo. Mesmo que o clamor pelo desenvolvimento de estudos desse feitio fosse uma inquietação ordinária, o diagnóstico, realizado há dezoito anos, salientou as particularidades desse momento: a substituição do lugar pelo acesso e a relevância do fluxo das informações em redes computadorizadas. Ainda que na literatura atual esse tipo de estudo seja mais expressivo, duas apreciações parecem recorrentes. A primeira é a de que a (o) usuária (o)<sup>1</sup> continua sendo apresentada (o) enquanto

---

1 Este texto se utiliza do feminino universal. Esse giro é um desdobramento da epistemologia decolonial. Longe de ser a solução aos problemas reais de desigualdade cotidiana, o objetivo dessa alteração é provocar uma reflexão sobre a linguagem que historicamente se constituiu no campo. Essa é a busca para tensionar o que a herança colonial impôs enquanto universalidade.

sujeita (o) passiva (o) no processo de transferência informativa. A segunda coloca o privilégio historicamente concedido aos arquivos permanentes.

O IV Seminário Internacional do Círculo Iberoamericano em Ciencia de la Información Documental (CIIBERCID) incorpora o signo de um trabalho de longo prazo. Um de seus intuitos essenciais é reestabelecer determinadas condições de inteligibilidade aos debates que reestruturam os fundamentos da Ciência da Informação (CI). As páginas deste texto, portanto, não foram motivadas por uma mera intervenção polêmica. Muito menos por uma atitude alarmante de enfrentamento das novas perspectivas. Indicar a inconsistência das noções tradicionais para tratar usuárias(os) não implica na adesão incondicional aos discursos atuais. Um entendimento dessa ordem atesta a conexão incontroversa entre os “modos de ver o mundo” e a maneira com que a realidade digital desconfigurou a linearidade cartesiana.

Este texto reexamina a relação das concepções fundantes com os efeitos que as alterações epistemológicas produziram nesses conjuntos documentais. Isso porque as ressignificações colocaram os parâmetros de elaboração dos estudos de usuárias(os) em uma atitude defensiva. Elas incidem diretamente sobre o esforço contínuo de se pensar tais acervos sem os lendários litígios conceituais entre as teorias moderna e pós-moderna.

Nesse sentido, o caminho deste texto elucidada, em primeiro lugar, a elaboração dos sentidos do termo usuária(o) na literatura. Em segundo são exploradas as maneiras de articulação das distintas formas de sua visibilidade com a natureza desses conjuntos. O último movimento destaca as alterações experimentadas naquilo que se considerava sua essência, assim como a intermediação de sua aplicabilidade para com o uso das tecnologias de informação por públicos variados. Esses três desdobramentos permitem revisar as funcionalidades das categorizações em suas relações com as concepções estruturantes.

Sendo assim, esta reflexão parte da ideia de que redefinir as articulações desses elementos condiciona maneiras novas de

transformação das pesquisas. Naturalmente, tal caminho procura assinalar marcos históricos e conceituais apropriados para reformular questões que são irremediavelmente impactadas pelas atuais perspectivas. É possível ainda encontrar enquadramentos necessários à compreensão de como a área vem se reestruturando diante dos novos desafios impostos pelos elementos que caracterizam essa dinâmica.

## OS ESTUDOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NOS ARQUIVOS

Em 2011, exploramos as pesquisas com foco nas categorizações das(os) usuárias(os). Caminho este que provocou o entendimento de determinadas debilidades teóricas. Aquele momento destacou a tentativa de afastamento da postura isolada desses serviços. As conclusões destacaram o estado de aporia desses estudos pelo desafio metodológico. Este ponto foi destacado por Kurtz (1990). Para a pesquisadora, o problema em entender as usuárias(os) estava na falta de metodologia apropriada para detectar suas necessidades informativas. Seria relevante, portanto, construí-las e relacioná-las “com uma maneira prática e segura de coleta e registro da informação (Kurtz 1990, 38). Na década anterior, Wilson (1981) também trazia um alerta sobre as dificuldades em trabalhar as variáveis dos contatos com tais serviços informativos.<sup>2</sup>

Para além da questão metodológica, foi perceptível o desafio em reestabelecer os limites do conceito de usuária (o). Pareceu evidente nesse percurso que as definições da literatura acompanharam o mesmo fundamento difundido pelo Conselho Internacional de Ar-

