

ARQUIVOS PÚBLICOS ESTADUAIS DO BRASIL: AVALIAÇÃO DAS FUNÇÕES – CONTEÚDO DOS SITES

**Maria Lourdes Blatt Ohira
Viviane Carolina de Paula
Noêmia Schoffen Prado
Marília Beatriz de Castro Schenkel**

Resumo

Com a utilização crescente das tecnologias de informação, os Arquivos Públicos Estaduais do Brasil têm procurado se fazer presentes além de suas fronteiras físicas com a criação de *sites* na Internet. Em levantamento preliminar, identificou-se que, dos 27 estados brasileiros, incluindo-se o Distrito Federal, 14 arquivos públicos estaduais (52%) possuem *site* na Internet. O objetivo da pesquisa foi analisar e avaliar os *sites* dos Arquivos Públicos Estaduais, para verificar como os mesmos têm se utilizado da *web* como canal de comunicação e divulgação de suas estruturas informacionais. Os resultados revelam que os arquivos públicos estaduais brasileiros estão utilizando seus *sites*, basicamente, como meio de informar sobre seus aspectos físicos e seus serviços, assim como da forma de se comunicar com a instituição. A função de pesquisa revela que as instituições arquivísticas estão começando a mostrar interesse por novas ferramentas de pesquisa, no sentido de ampliar seus serviços aos usuários. A Internet é um meio de comunicação de rápido acesso, e deveria ser melhor aproveitada pelos arquivos pesquisados, principalmente no sentido de aumentar o nível de interatividade e de relacionamento com os usuários.

Palavras-chave: Análise de sites; Arquivos Públicos Estaduais; Análise de conteúdo.

1 INTRODUÇÃO

As mudanças no cenário das tecnologias de comunicação e informação têm apresentado uma série de novas questões a serem equacionadas pelos profissionais que lidam com a informação. Com a adoção das tecnologias no processamento eletrônico de dados e com a expansão das redes de telecomunicação, as organizações que têm por finalidade armazenar, tratar e disseminar documentos e informações, têm se deparado com o desafio de rever suas atribuições, seus produtos, seus

serviços, e mesmo, mudar seu padrão de relacionamento com o público. A área da Ciência da Informação, incluindo Arquivos, Bibliotecas, Museus e Centros de Documentação, encontra-se envolvida com a necessidade imperiosa de promover mudanças no sentido de adequar-se às tecnologias e exigências do mercado da informação.

No campo da Arquivística, a introdução da informática e o advento das grandes redes de computadores têm colocado problemas que dizem respeito ao cerne do trabalho que é a administração e a disseminação de documentos e informações com nítidos reflexos, segundo Ponte (2000) sobre:

- a) suas bases teórico-metodológicas: a informática tem permitido a produção de novos tipos de registros e suportes apresentando novas questões quanto à autenticidade, à integridade, à conservação e ao acesso a documentos eletrônicos, como também quanto à aplicação dos princípios de organicidade e de proveniência, tal como vinha sendo praticada nos documentos convencionais.
- b) atribuições das instituições: o impacto das tecnologias sobre as possibilidades de produção, armazenamento e tratamento de informações, bem como sobre as formas de acessá-las e torná-las disponíveis, tem pressionado as instituições de Arquivo a combinar a diversificação de serviços, tecnologias e metodologias. O acesso à imensa quantidade de informações veiculadas pela Internet, aliada à crescente disponibilidade de acervos arquivísticos e bibliográficos em rede, fazem prever a redução dos atuais modelos de serviços de arquivos, em função de sua gradativa substituição por Arquivos Virtuais.
- c) sobre a composição do corpo técnico: a adoção dos recursos tecnológicos requer a reordenação na política de qualificação e configuração das equipes responsáveis pela manutenção de acervos e serviços institucionais, bem como investimentos significativos em tecnologia e atualização teórico-metodológica, passando a exigir do profissional de arquivo diferenciada qualificação e um espectro cada vez maior de conhecimentos.
- d) sobre seus padrões de relacionamento com o público: com a expansão da Internet, a questão do acesso, e portanto a questão do relacionamento com a clientela da instituição, ganha nova dimensão devido à crescente demanda por serviços automatizados de recuperação de documentos e informações via rede. O acesso remoto nos coloca, num futuro não muito distante, frente a duas

situações: por um lado tende a esvaziar as salas de consultas, reduzindo em muito o contato direto com o usuário e por outro lado, abre a possibilidade de ampliação, de modo inimaginável, do leque da clientela.

O uso das tecnologias de informação e comunicação pelos Arquivos Públicos estaduais, municipais e eclesiásticos brasileiros, foi objeto de análise da pesquisa realizada pela Fundación Histórica Tavera em toda a América Latina. A Fundação considera que “uno de los aspectos fundamentales a la hora de analizar el desarrollo archivístico de un país, es determinar la cuantía y calidad del material tecnológico disponible en los archivos”. Revela que a situação no Brasil é muito desigual, uma vez que pequena porcentagem (8%) não dispõe de nenhum tipo de computador e aproximadamente 50% não dispõem de equipamentos modernos, encontrando dificuldades para adaptar-se aos novos softwares do mercado e, acima de tudo, a disponibilidade de equipamentos informáticos que permitem o acesso à Internet (FUNDACION HISTORICA TAVERA, 1999, p. 9).

No âmbito das tecnologias de informação e comunicação, a Internet destaca-se como uma das mais importantes revoluções. A Internet, fisicamente, pode ser definida como um conjunto de interligações voluntárias entre redes e suporta milhões de documentos, recursos, bases de dados e uma variedade de métodos de comunicação. Significa a “rede das redes”. Por ciberespaço (*cyberspace*) designa-se, habitualmente, o conjunto de computadores, serviços, enfim toda atividade que constitui a rede Internet. Mundo virtual, onde transitam as mais diferentes formas de informação e onde as pessoas que fazem parte da sociedade da informação se relacionam virtualmente, por meios eletrônicos.

