

MÉDIA SOCIAIS EM INSTITUIÇÕES ARQUIVÍSTICAS PÚBLICAS DE PAÍSES LUSÓFONOS: VISITA AOS WEBSITES DE BRASIL E PORTUGAL

Ricardo Sodré Andrade

rsandrade@ufba.br

Universidade de Aveiro e Universidade do Porto

Lidia Oliveira

lidia@ua.pt

Universidade de Aveiro

Introdução

Com a internet, novas possibilidades e mudanças surgiram para praticamente todas as áreas do conhecimento, incluindo os campos de estudos da comunicação e da informação, que abrange a arquivística. Algumas dessas possibilidades e mudanças são decorrentes do fenômeno dos média sociais, que tornam a *web* participativa, oferecendo ao utilizador maior controle sobre as informações, incluindo aquelas disponibilizadas por terceiros, enriquecendo-as e combinando-as (Liew, 2014). Há um espectro maior de ações informacionais e comunicacionais que podem ser executadas na internet atual.

A demanda por acesso e participação junto aos conteúdos na internet faz parte de um paradigma que os quadros funcionais das instituições arquivísticas podem até reconhecer, porém, a incorporação de funcionalidades de participação nos *websites* e instrumentos *online* de referência ao acervo é uma etapa ainda longe de ser uma realidade. Esse distanciamento entre o que seria a demanda de meios e formas de interação dos usuários acostumados à internet atual e as possibilidades percebidas numa verificação preliminar dos *websites* dos arquivos distritais de Portugal¹ e, quatro anos antes, as encontradas nos *websites* de arquivos estaduais do Brasil (Andrade, 2010) é o primeiro sinal de uma carência de recursos de diversas ordens e que podem existir nessas instituições (Huvila, 2008; Nogueira, 2010).

1 Dados recolhidos no início de 2014, para trabalho de conclusão da unidade curricular “Arquivos e Bibliotecas Digitais” do Doutoramento em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, na Universidade do Porto.

De modo geral, as instituições arquivísticas iniciaram uma caminhada em direção a um melhor ecossistema tecnológico que as permitissem participar do novo paradigma em curso. A criação ou adoção de plataformas digitais específicas para prover acesso aos acervos custodiados, aderindo às novas tecnologias que os usuários se acostumaram e passaram a usar em alta escala, foi o objetivo comum para a maioria dos países.

Inicialmente, os arquivos começaram a digitalizar seus instrumentos de pesquisa tradicionais, os guias, inventários, catálogos e listagens diversas. Versões digitais, quase tão estáticas como seus originais físicos, foram disponibilizados em terminais locais nas sedes das instituições arquivísticas para consulta. Um pouco mais de tempo e tais recursos saltaram para as redes, estando esses objetos digitais disponíveis para cópia. Das listas de documentos indexados até os bancos de imagens iniciais, levantaram-se diversos questionamentos relacionados à forma ideal de digitalizar, indexar, dispor e, principalmente, conectar esses recursos custodiados pelos arquivos. A interoperabilidade apresentava óbvias vantagens, mas não poderia ser alcançada se diversos procedimentos não fossem padronizados. Sistemas que não podem “conversar” entre si não podem avançar a uma etapa de cooperação automatizada, alcançando novos resultados que antes eram quase impensáveis nos tempos dos instrumentos de referência em suportes tradicionais.

Não foram apenas as instituições que perceberam as facilidades que obteriam, caso adotassem procedimentos padronizados no seu cotidiano. Os utilizadores passaram a intensificar a demanda por padrões de descrição arquivística, de modo que não precisassem aprender a utilizar cada um dos instrumentos disponíveis em cada instituição que fossem, considerando que tais instrumentos eram criados normalmente ao sabor de práticas próprias de cada instituição (Yakel, 2003).

De modo objetivo, além do estabelecimento de padrões, a busca por formas de cooperação é a linha de ação percorrida por boa parte das instituições e profissionais cuja atividade está ligada aos arquivos diante do cenário de desenvolvimento apresentado. Continuam a custodiar, ampliam as formas de prover acesso e percebem que o esforço será menor caso atuem coletivamente e adotando procedimentos padronizados, novas tecnologias e alcançando a internet, um advento que funciona como propulsor de diversas mudanças comportamentais e balizando novos desenvolvimentos tecnológicos.

O momento é de mudança paradigmática. Há uma revolução tecnológica em pleno movimento e que não pode ser ignorada, tanto pelo sua expressiva força de alteração contextual quanto pelos resultados que permite se obter.