---

2 A operacionalização dessa dificuldade metodológica acompanha a trajetória dos paradigmas das pesquisas com usuárias (os): o tradicional e o alternativo. Orientado pela coleta de dados com questionários, Baptista e Cunha (2007) afirmam que o primeiro teve papel essencial entre os anos 1960 e 1980. No intuito de compreender as causas das interações com os sistemas informativos, o segundo percorreu a qualidade das formas de contato, reiterando uma perspectiva holística de análise a partir dos anos 1990.

quívos (1984): quem consulta e/ou usa os documentos, ou seja, leitor ou pesquisador. Tanto que o *Dicionário de terminologia arquivística* (Arquivo Nacional 2005, 169) segue esse caminho: “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador”. Le Coadic (1997) prefere utilizar a imagem daquela (e) que está na busca informativa para suprir demanda específica. Sanz Casado (1994, 19) define enquanto “indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”.

Essas perspectivas coincidem com a ideia de que há a demanda prévia que conduz o contato com o serviço. E é a tentativa de resolver problemas específicos que impulsiona a busca e o uso da informação. O objetivo do profissional da informação seria detectar tal “espaço” e integrá-lo às circunstâncias que permeiam sua demanda. Em outros termos, é recorrente a percepção da usuária (o) como objeto passivo do processo comunicativo. Isto parece o indicativo dos seguintes desdobramentos: **1)** a intensidade da relação “sistema-usuário” pela contundente necessidade de comunicação das informações custodiadas nas instituições (Oliveira 2006); **2)** a tentativa de desvencilhar-se do imaginário reativo que acompanhou historicamente tais sistemas informativos. Fato que inclusive justificou a nova designação “ator informacional”<sup>3</sup> e **3)** o desafio que estas definições impõem aos caminhos epistemológicos do campo. Este último ponto é o que interessa em particular no terceiro item deste texto.

O subseção **2)** tornou evidente a preocupação com a compreensão dos processos de busca e uso da informação. Wilson (1981) definiu entre os objetivos desses estudos entender a totalidade do comportamento humano nos canais informativos, incluindo as buscas ativa e passiva. Figueiredo (1994) situou entre suas metas verificar por que, como e para que se usam as informações; quais

---

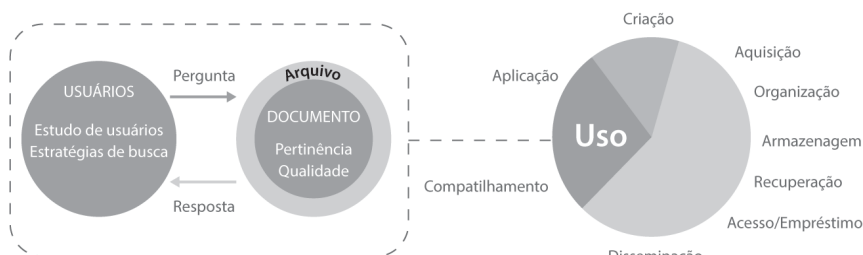
3 Tal escolha colocou as (os) usuárias (os) como partícipes ativas (os) do processo comunicativo. A alteração é o desdobramento da explosão informacional ocorrida nos anos 1980, fazendo com que tais estudos focassem nas necessidades informativas e não mais nos sistemas de organização.



fatores incidem no contexto de uso; e a melhoria do atendimento pelo estudo da demanda. Silva e Ribeiro (2002) atribuem sua relevância ao determinar constantes e variáveis do fluxo informacional. Em suma, tais estudos se preocupam em levantar demandas reais e potenciais, graus de satisfação dos contatos, a imagem social dos arquivos, a adequação da oferta à demanda e as possíveis debilidades a serem erradicadas por essas unidades informativas.

Com relação às fases do comportamento informacional, Choo (2006) reconheceu a necessidade, a busca e o uso informativo. Essa estrutura percorre o mesmo caminho de Wilson (1981) ao observar a ínfima exploração deste último. Enquanto Taylor (1984) reforçou quatro níveis: visceral, consciente, formalizado e adaptado. O primeiro envolve a insatisfação pela incapacidade de expressar desejos. No segundo se consegue descrever mentalmente a necessidade para se atingir o terceiro: formular questionamentos racionais. Após a formalização da demanda, o último nível interage com o centro informativo reformulando a pergunta inicial. Todo esse processo pode ser observado na figura abaixo:

*Figura 1. Relacionamento “usuária (o)-arquivo”.*



Fonte: Avila (2011, 97).