Os recursos da Internet, em particular a WWW – World Wide Web, criada no princípio dos anos 90, proliferam a um ritmo surpreendente, permitindo que grandes quantidades de informações sejam disponibilizadas a cada dia. De acordo com o glossário da Sociedade Digital e outros glossários da área disponível na Internet, apresentam-se alguns conceitos básicos, com o objetivo de subsidiar este trabalho: (<http://www..sociedadedigital.com.br>)

- **WWW** - World Wide Web: também chamada de Web ou W3. Literalmente, teia de alcance mundial. Baseada em hipertextos, integra diversos serviços Internet que oferecem acesso, através de *hiperlinks*, a recursos multimídia, tornando facilmente acessível e

compreensível o inter-relacionamento da informação comum aos documentos independentemente da sua localização física.

- **Web:** Em português, teia. Abreviatura para designar o World Wide Web (WWW). Pode ser considerada uma coleção de *home -pages*;
- **Links ou HiperLinks:** Conexão, ou seja, elementos físicos e lógicos que interligam os computadores da rede. São ponteiros ou palavras-chaves destacadas em um texto que, quando clicadas nos levam para o assunto desejado, mesmo que esteja em outro arquivo ou servidor. O *hyperlink* pode levar a outra parte do mesmo documento ou a outros documentos.
- **Home Page:** página principal/inicial ou de apresentação de um site na Web. Um *site* que contém somente uma página, também é chamado de *home page*. É o ponto inicial para a navegação em um site. Literalmente, significa “página de casa”. Designa a página de abertura de um *site*.
- **Site ou Website:** no mundo virtual, é um endereço cuja porta de entrada é sempre sua *home page*. Localização do endereço de um servidor na Internet. Conjunto de páginas (*web pages e home pages*) agrupadas por um mesmo assunto, propósito ou objetivo, podendo ser de uma instituição, empresa ou indivíduo. Estas páginas podem ou não estar alocadas dentro de um mesmo servidor. Um conjunto de páginas *web*, normalmente sob um mesmo ou diferentes domínios, acessadas por uma única *home page*. É um conjunto de páginas composto de uma página principal denominada *home page* e outras.

Nielsen (1996), citado por Salles (1997), apresenta a evolução dos *websites*, constatando que nos últimos anos, os estilos têm se alterado. O fato de possuir um *website* com uma lista longa de *links* deixou de ser fundamental. Em função do crescimento explosivo do número de *websites*, os usuários passaram a considerar se o conteúdo e a qualidade das informações atendem às expectativas. Nesse sentido, as páginas passaram a disseminar informações úteis e organizadas, onde o valor da informação agregada ao *site* passou a ser determinante, principalmente para que os usuários o visitem novamente, aliando-se à preocupação com a navegação na rede, o que resulta no desenvolvimento e aplicação de diversos mecanismos/ferramentas de busca, as chamadas *search engines*.

1.1 Metodologia para avaliação de sites

Uma vasta literatura é encontrada apresentando metodologia para desenvolvimento de *sites*. Segundo Berghel et al (1999), citado por Furquim (2004, p. 49), “há uma base de 100 milhões de *sites web*, 10 mil são adicionados por mês. [...] Enquanto muitos esforços são despendidos para criar e aumentar o uso da Internet, poucos esforços são conduzidos no sentido de avaliá-la”. Portanto, os *sites* de qualquer organização devem ser elaborados com base em um planejamento, devem ser constantemente monitorados e avaliados no sentido de garantir que todos esses esforços sejam direcionados à obtenção de resultados efetivos, sempre com preocupação centrada no público potencial.

O crescimento fenomenal da Internet tem colocado muitas dificuldades para os usuários que desejam localizar informações. São centenas de milhares de documentos contendo informações, disponibilizados a cada momento, em *sites* existentes e em novos *sites* que estão sendo criados. A variedade de recursos informacionais extrapola os tipos tradicionais, como livros, teses e periódicos. Novos recursos inerentes a Internet acrescem as possibilidades de informação, como as listas de discussão, conferências eletrônicas, fóruns, hipertextos e outros. Por esta razão, torna-se fundamental a seleção e avaliação das fontes, a fim de se obter melhores resultados na busca e garantir a qualidade das informações. Nesse sentido, fator determinante no planejamento do *site* é a gestão de conteúdo, entendido como aprender a gerenciar a informação presente de forma eletrônica. Para Campos (2001), citado por Ferreira e Amaral (2004, p. 4), “[...] se a informação for disposta de maneira organizada, será fácil recuperar e achar quando o leitor estiver navegando”.

Ohira et al. (2003), levantaram na literatura brasileira e estrangeira metodologias e critérios para avaliação de *sites*, com enfoque para o “conteúdo” informativo das páginas, bem como da estrutura dessa informação dentro dos *sites*. O artigo reúne e descreve nove metodologias que apontam como principais critérios a serem observados para a avaliação de *sites* e conclui que os mesmos podem ser agrupados em: abrangência e propósito; conteúdo das informações; planejamento visual e gráfico; funcionalidade e usabilidade e funções desempenhadas pelos *sites*. A análise contribuiu para definir qual metodologia utilizar para a avaliação dos *sites* dos arquivos públicos do Brasil, objeto desta pesquisa.

1.2 Arquivos públicos e a internet

A literatura brasileira apresenta seu primeiro levantamento realizado por Jardim em 1996, com a presença de apenas três instituições arquivísticas na Internet. O estudo foi atualizado pelo mesmo autor em 1999, constatando que dos 27 arquivos públicos estaduais, dez arquivos (37%) possuíam *site* na Internet: Arquivo Estadual da Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Pernambuco, Pará, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, São Paulo (JARDIM, 1999).

Com o objetivo de verificar o crescimento do número de arquivos públicos brasileiros com *site* na Internet, no período de 1999 a 2002, Schenkel e Ohira (2002), atualizaram o levantamento de Jardim (1999) e identificaram quatro novos arquivos públicos estaduais com *site* na Internet: Arquivo Público do Mato Grosso, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Portanto, do total de 27 arquivos estaduais brasileiros, incluindo-se o Distrito Federal, 14 arquivos (52%) têm acesso via Internet, representando um aumento de 15% nos últimos três anos.

Pode-se afirmar que as pesquisas realizadas em Arquivos Públicos se limitaram a identificar quais utilizam a Internet e como as informações sobre os serviços e produtos oferecidos pelos mesmos, são disponibilizadas. Além da importância de se ampliar a disponibilidade de informações arquivísticas na Internet, é necessária a otimização dos recursos da Internet, no sentido de disponibilizar instrumentos de pesquisa on-line, por meio de buscas com maiores teores de interatividade (por assunto, data etc). Para Jardim (1999, p. 10), “caberá às instituições arquivísticas e seus profissionais adquirirem e ampliarem sua competência para a exploração de recursos na Internet, de maneira a utilizar adequadamente os seus serviços básicos e ferramentas”.