Entender as instituições arquivísticas públicas e os seus utilizadores, dado o atual contexto de uso participativo e social da internet, além de acompanhar essa demanda por socialização nos serviços de referência e acesso é um desafio institucional atual. Atender utilizadores levando em consideração os comportamentos informacionais do passado não é uma estratégia adequada, isso tornaria o atendimento desconfortável, inapropriado de tal forma que o usuário não teria a satisfação desejável para um cliente de serviço.

A busca pelo entendimento, tanto da necessidade quanto do comportamento informacional de utilizadores de arquivo na atualidade, não pode prescindir em observar o atual paradigma de uso da internet.

Se antes o utilizador tinha por única opção se satisfazer com a informação entregue de forma estática, agora eles podem desejar a informação interagindo com a plataforma, com a instituição e com a(s) outra(s) pessoa(s) conectada(s) a este ambiente, como o corpo funcional da instituição e com outros utilizadores (Yakel, 2007).

Instituições que acompanharem os utilizadores, mantendo-os confortáveis nas plataformas digitais e supridos de possibilidades participativas possivelmente estarão mantendo-os satisfeitos em boa parte no quesito experiência de uso da plataforma. E se o atendimento ao utilizador é o fim das instituições enquanto provedoras de serviços, essas não podem ficar à margem desse movimento social da internet, sob pena de serem rotuladas, como dito anteriormente, em instituições obsoletas e insuficientes, causando para si cada vez mais e maiores dificuldades em atuar na sociedade em rede.

Neste cenário, a proposta do presente trabalho é conhecer as instituições arquivísticas públicas lusófonas², seus recursos, planos de ação gerenciais e os desejos de seus utilizadores na apropriação e uso dos média sociais. Isso permitirá entender as possíveis consequências dos rumos atuais e propor intervenções destinadas a melhorar os resultados no atendimento em linha em um momento de intensa valorização das possibilidades de socialização em rede, de oportunidades no alcance do público interno e externo e de cooperação interinstitucional em um cenário internacional com nível de semelhança cultural (a lusofonia) muito interessante.

2 Nesse projeto, as instituições arquivísticas nos países que adotam oficialmente a língua portuguesa são: Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Portugal, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste. A Guiné Equatorial apenas foi aceite como parte da Comunidade dos Países Lusófonos em 2014, portanto, sua recente adoção ao Português como língua oficial faria dele um caso muito díspare dos outros.

A forma para alcançar o resultado do que esse trabalho se propõe a buscar será melhor apresentadas ao longo do texto, mas, aqui faz-se necessário indicar brevemente como espera-se que ocorra. Além do trabalho bibliográfico e crítico sobre textos já publicados e as reflexões oriundas dessas leituras, espera-se ser possível arguir acerca dos, média sociais no contexto das instituições trabalhadas, os gestores dos arquivos públicos nacionais e regionais lusófonos e, com auxílio deles, além de outros meios, alcançar uma parcela dos seus respectivos utilizadores.

Essas respostas, aliadas à análise dos respectivos *websites* das instituições, poderão oferecer a situação das instituições, reunindo elementos que permitam ser confrontados com o referencial teórico reunido. O objetivo é pensar em qual situação se encontram, como poderiam ser e como essa transição poderia ocorrer. Também, nesse processo de possível evolução no uso dos média sociais e de acordo com a realidade de infraestrutura e operação, espera-se poder identificar como essas instituições poderiam chegar a um estado mais avançado de apropriação dos média sociais e criação de novos serviços, em consonância com o que o público contemporâneo espera.

Resultados

Nesse texto são apresentados dados relativos à existência de *websites* de instituições arquivísticas públicas de alcance regionais de dois dos países lusófonos pesquisados no âmbito da pesquisa de doutoramento do qual esse artigo é derivado. Os *websites* não tiveram seus conteúdos analisados, antes a atenção inicial da pesquisa reside na presença ou não dos recursos de socialização que os média sociais oferecem. Dessa forma, pode-se averiguar a presença de uma ação efetiva e inicial dos gestores na adoção dos média sociais no âmbito de suas instituições.

Assim, as instituições arquivísticas públicas estaduais do Brasil e distritais de Portugal, tiveram seus *websites* visitados com a intenção de verificar se há indícios de adoção de média sociais por parte dessas instituições. Para localização dos endereços de cada instituição, foram acessadas as listagens de instituições do Conselho Nacional de Arquivo – CONARQ, do Brasil, da Diretoria-Geral de Arquivos e Bibliotecas – DGARQ, de Portugal e verificações simples utilizando o motor de busca Google, na internet.