## AS CATEGORIZAÇÕES DAS (OS) USUÁRIAS (OS)

A análise das categorias das (os) usuárias (os) é sinal da correspondência à divisão clássica entre internos e externos. García

Belsunce (1980) considera os primeiros em relação à finalidade produtiva, podendo ser o produtor do registro. Enquanto os externos aproximam-se por finalidades investigativas, recreativas e pessoais.

Também se tornou patente o vínculo dessas divisões às típicas classificações de uso da informação de arquivo: acadêmico-científica, administrativa e popular. A primeira foca na resolução de problemas científicos. A segunda encontra o funcionamento interno da instituição. Blais (1995) a subdivide em planejadores, supervisores de procedimentos administrativos, coordenadores dos sistemas de gestão -responsáveis pelas unidades administrativas e os executores. Os ditos “homens comuns” estão no último grupo e se movem pela curiosidade de entendimento das ações estatais (García Belsunce 1980). Nesse grupo, Blais (1995) especifica outra designação: o pesquisador-amador. Em seus termos, o motivo de seu contato é a curiosidade intelectual por eventos memoráveis. O francês Delmas (1977) foi o primeiro a inserir o arquivista nas categorias, revelando os prelúdios de uma mediação intencional; que viria a impactar as maneiras de atendimento desses atores.

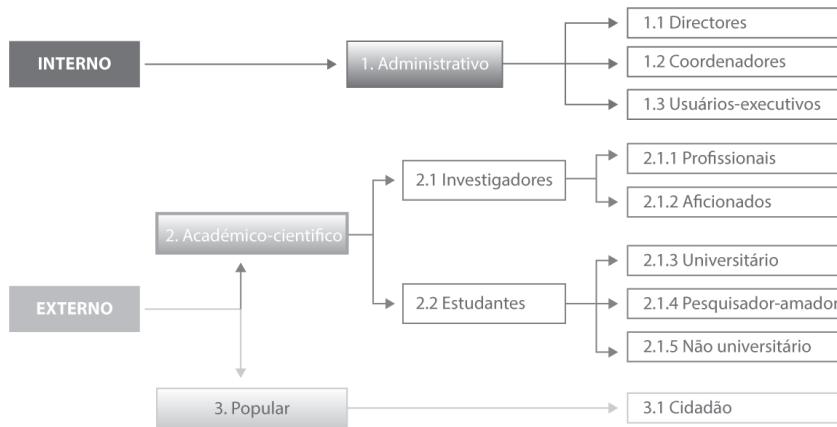
No que diz respeito às (aos) usuárias (os) internas (os), Tarraubella Mirabet (1997) ressalta sua uniformidade a partir do relevo de seu papel administrativo. Caracterizam-se por demandar funções basilares como organizar, transferir, conservar e dar acesso. Sua relação intrínseca com a fase permanente fez Borràs (2001) destacar a displicência para com as (os) usuárias (os) primárias (os). Em seus pensamentos, essa restrição acabava por dispensar, equivocadamente, as demais categorias e excluir os produtores dos registros. Isso ocorre pelos vínculos da imagem profissional com a História e com a administração pública.

Com relação às (aos) usuárias (os) externas (os), Borràs (2001) as (os) definiu como investigadoras (es) profissionais e aficionadas (os), assim como estudantes e cidadãos. O primeiro grupo apresenta formação universitária e está familiarizado com o funcionamento dos serviços informativos. O segundo demonstra interesses múltiplos, além do estranhamento com a lógica de funcionamen-

to técnico do sistema. Já as (os) estudantes são caracterizadas (os) por certa impaciência em relação aos cuidados com os registros, são universitárias (os) em busca de informações para trabalhos acadêmicos. Por fim, cidadãos e cidadãos comuns realizam pesquisas esporádicas. Sua aparição condiz com a universalização do direito de acesso à informação sendo, portanto, negligentes com as especificidades do patrimônio documental.

A partir desse cenário, detectou-se a generalização excessiva das categorizações externas. Essa imagem já não parece suficiente para indicar as infinitas peculiaridades dos sistemas digitais. Isso reforça o peso da Arquivística Custodial e seu vínculo com os registros permanentes (Silva; Ribeiro, 2002).<sup>4</sup> Nas palavras de Borràs (2001, 5, tradução nossa) “estas concepções acabam por não tocar outras categorias de usuários externos e, sobretudo, excluem os produtores internos dos documentos”.