A Internet é um recurso de enorme potencial para a ampliação de serviços aos usuários dos Arquivos. O acesso à imensa quantidade de informações veiculadas pela Internet, aliado à crescente disponibilidade de acervos arquivísticos e bibliográficos em rede, faz prever a redução dos atuais modelos de serviços de arquivos, em função de sua gradativa substituição por Arquivos Virtuais. As instituições arquivísticas que querem divulgar sua imagem, seus serviços e seus produtos e que têm interesse em comum, estão todas criando seus *sites* na Internet. Para Jardim (1999, p. 10),

Tal como outras tecnologias da informação, a Internet é uma caixa preta a ser aberta para que seus

recursos sejam explorados. O país tem a infra estrutura básica para tal e, sob parâmetros arquivísticos, torna-se premente explorar todas as possibilidades disponíveis [...] Entre os vários usos a explorar, seria oportuno analisar modelos de disseminação de informações on-line relativos a fundos arquivísticos geridos por arquivos públicos ou aqueles dispersos em outros órgãos.

Diante do exposto, a criação de *sites* de qualidade, com conteúdos relevantes e que realmente atendam aos interesses de seus visitantes é um detalhe a ser considerado diante da amplitude e diversidade de *sites* existentes na Internet. Apresentam-se então, segundo Bertholino et al. (2000), “questões relacionadas à conteúdo, organização, gráficos, facilidades de navegação, satisfação do visitante entre outros. O usuário também pode adicionar questões e comentários próprios sobre o *site*”.

Esta pesquisa propõe-se a fazer uma avaliação dos *sites* dos Arquivos Públicos Estaduais do Brasil para verificar como os mesmos têm se utilizado da *web* como canal de comunicação e divulgação de suas estruturas informacionais e conhecer as funções desempenhadas pelos mesmos.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O universo desta pesquisa foi constituído pelos Arquivos Públicos Estaduais do Brasil, com *site* na Internet. Visando alcançar os objetivos propostos na pesquisa, foram utilizados os seguintes procedimentos:

a) Identificação dos Arquivos

Para identificação dos Arquivos Públicos Estaduais do Brasil na *web*, foi realizada uma pesquisa por meio dos mecanismos de busca específicos, disponíveis na Internet. Dentre os 27 estados brasileiros, incluindo-se o Distrito Federal, foram levantados 14 Arquivos (52%) com *site* na Internet, conforme Apêndice 1.

b) Definição da metodologia

Metodologias para avaliação de *sites* foram identificadas por Ohira et al (2003) e analisadas no sentido de definir os critérios a serem utilizados. Dentre as metodologias, destaca-se a proposta de Amaral e Guimarães (2002), utilizada para avaliação de *sites* de Bibliotecas Universitárias brasileiras, que classifica as funções dos *sites* em:

- função informacional: informações sobre a instituição mantenedora do *site*;
- função promocional: uso de ferramentas promocionais da Internet existente no *site*;
- função instrucional: instruções sobre o uso dos recursos informacionais oferecidos no *site*;
- função referencial: *links* para outras fontes de informação existente no *site*;
- função de pesquisa: serviços e produtos oferecidos on-line no *site*;
- função de comunicação: mecanismos para estabelecer relacionamentos e contato com a instituição.

Visando atender às características e especificidades dos Arquivos Públicos, foi utilizado o documento do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ (2000), que define as “Diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas”, no sentido de incorporar às funções dos *sites* definidas por Amaral e Guimarães (2002), os itens não contemplados e considerados específicos das instituições arquivísticas.

c) Planilha para avaliação

A partir da definição da metodologia, foi elaborada uma planilha (Apêndice 2) utilizada no momento da avaliação dos *sites*, com o objetivo de orientar os itens que deveriam ser avaliados e facilitar, assim, a coleta dos dados. Nesta etapa, cada item de cada função foi analisado em função do número total de *sites* que apresentavam positivamente o item. Em seguida, foi realizada a soma dos itens positivos para saber sua porcentagem em relação ao total de cada função.

3 RESULTADOS

Do total de 14 Arquivos Públicos com *site* na Internet, foram avaliados 12 *sites*, uma vez que, dois *sites* estavam em atualização/manutenção no período de coleta dos dados: o Arquivo Público do Distrito Federal e o Arquivo Público do Rio Grande do Sul, sendo os resultados apresentados a seguir de acordo com cada função. Nas figuras, são mostrados somente os itens presentes nos respectivos *sites*, sendo que a relação dos itens avaliados em cada função e respectivos índices encontram-se no Apêndice 2.

Para indicar uma ocorrência representativa do desempenho de uma função é preciso haver um percentual de 51% ou mais nas análises. Isso ocorre apenas na função informacional que, além de totalizar 51,44% na classificação das funções, apresenta maior número significativo de itens

com percentual acima de 51%. Em segundo lugar, aparece a função pesquisa, com 35,41%, destacando-se o item instrumentos de pesquisa como o único item que ultrapassou o percentual de 51%. Os índices nas demais funções são: a função promocional com 25%, a função referencial com 21,42%, a função comunicação com 15,27% e a função instrucional com 11,66%, de acordo com a Figura 1.

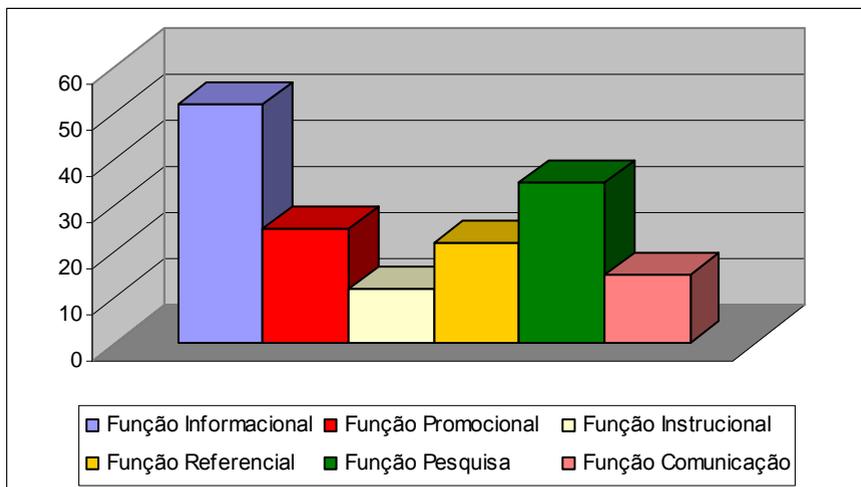


Figura 1 – Funções dos sites dos Arquivos Públicos Estaduais

3.1 Função Informacional

A função informacional reúne informações sobre os arquivos existentes no *site*, tais como: nome do Arquivo, nome da instituição mantenedora, seções do arquivo, equipe, endereço e outras. Diante da quantidade de itens avaliados nesta função, representados na Figura 2, as categorias que foram encontradas em sete ou mais *sites* analisados.