O Brasil, com sua extensão territorial continental, é um estado composto por vinte e sete unidades federativas, os estados. Cada um desses estados é autônomo

em seu governo regional, proposição legislativa e arrecadação de impostos. A divisão atual foi estabelecida com a Constituição promulgada em 1988 e em vigor até os dias atuais. Cada um desses estados possui o potencial de manter uma instituição arquivística pública que normalmente leva o nome de “arquivo estadual”, com exceção do Distrito Federal, que costuma atribuir aos órgãos regionais o indicativo de “distrital” e de outras poucas situações que podem ocorrer no âmbito da administração pública e levar à adoção de outra nomenclatura.

Em Portugal, os distritos são divisões administrativas e judiciais que aparentemente passaram a ter um plano secundário na divisão político-administrativa após a lei 75/2013, passando o protagonismo administrativo para as Comunidades Intermunicipais e Áreas Metropolitanas. Apesar disso, os arquivos distritais são instituições existentes e atuantes no momento e foram escolhidos para representar as atividades arquivísticas de âmbito regional em Portugal. Atualmente existem dezoito distritos em Portugal e considerou-se que cada um dele possuía o potencial de manter um arquivo distrital que pudesse ser verificado durante a pesquisa.

Das vinte e sete unidades federativas do Brasil, dez apresentaram *websites* com presença de Média sociais: Alagoas, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte e São Paulo.

Os média sociais utilizados e as unidades federativas que fazem respectivo uso podem ser percebidas no quadro abaixo:

Tabela 1: Utilização dos média sociais por unidade federativas (Brasil).

Média sociais	Descrição	Instituições estaduais que utilizam (por estado)
Blogs	Recurso para criar e compartilhar informações sobre um determinado tema, através de imagens, <i>links</i> e textos organizados cronologicamente, onde cada postagem é identificada com título, data e horário. Os leitores deste recurso podem participar com opiniões e partilha.	Bahia, Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Norte

Mídia sociais	Descrição	Instituições estaduais que utilizam (por estado)
Catálogos de imagens	Fotos do arquivo ou de suas atividades disponíveis em outros sistemas que não o Flickr.	Espírito Santo
Google Maps	Usar mapas Google Maps para oferecer o posicionamento geográfico do Arquivo ou relacionados aos seus documentos	Alagoas, Mato Grosso, Minas Gerais, São Paulo
Facebook	Permite comunicar e compartilhar e difundir informações com grupo de pessoas	Alagoas, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, São Paulo
Instagram	Permite comunicar e compartilhar e difundir imagens com grupo de pessoas	Bahia, São Paulo
Twitter	Sistema de microblogue	Bahia, Distrito Federal, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo
Youtube	Oferecer vídeos sobre o arquivo ou suas atividades	Bahia, São Paulo
RSS	Difusão de informação estruturada (normalmente de blogue) para utilizadores que tenham assinado o RSS em um leitor compatível	Alagoas, Bahia, Mato Grosso do Sul
Linkedin	Rede social destinada a permitir a interação entre profissionais e empresas.	Nenhum
Pinterest	Ferramenta de organização e partilha de <i>links</i> encontrados na <i>web</i> .	Nenhum

Em Portugal, país localizado no sudoeste da Europa e cujo território está concentrado na península ibérica e conta com arquipélagos na região norte do Oceano Atlântico, foram levantados dados referentes aos arquivos distritais. Os atuais distritos portugueses são: Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Lisboa, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu.

Assim como nos arquivos estaduais brasileiros, verificou-se nos *websites* dos arquivos distritais portugueses se havia algum indício de uso de Média sociais.

Dos dezoito distritos administrativos de Portugal, seis apresentaram *websites* com presença de média sociais: Aveiro, Beja, Braga, Évora, Madeira e Porto.