Figura 2. As categorizações das (os) usuárias (os) nos arquivos.



Fonte: Ávila (2011, 96).

<sup>4</sup> Pesquisadores portugueses entendem os arquivos em três movimentos específicos: o sincrético/custodial, o técnico/custodial e, por fim, o científico/pós-custodial. Neste último, sua epistemologia é redimensionada na CI.

## RECONFIGURAÇÕES E IMPACTOS

A primeira parte deste texto retratou as (os) usuárias (os) como quem percebe uma anomalia em seu estado de conhecimento. Essa constatação instaura a busca informativa. Pensar dessa maneira não difere muito da perspectiva passiva apresentada previamente. Isso porque agora a (o) definimos como quem usa um sistema informativo ao mesmo tempo em que participa de seu processo comunicativo. É provável que esse deslocamento revele um desprendimento das concepções anteriores.

Esse parece ser um ponto explorado recentemente por Marcos de Souza e Daniel Flores (2020). Em artigo publicado na *Revista Acervo* do Arquivo Nacional, os autores consideram usuária (o) quem utiliza sistemas informativos. Passa a ganhar relevo a interoperabilidade dos sistemas digitais permitindo a leitura automatizada em repositórios abertos. Nesse sentido, os autores colocam os contatos remotos e os arquivos nato-digitais na centralidade do debate a partir do modelo “Record in Contexts: a Conceptual Model for Archival Description”.<sup>5</sup> Desse modo, a recomendação de dados abertos interligados amplia o entendimento institucional e potencializa a visualização da descrição nos mais variados níveis. Por esse motivo, Lobato e Rocha (2019) problematizam as categorias presencial e remota. Ambas perspectivas colocam a própria investigação dos agentes digitais como possível usuária (o) dos serviços informativos.

O debate oferecido no IV Seminário Internacional CIIBERCID foi justamente o de revisitar todo esse panorama conceitual a fim de perceber como tais visões ainda correspondem à forma tradicional

---

5 Modelo criado pelo Experts Group on Archival Description (Egad) do International Council of Archives (ICA), em 2006. A proposta unifica as normas de descrição: ISAAR(CPF) (International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families); ISDF (International Standard for Describing Functions); e ISDIAH (International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings); ISAD(G) (General International Standard Archival Description).

de passagem pelo ciclo vital dos documentos.<sup>6</sup> Por conseguinte, essa forma de visualizá-los guarda estreita relação com a constituição da natureza do que vem a ser tradicionalmente seu objeto de investigação. O ponto que interessa, contudo, é pensar como essa maneira de “ver o mundo” não se harmoniza com os novos anseios epistemológicos do campo de pesquisa. Não por acaso, a influência da concepção legalista levou Gauld (2017) a anunciar que os procedimentos transacionais naturalizaram as funcionalidades desses acervos. Por isso, vê-los como “subprodutos” sem intencionalidade demarca a bifurcação de seus vestígios. Isso significa que são pertencentes tanto ao presente, pelas demandas do “agora”, quanto ao passado, pelo “rabiscar” de eventos predecesores. Essa dupla consciência, contudo, não sinaliza uma restrição aos fatos antigos, realçando os resíduos salvos do processo de esquecimento.

O caminho dessa essencialidade demarca sua interpretação contextual. Aponta sua retrospectiva na determinação de princípios e métodos. Esse critério sustenta tais acervos como signos que esperam usuárias ou usuários. Nesse sentido, refletem certa habilidade do “*hoje*” se reconectar à instrumentalização de objetivos mais amplos, seja transparecer o processo de decisão ou ainda subsidiar a construção de traços memorialísticos. Os dois sentidos, entretanto, não escapam do mal-entendido de se pensar na manipulação desses acervos sem significações prévias. Nesse ponto tais acervos encontram as categorizações reiteradas anteriormente.