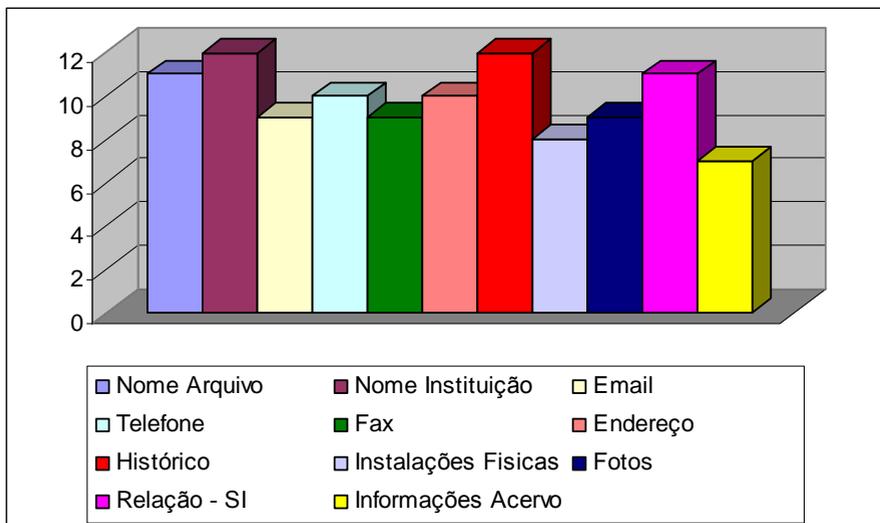


Figura 2 – Função Informacional

O nome do arquivo é uma informação essencial para a identificação dos *sites*, e está presente em 11 *sites* de arquivos (91,66%), enquanto que o nome da instituição mantenedora está claro em todos os *sites* avaliados. Outro item que totalizou 100% de ocorrência nesta função foi a presença do histórico do arquivo, o que reflete a missão/função dos arquivos brasileiros no que tange a preservação da memória do país. A relação dos serviços e produtos oferecidos pela instituição arquivística está presente também em onze arquivos, porém, em apenas sete *sites* (58,33%) são disponibilizadas informações específicas sobre o acervo como características, datas-limite, quantidade, tipologia e que podem ser consultados. Em dez *sites* (83,33%) é possível encontrar o endereço físico e o telefone geral e setorial. Em nove *sites*, identifica-se o número do fax e o e-mail geral e setorial do Arquivo, seguido de informações sobre as instalações físicas do mesmo. A exemplo da pesquisa de Amaral e Guimarães (2002), os itens com maior percentual são de informações que podem ser consideradas relevantes para o desempenho da função informacional.

As demais categorias de informações analisadas foram identificadas em apenas alguns arquivos, como a data de atualização do *site* indicada em apenas três *sites*, eventos realizados pelos arquivos em seis *sites*, missão do Arquivo encontrada em quatro *sites*. Por outro lado, itens como estatísticas, informações sobre os objetivos do *site* e informações

sobre material protegido por *copyright* (direitos autorais), onde os dois últimos recomendados nas diretrizes do CONARQ (2000), não foram identificados em nenhum *site*. Portanto, informações como missão, data de atualização do *site*, dados estatísticos, objetivos do *site* e outros, recomendados pela literatura, apresentaram baixos índices, e muitas vezes, nem foram encontrados. Em relação a data da última atualização do *site*, Furquim (2004, p. 51) destaca a importância da mesma ao argumentar que,

a representação da atualidade da informação disponibilizada pelo *site web* pode ser identificada pelo usuário mediante a verificação de aspectos como a data da última atualização do *site web* como um todo, data da última atualização da página *web* específica que está sendo disponibilizada [...] informações que permitam que o material disponibilizado seja percebido pelo usuário como atual.

3.2 Função promocional

A função promocional compreende a avaliação do uso de ferramentas promocionais da Internet existentes nos *sites*, como: selo ou logotipo da instituição, selo ou logotipo do arquivo, janelas *pop up* com informações sobre o arquivo, *banner* do arquivo, animações, *hot site* e *webcasting*, sendo encontradas nos *sites* dos arquivos públicos do Brasil, as categorias descritas na Figura 3.

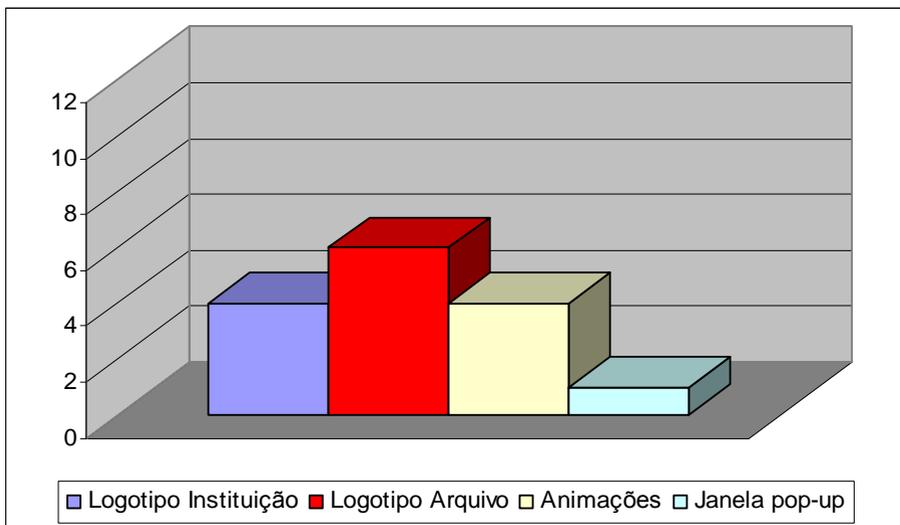


Figura 3 – Função Promocional

O logotipo do arquivo foi encontrado em 50% dos *sites* e o logotipo da instituição em quatro *sites* (33,33%). As animações estão presentes em quatro *sites* (33,33%), enquanto que dos demais itens somente as janelas *pop up* com informações sobre o arquivo é disponibilizado em apenas um *site*, demonstrando que os arquivos brasileiros pouco utilizam a tecnologia para promoção do *site* disponível na Internet