Os média sociais utilizados e as unidades federativas que fazem respectivo uso podem ser percebidas no quadro abaixo:

Tabela 2: Utilização dos Média sociais por distritos (Portugal)

Média sociais	Descrição	Instituições distritais que utilizam (por distrito)
Blogues	Recurso para criar e compartilhar informações sobre um determinado tema, através de imagens, <i>links</i> e textos organizados cronologicamente, onde cada postagem é identificada com título, data e horário. Os leitores deste recurso podem participar com opiniões e partilha.	Aveiro, Castelo Branco, Évora, Lisboa, Portalegre, Santarém, Viana do Castelo,
Catálogos de imagens	Fotos do arquivo ou de suas atividades disponíveis em outros sistemas que não o Flickr.	Aveiro, Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Leiria, Lisboa, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Viseu
Google Maps	Usar mapas Google Maps para oferecer o posicionamento geográfico do Arquivo ou relacionados aos seus documentos	Nenhum
Facebook	Permite comunicar e compartilhar e difundir informações com grupo de pessoas	Aveiro, Beja, Braga, Évora, Madeira e Porto.
Instagram	Permite comunicar e compartilhar e difundir imagens com grupo de pessoas	Porto
Twitter	Sistema de microblogue	Porto e Braga
Youtube	Oferecer vídeos sobre sobre o arquivo ou suas atividades	Nenhum
RSS	Difusão de informação estruturada (normalmente de blogue) para utilizadores que tenham assinado o RSS em um leitor compatível	Nenhum

Mídia sociais	Descrição	Instituições distritais que utilizam (por distrito)
Linkedin	Rede social destinada a permitir a interação entre profissionais e empresas.	Porto e Braga
Pinterest	Ferramenta de organização e partilha de <i>links</i> encontrados na <i>web</i> .	Braga

Os blogues estão sendo utilizados, talvez a ferramenta de socialização mais antiga, esses sistemas de compartilhamento de conteúdo sobrevivem como espaço dotado de alguma permanência, dentro de um universo de ferramentas que acaba priorizando o momento do acesso como referência para determinar a idade do conteúdo a ser apresentado. O principal uso dos blogues por parte das instituições que adotam os blogues é a veiculação de notícias, uma vez que as postagens normalmente possuem uma estrutura com título, data e hora, conteúdo textual com imagens e palavras-chave atribuídas (*tags*). Apesar de serem dos social Média mais antigos, apenas três das instituições brasileiras fazem uso, sendo mais adotado em Portugal, por sete dos arquivos distritais.

Considerando o resultado comum dos esforços de digitalização dos acervos, as imagens digitais derivadas, seria de se esperar que as instituições adotassem sistemas de catálogos de imagens, como o Flickr para disponibilizar esse conteúdo, porém, apenas uma instituição brasileira faz uso de catálogos e a plataforma adotada não é a mais famosa mídia social desse tipo e sim um sistema customizado implantado no próprio *website* e que não possui funções de socialização. Portugal, que aparentemente conta com um histórico de processo de digitalização mais integrado e padronizado, apresentou treze instituições com imagens de documentos disponibilizados em um sistema informatizado próprio em seus *websites*. O *software* é o mesmo em todas as instituições que apresentaram tal recurso.

Sistemas de geolocalização com funções sociais, como o Google Maps, também são utilizados, apesar do uso principal ser o de indicar a localização da instituição e não algo relacionado com o acervo e o potencial que instrumentos como os índices geográficos. Quatro instituições brasileiras fazem uso desse recurso e nenhuma instituição de Portugal, dentre as verificadas, apresentou uso dessa ferramenta em seus *websites*.

O Facebook desponta como o meio social mais utilizado, coincidindo com a realidade geral do uso dos média sociais. Com oito instituições brasileiras adotando seu uso, ainda que ocorram algumas situações curiosas, como a existência de páginas institucionais na rede social Facebook, mas, sem referência (*link*) para o *website* oficial da instituição e isso ocorreu nos arquivos estaduais de Alagoas e Minas Gerais. Em Portugal, seis instituições apresentaram uso do Facebook.

Em termos de acesso, esta rede social é utilizada para divulgação de notícias e imagens de documentos do acervos, principalmente relacionadas à promoção de eventos e atividades internas das instituições.

Provavelmente a segunda rede social mais popular atualmente, o Instagram, que se baseia no princípio da partilha e interação de imagens, possui apenas duas instituições brasileiras com contas cadastradas e uma portuguesa. O potencial dessa rede social é bastante interessante para instituições que desejam promover seus acervos iconográficos e audiovisuais e ainda está em pouco uso e a demora da adoção desta rede, comparada com o Twitter, apresentada no próximo parágrafo, pode oferecer algum indício o ritmo de adoção das ferramentas de Média sociais por parte das instituições estudadas.

Cinco instituições brasileiras e duas instituições portuguesas fazem uso do Twitter, um sistema de microblogue que permite a postagem de pequenos textos de até 180 caracteres e que, apesar de um dia ter sido apontada como forte concorrente do Facebook no topo do *ranking* de redes sociais em termos de usuários, acabou perdendo espaço para seu principal concorrente e ver o Instagram surgir como novo rival. No entanto, apesar de ter perdido espaço no *ranking* geral, o Twitter permanece à frente do Instagram dentre as instituições arquivísticas estudadas nesse texto.