Não obstante, as abordagens críticas a esse olhar enveredam a trilha incômoda da negociação com um poder concebido publicamente. Nessa perspectiva, esses acervos se embaralham em sua funcionalidade mais elementar de servir como espelhos institu-

---

6 Modelo articulado por Theodore Schellenberg no final dos anos 1960. Refere-se às sucessivas fases de existência de um documento arquivístico, desde a criação até a destinação final. Tais momentos são caracterizados de acordo com sua frequência de uso, tendo como base a identificação dos valores primários e secundários. Também conhecidas como fases corrente, intermediária e permanente.

cionais e ao mesmo tempo sustentar determinadas “imagens” sociais. Se confundem também enquanto evidências que gritam ou sussurros que se silenciam diante de vozes carregadas de jogos de interesse. Pensar nestas questões abriu caminho para a ambiguidade das lentes comunicativas (Nesmith 2002), ou ainda os envolveu na teia das construções sociais sempre provisórias (Brothman 2002). São esses os olhares que remodelam as formas de pensamento do campo nas últimas décadas. Ao que tudo indica, analisar os conjuntos arquivísticos como processos, e não produtos sem “vontades parciais”, acompanhou as seguintes resignificações: a redescoberta da proveniência, a reconfiguração das fronteiras conceituais do documento arquivístico e a quebra da confiança no rito de passagem linear dos registros pelas distintas fases do ciclo vital.

A primeira delas repercutiu diretamente na integridade desses acervos. Nos anos 1980, os canadenses redefiniram a noção de proveniência oferecendo uma estrutura de autodeterminação dos produtores. Isso os importava justamente para assimilar novas escolhas para elucidar variados contextos de gênese. A expressão *Mind over Matter*, cunhada por Terry Cook (1992), demonstra esse deslocamento. Isso porque as críticas do pesquisador à convenção de fundo se aprofundaram nos desafios digitais, articulando-os à noção de *archiving as a practice*. A partir desse ponto, o princípio integra uma espécie de “historiografia social” reconhecendo tendências que transcendiam o imperativo físico. Isso transferiu sua preocupação a padrões contextuais abstratos.

A segunda ponderação partiu da inquirição dos fundamentos de um documento arquivístico. É seu desdobramento naturalizado por circunstâncias de gênese específicas das funções da entidade produtora que os colocam como elementos acidentais. É ainda a defesa da evidencia jenkinsoniana que o vinculou à “imparcialidade” das transações negociais. Novos movimentos, contudo, sustentam que essa centralidade minimizou valores humanos e informativos (Henry 1998), defendendo diversos fatores na produção desses registros. E que para entendê-los torna-se fundamental

compreender tanto o produtor quanto seus motivos de elaboração, bem como as funções envolvidas nesse ato constituinte. Gonçalves *et al.* (2021) estreitam essa teia de sentidos à institucionalidade e à materialidade. Isso inclui sua valoração institucional assim como sua validação por intermédio de uma autoridade específica.

As diversas posturas apresentadas acima questionam as fronteiras conceituais da força administrativa de produção desses atos. As demarcações diluídas dessa definição conservam relação inquestionável com as atividades de gênese. Isso permitiu a crítica do caráter administrativo como sustento da concepção. O importante agora é revigorar seus aspectos culturais em favor das potencialidades diversificadoras.

O último fator dessa alteração foi motivado por pesquisadoras e pesquisadores na Austrália que, desde a década de 1960, se debruçam sobre o *continuum*. Entretanto, como afirma Cássio Costa Filho (2017), já na década de 1990 se percebia um debate promissor sobre os impactos dos documentos digitais. Ao que parece, foram as observações pós-custodialistas e funcionalistas de Terry Cook que sustentaram os elementos fundantes da perspectiva social dos *records continuum*. Esse ângulo edificou horizontes ao declarar debilidades do ciclo vital para lidar com questões concernentes ao ambiente digital.

Tal interesse reflexivo fez o campo retomar elementos epistemológicos basilares. O principal argumento dessa retomada envolve o fato de que os dados digitais diluíram o ritual linear de passagem dos registros pelas três idades documentais. A fluidez desse ambiente impediu o “congelamento” de qualquer indício em algum ponto dessa travessia fragmentada (Atherton 1985). Por esse motivo, a diluição da fisicalidade revisitou a finalidade arquivística de retratar contextos de elaboração dos registros e sustentar suas qualidades evidenciais. O ponto central é que a elaboração conceitual do documento não tem mais equivalência estrita aos objetos físicos. Essa quebra de confiança na custódia física foi atribuída por Flynn (2001) **a)** à disponibilidade dos documentos gerenciais, sobretudo pelas legislações de acesso à informação; **b)** ao

afastamento entre *records managers* e *archivists*; e c) à relevância adquirida por diversas fontes na elaboração dos fatos sociais.