Na pesquisa de Amaral e Guimarães (2002, p. 9), o desempenho de tal função pelas Bibliotecas Universitárias foi inexpressivo e de acordo com essas autoras, “tudo indica que, apesar dos avanços tecnológicos, as atividades promocionais [...] continuam no mesmo estágio de desenvolvimento, ou talvez em condições precárias [...] isto pode significar também desconhecimento do assunto”.

3.3 Função instrucional

A função instrucional refere-se as instruções apresentadas nos *sites* sobre o uso do Arquivo de seus recursos informacionais como: FAQs (perguntas mais freqüentes); tutoriais sobre como usar os serviços e produtos disponíveis no *site*; informações sobre como usar os serviços e produtos oferecidos pelo Arquivo; mapa do *site*; instruções sobre o uso do *site*. (Figura 4).

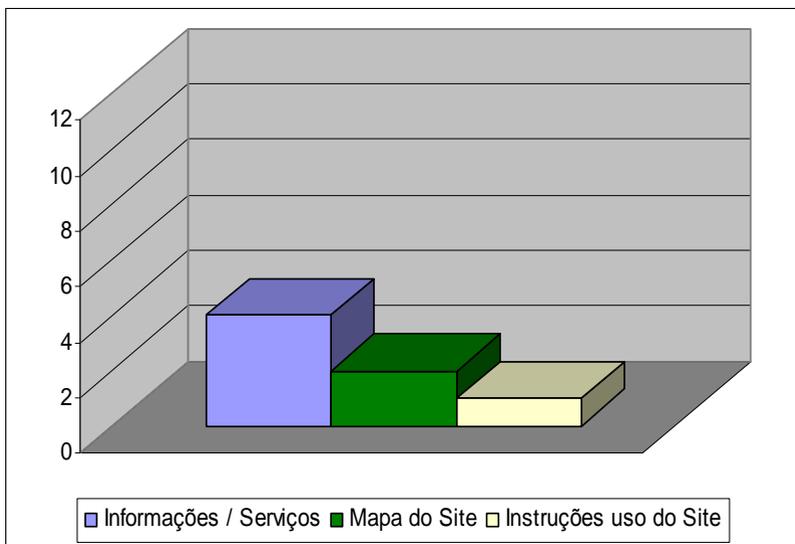


Figura 4 – Função Instrucional

Verifica-se pouca frequência das instituições em disponibilizar instruções de uso a seus usuários. O item mais cotado foi o de informações sobre como usar serviços e produtos oferecidos pelo arquivo, com 33,33% de ocorrência. Concordando com a pesquisa de Amaral e Guimarães (2002, p. 9), “esse tipo de serviço aumenta a possibilidade de uso dos recursos informacionais”.

3.4 Função referencial

Nesta função foram levantadas as seguintes categorias de informações: *links* para mecanismos de busca; *links* para *sites* de outros Arquivos; *links* para materiais de referência como dicionários, glossários; links para periódicos eletrônicos; links para *sites* de instituições arquivísticas; glossários de termos arquivísticos e instrumentos de gestão de documentos (Figura 5).

Considerando-se que para as atividades de gestão de documentos é necessário orientar-se com a utilização de instrumentos específicos como: glossário de espécies e tipos documentais; tabela de temporalidade; plano de classificação; normas técnicas; instrumentos de pesquisa; manuais técnicos e dispositivos constitucionais e legais, os mesmos foram considerados como fontes de referência e fontes de pesquisa, portanto, classificados na função referencial e também na função de pesquisa.

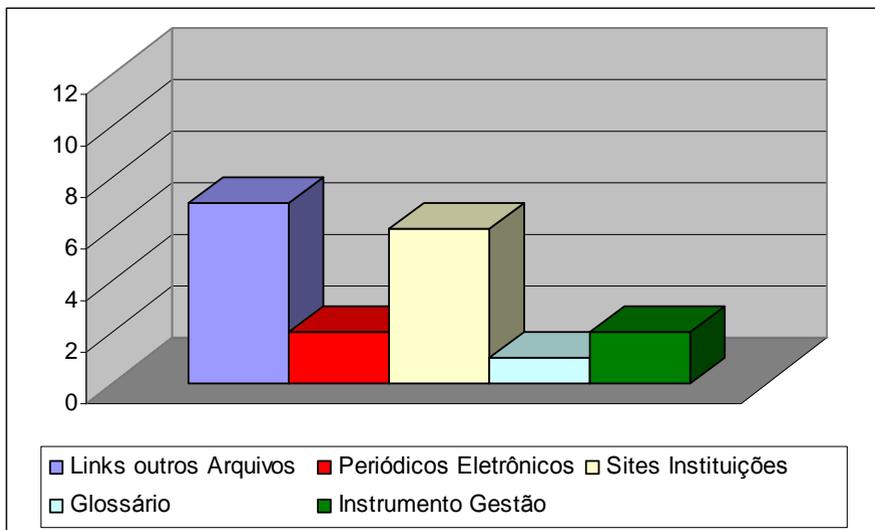


Figura 5 – Função Referencial

Nesta função, o item que obteve maior ocorrência foi *links* para *sites* de outros arquivos, com 58,33% de ocorrência e *links* para *sites* de instituições arquivísticas, com 50%, correspondendo a seis (n = 6). Outro fato interessante é que apenas um *site* disponibiliza o glossário de termos arquivísticos, muito importante para quem está pesquisando na área, segundo sugestão do CONARQ (2000) no documento que contém as diretrizes para a construção de *sites* de arquivos. Instrumentos de gestão de documentos, como a tabela de temporalidade e o plano de classificação, encontram-se disponibilizados (texto completo) em apenas dois *site* (16,66%).

3.5 Função pesquisa

A função pesquisa contempla os seguintes itens: instrumentos de pesquisa (guias de fundos, catálogos, índices etc); periódicos editados pela instituição; instrumentos de gestão documental como plano de classificação, tabela de temporalidade e outros com texto completo disponibilizado *on line*; legislação arquivística; exposição e/ou galerias virtuais com imagens digitalizadas (documentos iconográficos); arquivos virtuais, entendidos por acervo textual digitalizado; glossário de arquivística, complementado com a identificação dos arquivos que possuem sua biblioteca de apoio, conforme Figura 6.

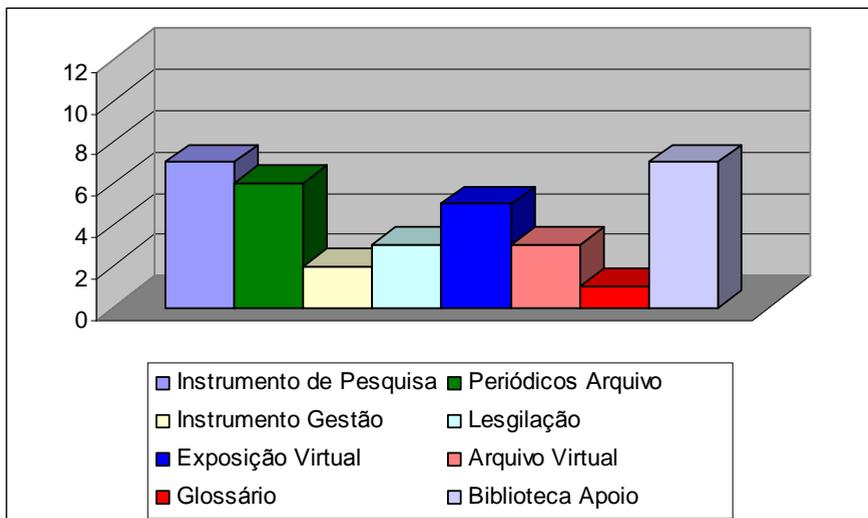


Figura 6 – Função Pesquisa

Mesmo não apresentando nenhum item com 100% de ocorrência, foi a segunda função mais destacada. Os instrumentos de pesquisa são disponibilizados por sete (58,33%) dos arquivos, apresentando a relação e/ou descrição do acervo quanto a tipologia documental, datas-limite, quantidade de documentos, metros lineares e outras características, sendo que a descrição de acordo com as Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística – ISAD(G) é utilizada somente pelo Arquivo do Estado do Rio de Janeiro e do Estado do Paraná. A legislação Arquivística é encontrada em três arquivos, o que corresponde a 25% dos arquivos brasileiros.

Periódicos próprios são editados por seis arquivos públicos, sendo três disponibilizados eletronicamente que são: Revista Histórica Virtual (São Paulo), Boletim da Associação dos Amigos do Arquivo (Paraná), Arquivo Literal (Minas Gerais) responsável também pela publicação da Revista do Arquivo Público e venda na versão impressa. Os Sumários dos Anais do Arquivo Público do Pará são disponibilizados *on-line* e o Arquivo Público de Pernambuco faz a divulgação da Revista do Arquivo Público distribuída na versão impressa. O Arquivo Público de Santa Catarina é responsável pela Revista Agora, uma publicação da Associação dos Amigos do Arquivo Público. Sete Arquivos Públicos, o que corresponde a 58,33%, informaram a existência de uma Biblioteca de Apoio para pesquisa.

Agrupadas na categoria Arquivo Virtual, a Galeria e/ou Exposição Virtual de material iconográfico digitalizado (fotos, gravuras), é disponibilizada por sete (58,33%) dos arquivos e a documentação textual,

como relatórios governamentais, constituição, documentos do governo, é encontrada em três arquivos (25%).

3.6 Função Comunicação

Com relação a função comunicação, foram analisados os seguintes itens: existência de formulários para cadastrar usuários; formulário para coleta de opinião/satisfação pelos serviços; coleta de sugestões e críticas; pesquisa de opinião sobre o site; coleta de sugestão de compra; link para contato com o Arquivo, de acordo com a Figura 7.

Mais da metade dos sites (58,33%), apresentam *links* para contato com o arquivo, sendo este o item mais referenciado nesta função. Para Jardim (1999, p. 9), fica evidente a importância dos arquivos públicos “[...] de se utilizar o correio eletrônico como um efetivo mecanismo de transferência de informação e prestação de serviços ao usuário [...]”. Para Ponte (2000, p. 3), com a expansão da Internet o relacionamento da clientela com a instituição ganha nova dimensão, uma vez que,

[...]. o acesso remoto nos coloca, num futuro não muito distante, frente a duas situações: por um lado tende a esvaziar as salas de consultas reduzindo em muito o contato direto com o usuário e por outro lado, abre a possibilidade de ampliação, de modo inimaginável, o leque da clientela

Volpato et al. (2004, p. 5), assim se posicionam em relação a interação e o contato dos usuários com o sistema de informação, a partir da utilização da Internet,

O contato dos usuários com a biblioteca ficou enriquecido com o *site*, que mostrou novas possibilidades, sobretudo para aqueles usuários que iam pouco à biblioteca [...] Traz de volta, usuários que estavam distantes, pois a biblioteca entra nas salas, nas casas, acompanha nas viagens, vai aonde o usuário estiver.