O ponto é que parte dessa diluição foi apontada pelas críticas pós-modernas. Elas arruinaram narrativas universalizantes reformulando o dualismo racional. Upward (1996) transferiu essa desconfiança à custódia física. Fez isso partindo das reflexões sobre os abalos ocorridos na convicção desse progresso incessante que a modernidade falsamente instituiu. Seu movimento assinalou o afastamento da custódia única, desempenhando funcionalidades efetivas a fim de gerir os documentos digitais. O mais relevante, segundo seu entendimento, seria interpelar noções como propriedade e controle para redefinir as responsabilidades tradicionais da custodialidade.

Além disso, a organização sustentada pelo caráter físico interditiu a compreensão da complexidade refletida nas novas relações contextuais. Nesse sentido, a perspectiva do *continuum* representa um contraste evidente à linearidade do ciclo vital. Ela possibilita pensar na integração das gestões corrente e permanente sem a distinção nítida oferecida pela convenção linear sequencial. É preciso compartilhar novas responsabilidades. Uma abordagem dessa ordem incorpora condições espaço-temporais à produção dos registros. Permite conceber seus distintos propósitos de uso e exploram sua gênese como elementos fundamentais ao desvirtuamento do dualismo entre documento enquanto memória e/ou evidência (McKemish 1997). Nesse sentido, a natureza evidencial desses registros possibilita a união de uma dupla funcionalidade: consolidar traços memorialísticos e fundamentar sua transacionalidade contextual. Tal dualidade sistematizou historicamente os contatos ocorridos com os serviços informativos, apresentados na figura 2 deste texto.

Esses são os indicadores da inadequação da linearidade física às abordagens pós-custodiais. Todos são impulsionados pelo declínio da confiança na perspectiva física. Novas ferramentas oferecem reflexões efetivas para se repensar a gestão documental. Importa nesse momento o entendimento da custódia contínua em suas responsabilidades com um gerenciamento ativo. Seu surgi-



mento, todavia, não pode figurar enquanto fragmentação dos objetivos profissionais.

Todo esse debate estimulou a percepção de que os conjuntos arquivísticos “são menos parecidos com espelhos do que com tabuleiros de xadrez” (Burns 2010, 124, tradução nossa). Essa postura evidencia uma perspectiva produtiva do conhecimento. Em outros termos, eles não são simples ferramentas de recuperação informativa. Sustentam-se como instrumentos que produzem fatos e taxonomias da própria noção de autoridade produtiva.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito da reflexão do *IV Seminário Internacional CIIBERCID* foi indicar toda essa análise retrospectiva como representante dos elementos que as concepções teóricas indicam enquanto constituintes da natureza arquivística. Esse salto só foi possível devido ao patamar anterior: a inferência de que esses eixos se sustentavam nas finalidades de uso, cujas interfaces estão comprometidas com valores Schellenberguianos dos finais dos anos 1950.

As tipificações das demandas para com esses serviços informativos encontraram categorias restritivas às peculiaridades da natureza dos acervos arquivísticos e ao seu vínculo com a teoria das três idades. O interesse desta reflexão foi justamente problematizar a desnaturalização percebida pelas recentes erupções teóricas. As novas presenças conceituais instigaram uma revisitação do horizonte tido como tradicional a partir das dinâmicas de revolução administrativa operadas no mundo digital.

As recentes articulações sinalizam tais conjuntos como expressões de atividades interpretáveis, antes mesmo de subsidiarem propósitos específicos. Esse olhar os redefine enquanto modeladores de determinada realidade social, tornando-os construções envoltas em múltiplos discursos. Ao que parece, temos aqui um alerta de como observá-los para além da simples conformação de meros resíduos naturais de atividades administrativas, desestruturando a noção de “espelho” dos fatos.

A partir desse ponto, os descaminhos entrecruzaram à desnaturalização; e esta, por sua vez, perpassou a abstração de conceitos antes bem delimitados. Ao fazer isso, os descaminhos impõem a absoluta singularidade da abstração ao mesmo tempo em que destroem qualquer critério pragmático de efetivação dessa singularidade. Essa operação parece impor uma tensão aos limites dentre os quais as certezas conceituais se moviam e eram percebidas.