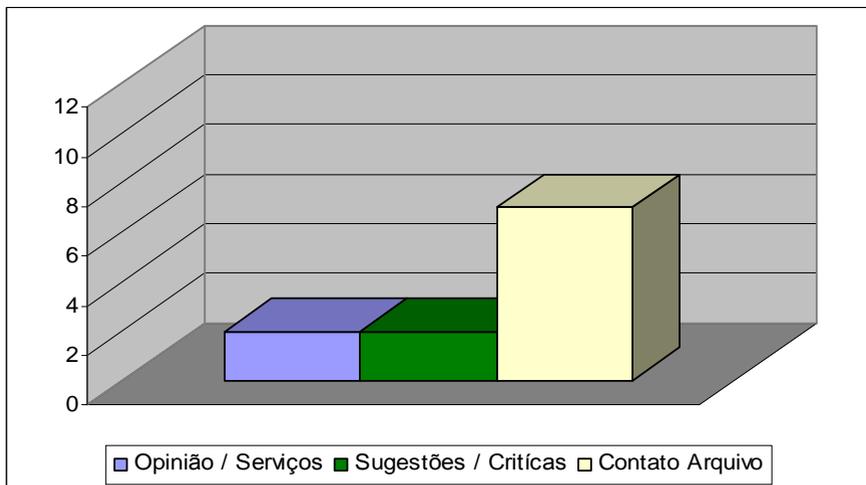


Figura 7 – Função Comunicação

Os resultados encontrados nesta função correspondem aos resultados da pesquisa de Amaral e Guimarães (2002), em que as autoras fazem uma observação importante: apesar da disponibilização deste link de comunicação, não é visualizada nestas pesquisas a preocupação das instituições em responder as mensagens recebidas, mantendo contato com a clientela, portanto não se pode afirmar que exista um relacionamento real. Os outros itens são poucos ou não estão referenciados.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A função informacional destaca-se com o maior número de itens presentes nos *sites* dos Arquivos Públicos Estaduais do Brasil, o que leva a inferir que os mesmos estão utilizando seus *sites*, basicamente, como meio de informar sobre seus aspectos físicos e seus serviços, assim como uma forma de se comunicar com a instituição. Tradicionalmente, tais informações são divulgadas por meio de *folder* impresso, constatando-se que praticamente as mesmas informações são disponibilizadas nos *sites*.

Outra função presente foi a de pesquisa, com um percentual de 35,41%, o que é muito importante para esta avaliação. Reflete que as instituições estão começando a mostrar interesse por novas ferramentas de pesquisa, ampliando seus serviços, mesmo que timidamente, uma vez que a quantidade de recursos de pesquisa a disposição dos usuários não podem ser

avaliados qualitativamente diante do reduzido número de recursos disponibilizados.

As funções promocional e instrucional dos *sites* que necessitam dos recursos e dos conhecimentos da área de informática são pouco utilizados, o que pode significar o desconhecimento dos recursos para promoção dos *sites* e o descaso e falta de investimento da administração pública com as instituições arquivísticas que carecem dos recursos das tecnologias de informação e comunicação que se aprimoram a cada dia.

A análise da função referencial retrata o desempenho da área de Arquivologia, onde a produção do conhecimento começou a se materializar a partir da implantação dos cursos de graduação e de pós-graduação, da criação das associações profissionais, da promoção de eventos técnicos científicos e da publicação de periódicos especializados.

Conclui-se que as instituições arquivísticas pouco se preocupam em manter atualizadas as informações que poderiam atrair ainda mais usuários. A Internet é um meio de comunicação de rápido acesso, e deveria ser melhor aproveitada pelos arquivos pesquisados.

Sugere-se que as *Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas*, sejam adotadas pelos Arquivos Públicos do Brasil para construção de seus sites, uma vez que, diante da análise e avaliação das metodologias disponíveis na literatura para avaliação de sites, constata-se que as mesmas poderão ser utilizadas perfeitamente também com esta finalidade.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do, GUIMARÃES, Tatiana Paranhos. Funções desempenhadas pelos sites das bibliotecas universitárias do Distrito Federal. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20, Fortaleza, 2002. *Anais eletrônicos* Fortaleza : UFC, 2002. [1 CD-Rom]

_____. Sites das bibliotecas universitárias brasileiras: estudo das funções desempenhadas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. *Anais eletrônicos*... Recife : UFPE, 2002 [1 CD-Rom]

BERTHOLINO, Maria Luiza Fernandes et al. A web como canal de divulgação de serviços e produtos de bibliotecas universitárias: análise do

conteúdo de home pages. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, Florianópolis, 2000. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: UFSC, 2000. [1 CD-Rom]

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. *Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas*. Rio de Janeiro, dez. 2000. Disponível em <<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/diretrizes.htm>> Acesso em 20 ago. 2001.

FERREIRA, C. A. , AMARA, F. M. A aplicação da gestão de conteúdos em bibliotecas virtuais: o caso da UNESA. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS VIRTUAIS, II. Campinas, 2004. *Anais...* Disponível em <<http://libdigi.unicamp.br/>> Acesso em 20 maio 2004.

FUNDACIÓN HISTÓRICA TAVERA. *Los archivos de América Latina*. Espanha, 1999. Disponível em <<http://www.tavera.com/tavera/informe/brasil/braint.htm>> Acesso em 1 nov. 2002

FURQUIM, Tatiana de Almeida. Fatores motivadores de uso de site web: um estudo de caso. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 1, p. 48-54, jan./abr. 2004.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo : Atlas, 1987.

JARDIM, José Maria. O acesso á informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In: MESA REDONDA SOBRE ARQUIVOS, 1999, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/>> Acesso em 31, out. 2002.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt et al. Critérios para avaliação de conteúdos dos sites dos arquivos públicos estaduais do Brasil. II CIBERÉTICA: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ETICA. Florianópolis, 2003. *Anais...* Disponível em <<http://www.ciberetica.org>> Acesso em 15 dez. 2003.

PONTE, Carlos Fidelis. *O que faremos a partir da Internet?* [s.d]
Disponível em:

SALLES, Juliana Pereira. *Avaliação de usabilidade de websistes*. Belo Horizonte: UFMG, 1997. Disponível em:
<<http://www.dcc.ufmg.br/pos/html/spg97/anais/html/jusalles.html>> Acesso em 4 fev. 2003.

SCHENKEL, Marília Beatriz de Castro, OHIRA, Maria Lourdes Blatt. *Situação dos arquivos públicos estaduais e municipais: da literatura à realidade – da realidade à virtualidade*. (Trabalho apresentado no II Curso de Especialização em Gestão de Arquivos Públicos e Empresariais – Universidade Federal de Santa Catarina, dez. 2002).