É provável que a natureza dos conjuntos arquivísticos tenha se desenvolvido sobre formas de normatividade que definem condições segundo as quais essas categorizações podem ser reconhecidas. Essa constatação revela um jogo duplo habitual: por um lado, a sistematização facilita a compreensão dos contatos externos. Por outro, condiciona um retraimento conceitual interno. Assim, convoca-se o ausente pela falta. Por ironia ou não, é por ela que o oculto se revela. Ao mesmo tempo, essas categorias re-pensam a relação de seu interior, os arquivos, com aquilo que lhe é exterior, quem o utiliza. Porém, uma coisa é a historicidade própria a um regime do que se considerava arquivo até então. Outra é o imperativo das rupturas que operaram em seu interior. Uma não deixa de ser desdobramento da outra. Por isso uma digressão se impôs para situar o problema.

Subtraídas de suas conexões ordinárias, as trilhas dessa revisão conceitual são habitadas por uma potência heterogênea. É justamente essa a potência de um pensamento que acabou se tornando estranho a si mesmo. São esses os descaminhos partilhados pelos estudos de comportamento informacional nos arquivos. Se os arcabouços teóricos buscam maneiras recorrentes de abstração, tais investidas precisam de mais concretude em suas afeições. Se antes o objeto de estudo era visto como “espelho” de determinada realidade, ao que parece, este fora estilhaçado pelos caminhos oferecidos nas leituras atuais. Se as fronteiras conceituais condiziam à estabilidade e à hierarquia, essa idealização está sendo aperfeiçoada pelas revisitações do Princípio da Proveniência e pela própria concepção do que seria um documento típico de arquivo. A dissolução desses limites colocou ao campo três

desafios: a) entender quando de fato se inicia a concepção teórica de seu objeto de investigação -e a que de fato ela corresponde e interessa; b) encontrar uma definição de usuário (o) que corresponda às formas atuais de contato com esse serviço; c) destacar os desdobramentos da crença acrítica na convenção do ritual de passagem desses registros pelas fases documentais. Essa tripartição é marca da advertência quanto ao perigo de pensá-los por vias falsamente inconciliáveis: exaltar ou denunciar novas perspectivas sem de fato se esquecer que sua contrapartida primordial é a gênese das futuras tradições.

## REFERÊNCIAS

- Arquivo Nacional (Brasil). 2005. *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional.
- Atherton, J. 1985. "From Life Cycle to Continuum: Some Thoughts on the Records Management–Archives Relationship". Ottawa, *Archivaria*, 18 (1985): 43-51.
- Ávila, R. F. de. 2015. "Além do que se vê: o uso e o pós-uso da informação orgânica arquivística". *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação* (em cursivas), 8(2), 288.
- Batista, S. G., M. B. Cunha. "Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados". Belo Horizonte. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12 (2007): 168-184.
- Blais, Gabrielle. 1995. *Accès aux documents d'archives: etat des lieux. Etude RAMP*. Paris: UNESCO.
- Borras, Joaquim. 2010. "Las relaciones entre archiveros y productores de documentos". *Archivo de La Universidad Pompeu Fabra, España*, marzo 2001. <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/5576/1/A7-01.pdf> (Acesso em junho de 2010).

- Brothman, B. "Afterglow: Conceptions of Record and Evidence in Archival Discourse". 2002. *Archival Science*, 2 (2002): 337-338.
- Burns, Kathryn. 2010. *Into the Archive: Writing and Power in Colonial Peru*. Durham, NC.
- Choo, Chun W. 2006. *A organização do conhecimento: como as organizações usam conhecimento para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. 2 ed. São Paulo: SENAC.
- Conselho Internacional de Arquivos. 1984. *Dicionário de terminologia Arquivística*. Paris: CIA.
- Cook, T. 1992. "Mind over Matter: Towards a New Theory of Archival Appraisal". In: Craig, B. *The archival imagination: essays in honour of Hugh A. Taylor*. Ottawa: Association of Canadian Archivists.
- Costa Filho, Cássio Murilo Alves. 2020. *Records continuum: Limitações do ciclo vital dos documentos na era pós-custodial e as contribuições da arquivologia australiana [recurso eletrônico] / Cássio Murilo Alves Costa Filho*. Dados eletrônicos (1 arquivo: 7.700 kb). Rio de Janeiro: Arquivo Nacional. (Prêmio Nacional de Arquivologia Maria Odila Fonseca; 2).
- Delmas, Bruno. 1977. *User Needs and Archive Facilities: A Tentative Typology and Analysis*. Paris: UNESCO, ICA.
- Figueiredo, Nice de Menezes. 1994. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT.
- Flynn, S.J.A. 2001. "The Records Continuum Model in Context and its Implications for Archival Practice". *Journal of the Society of Archivists*, v. 22, núm.1, (abr. 2001): 79-93
- García Belsunce, C. A. 1980. "El uso práctico de los archivos". En: Congreso Internacional de Arquivos, Londres. *Anais*. Londres, (1980): 77-86.

- Gauld, Craig. 2017. "Democratising or Privileging: The Democratisation of Knowledge and the Role of the Archivist". *Archival Science* 17 (2017): 227-245.
- Gonçalves, C.F.M., E. A. dos Santos Junior, G. dos Santos Lima, e W. R. Veronez Junior. 2021. A materialidade e a institucionalidade da informação: possíveis contribuições para a noção de documento na Arquivologia. *Páginas a&b: Arquivos e Bibliotecas*. <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/10197> (Acesso em 15 jan. 2022).
- Henry, L. J. "Schellenberg in Cyberspace". 1988. *The American Archivist*, v. 61.
- Jardim, J. M., M.O.K. Fonseca. 2004. "Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte". *DataGramaZero*, v. 5, núm. 5, 2004. <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5671> (Acesso em 22 jun. 2022).
- Kurtz, Clara Marli Scherer. 1990. *O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação*. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/ Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- Le Coadic, Yves. 1997. *Usages et usagers de l'information*. Paris: ADBS.
- Lobato, Ana Paula Ribeiro, Eliane Cristina de Freitas Rocha. 2019. "Usos e usuários do Arquivo Público Mineiro em ambiente digital e presencial". *Ágora: Florianópolis: Arquivologia em Debate*, v. 29, núm. 58, (mar. 2019): 1-16. <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/746> (Acesso em 27 dez. 2019).

- Mckemmish, S. 1997. "Yesterday, Today and Tomorrow: A Continuum of Responsibility". In: National Convention RMAA, *Preserving yesterday, managing today and challenging tomorrow: proceedings. Papers...* Perth: Records Management Association of Australia. <http://www.ica2012.com/les/data/Full%20papers%20upload/ica12Fina100414.pdf> (Acesso em 20 fev. 2021).
- Nesmith, T. 2002. "Seeing Archives: Postmodernism and the Changing Intellectual Place of Archives". *The American Archivist*, v. 65 (2002): 24-41.
- Oliveira, Lucia Maria Velloso de. 2006. *O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos*. 146f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal Fluminense.
- Sanz Casado, E. 1994. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Silva, M., Fernanda Ribeiro. 2002. *Das ciências documentais à ciência da informação*. Edições Afrontamento: Porto.
- Souza, M. V. B., D. Flores. 2020. "Possíveis impactos do modelo Records in Contexts para os usuários de arquivos". *Revista Acervo*, v. 33, núm. 3 (set./dez. 2020): 49-67.
- Tarraubella Mirabet, Xavier. 1997. Los archivos y sus usuarios. Ponencia presentada en V Conferencia Europea de Archivos, Barcelona, 27-30 de mayo.
- Taylor, Hugh. 1984. *Los servicios de archivos y el concepto de usuario: estudio del RAMP*. París: UNESCO.
- Upward, F. 1996. "Structuring the Records Continuum – Part One: Post-Custodial Principles and Properties". *Archives and Manuscripts*, v. 24, núm. 2 (1996): 268-285.
- Wilson, Ian. 1981. "On User Studies and Information Needs". *Journal of Documentation*, v. 31, núm. 1 (1981): 3-15.

*CIIBERCID: Usuarios de la información, sociedad y tecnología en el siglo XXI. Una visión iberoamericana / CIIBERCID: Utilizadores da informação, sociedade e tecnologia no século XXI. Uma visão ibero-americana.* Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información / UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez, revisión especializada: Pilar Obón y Jorge Alberto Castro Jáuregui; corrección de pruebas, Jorge Alberto Castro Jáuregui, Carlos Ceballos Sosa y Marcos Emilio Bustos Flores; formación editorial, Books and Chips; corrección de formación editorial, Mario Ocampo Chávez. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Editorial Color, S.A. de C.V., Naranjo 96, Bis. Col. Santa María la Ribera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06400, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2023.