VOLPATO, E. S. N. et al. Criação de website em uma Biblioteca universitária de ciências da saúde e biomédicas como suporte ao ensino e pesquisa: relato de experiência. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS VIRTUAIS, II. Campinas, 2004. Anais... Disponível em <<http://libdigi.unicamp.br/>> Acesso em 20 maio 2004

ABSTRACT

Maria Lourdes Blatt Ohira

Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Mestre em Administração de Sistemas de Informação – PUCCAMP

e-mail: f2mlbh@udesc.br

Viviane Carolina de Paula

Acadêmica do Curso de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Bolsista do Programa de Iniciação Científica – PROBIC/UDESC

e-mail: vivianecarol@zipmail.com.br

Noêmia Schoffen Prado

Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Mestre em Administração - UDESC

e-mail: r4nsp@udesc.br

Marília Beatriz de Castro Schenkel

Acadêmica do Curso de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Bolsista voluntária do Programa de Iniciação Científica – PIVIC/UDESC

e-mail: mschenkel@linhalivre.net

APÊNDICE 1

Quadro 1 –Arquivos Públicos Estaduais do Brasil com site na Internet

ARQUIVOS	URL
Arquivo Geral do Estado do Acre	
Arquivo Público de Alagoas	
Fundação Cultural do Estado de Amapá	
Arquivo Público Estadual de Amazonas	
Arquivo Público do Estado da Bahia	http://www.bahia.ba.gov.br/saeb/
Arquivo Público do Estado do Ceará	http://www.secult.ce.gov.br/APEC/Apec.asp/
Arquivo Público do Distrito Federal	http://www.arpdf.df.gov.br/
Arquivo Público Estadual do Espírito Santo	http://www.ape.es.gov.br/
Arquivo Histórico do Estado de Goiás	
Arquivo Público do Estado do Maranhão	
Arquivo Público de Mato Grosso	http://www.apmt.mt.gov.br/
Arquivo Público do Estado de Mato Grosso do Sul	
Arquivo Público Mineiro	http://www.cultura.mg.gov.br/arquivo.html
Arquivo Público do Estado do Pará	http://www.arqpep.pa.gov.br/
Arquivo Administrativo da Paraíba	
Arquivo Público do Estado do Paraná	http://www.pr.gov.br/arquivopublico/
Arquivo Público Estadual de Pernambuco	http://www.fisepe.pe.gov.br/apeje
Arquivo Público e Museu Histórico do Piauí	
Arquivo Público Estadual do Rio Grande do Norte	http://www.ape.rn.gov.br/

Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul	http://www.sarh.rs.gov.br/
Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro	http://www.aperj.rj.gov.br/
Arquivo Geral do Estado de Rondônia	
Arquivo Público do Estado de Roraima	
Arquivo Público do Estado de Santa Catarina	http://www.sea.sc.gov.br/arquivo_publico/ http://www.geocities.com/arquivoscatarinenses/apesc.htm
Arquivo Público do Estado de São Paulo	http://www.arquivoestado.sp.gov.br/
Arquivo Público Estadual de Sergipe	
Arquivo Público Estadual de Tocantins	

APÊNDICE 2

TOTAL DE SITES PESQUISADOS: 12

Informacional	SIM	
1 Nome da biblioteca/arquivo	11	91,66%
2 Nome da Instituição mantenedora	12	100,00%
3 Seções da biblioteca/arquivo	6	50,00%
4 Equipe	4	33,33%
5 Notícias e novidades sobre a biblioteca/arquivo	2	16,66%
6 Eventos realizados pela ou na biblioteca/arquivo (Informações sobre programas, projetos e relatório anual da instituição, etc).	6	50,00%
7 Missão da biblioteca/arquivo	4	33,33%
8 E-mail geral e setorial	9	75,00%

9 Telefone geral e setorial	10	83,33%
10 Número do fax	9	75,00%
11 Endereço físico	10	83,33%
12 Histórico	12	100,00%
13 Horário de funcionamento	6	50,00%
14 Normas e regulamentos	1	8,33%
15 Informações sobre as instalações físicas	8	66,66%
16 Estatísticas	0	
17 Fotos e/ou imagens da biblioteca/arquivo	9	75,00%
18 Relação dos produtos e serviços oferecidos	11	91,66%
19 Informações sobre os objetivos do website	0	
20 Informações sobre material protegido por <i>copyright</i>	0	
21 Informações sobre o acervo (carac., datas limites, tipologia)	7	58,33%
22 Data de criação do site	2	16,66%
23 Data da última atualização do site	3	25,00%
TOTAL	142	51,44%
Promocional	SIM	
1 Selo com logotipo da instituição	4	33,33%
2 Selo com o logotipo da Biblioteca/Arquivo	6	50,00%
3 Janelas <i>pop up</i> com informações sobre a biblioteca/arquivo	1	8,33%
4 Banner da biblioteca/arquivo	0	
5 Animações	4	33,33%
6 Hot site	0	
7 Webcasting	0	
TOTAL	15	25,00%
Instrucional	SIM	

1 FAQs – perguntas mais frequentes	0	
2 Tutoriais sobre como usar os serviços e produtos disponíveis no site	0	
3 Informações sobre como usar serviços e produtos oferecidos pela biblioteca/arquivo	4	33,33%
4 Mapa do site	2	16,66%
5 Instruções sobre o uso do site	1	8,33%
TOTAL	7	11,66%
Referencial	SIM	
1 Links para mecanismos de busca	0	
2 Links para sites de outras bibliotecas/arquivos	7	58,33%
3 Links para materiais de referência (dicionários, enciclopédias)	0	
4 Links para periódicos eletrônicos	2	16,66%
5 Links para sites de instituições	6	50,00%
6 glossário de termos arquivísticos	1	8,33%
7 Instrumentos de gestão de documentos (plano de classificação, tabela de temporalidade – texto completo online)	2	16,66%
TOTAL	18	21,42%
Comunicação	SIM	
1 Formulários para cadastrar usuários	0	
2 Coleta de opinião/satisfação pelos serviços	2	16,66%
3 Coletar sugestões e críticas	2	16,66%
4 Pesquisar opinião sobre o site	0	
5 Coletar sugestão de compra	0	
6 Link para contato com a biblioteca/arquivo	7	58,33%
TOTAL	11	15,27%

Pesquisa	SIM	
1 Instrumento de pesquisa on-line	7	58,33%
2 Periódicos editados pela instituição	6	50,00%
3 instrumentos de gestão documental on-line (texto completo)	2	16,66%
4 Legislação arquivística	3	25,00%
5 Exposição/Galeria Virtual (digitalização de documentos imagens)	5	41,66%
6 Arquivo Virtual (digitalização de documentos textuais)	3	25,00%
7 Glossário de Arquivologia	1	8,33%
8 Biblioteca de Apoio	7	58,33%
TOTAL	34	35,41%