Os vídeos ganharam importância depois que o Youtube ofereceu aos utilizadores de internet uma plataforma de disponibilização de produções audiovisuais. A aceitação desse meio social foi grande, gerou novas formas de produção de conteúdos, novas profissões e não parece ser vantajoso ser ignorada pelas instituições arquivísticas públicas tanto quanto não foi pela sociedade em rede em geral. Apesar da reconhecida importância, apenas duas instituições brasileiras e nenhuma portuguesa fazem uso do Youtube.

Mesmo não mantendo um blogue institucional, oferecer um *feed* RSS pode ser interessante para disseminar os conteúdos publicados por parte da instituição dentro dos canais de média social em uso. Três instituições brasileiras e nenhuma portuguesa fazem uso desse recurso.

De modo geral, a maioria das instituições arquivísticas públicas brasileiras não adota nenhuma mídia social, ainda que haja a premissa de que a grande parte das pessoas que usam a internet estejam em alguma rede, como o Facebook e Instagram. Há uma dificuldade na adoção desses instrumentos, mesmo que de forma comum, sem entendimento maior do potencial das ferramentas e de sua integração à cultura organizacional das instituições.

Aproximadamente um terço (10 de 27) das instituições das unidades federativas fazem algum uso e os *website* dessas foram visitados para verificar como ocorre o movimento de adoção dos mídias sociais. Como foi possível notar, o popular Facebook é a ferramenta principal e porta de entrada de oito das dez das instituições que já fazem uso de mídias sociais. Considerando todos os dados, oito de vinte e sete instituições utilizam a mais popular rede social atualmente.

Conclusões

Retomando a questão inicial, que questiona como os arquivos públicos brasileiros e portugueses estão utilizando os mídias sociais para execução de sua função social, o que temos é um movimento de adoção existente. As escolhas de plataformas feitas até o momento seguem uma ordem de popularidade dos mídias sociais e das necessidades das instituições.

A vantagem da rede social Facebook é clara: permite contato com diversas pessoas (possui quase 1 bilhão e meio de usuários), permite a criação de “páginas oficiais” e auxilia na disseminação de notícias e conteúdos textuais, imagéticos e audiovisuais. Há redes especializadas em determinadas manifestações da informação, como o Flickr e Instagram para imagens ou o Youtube e Vimeo para imagem em movimento, mas o Facebook possui funcionalidade para ambos os casos e ainda conta com um público em potencial muito maior, considerando que o mesmo é a rede com maior número de utilizadores. Dadas as vantagens, parece um caminho natural a preferência existente por essa rede no momento de descoberta e adoção dos mídias sociais.

No entanto, a disponibilidade de material digitalizado pode demandar os canais especializados em algum momento e, possivelmente deveria. Mídias sociais como o Instagram permitem acesso a um público claramente interessado em imagens, o que seria um ambiente ótimo para disseminação de representantes digitais de acervos fotográficos, por exemplo, contando com esquema de

compartilhamento das imagens em outras redes, comentários e encaminhamento de imagens a outros usuários. É possível argumentar que todas essas vantagens estão, de alguma forma, presentes no Facebook, mas há um cuidado a observar na diferença entre as duas redes: os usuários. No Instagram, eles estão ávidos por imagens e essa disposição pode ser benéfica na disseminação do conteúdo específico indicado.

Houve algum uso de ferramentas de geolocalização, como o Google Maps. Geolocalizar os acervos, ou melhor ainda, as peças documentais dos acervos, é algo que está próximo da possibilidade de realização em muitas instituições. Considerando que haja disponibilidade de índices geográficos, a atribuição de localização em uma plataforma digital pode oferecer um conteúdo informacional adicional muito importante. Algumas instituições no Brasil utilizam o Google Maps, mas apenas para indicar a posição geográfica da instituição (que é útil para as visitas presenciais em localidades desconhecidas). Portugal não apresentou uso. Ainda há potencial nessa ferramenta para ambos os países.

Como se vê, há potencial para uso e inovação nas ferramentas de Média social. No entanto, ainda não há a necessária adoção inicial da *web* para criar ponto de presença (*websites*) e, partindo disso, iniciar o uso das ferramentas de socialização existentes na internet.

Há uma necessidade de avanço nesse sentido. A falta de presença na internet com recursos de socialização é algo que pode estabelecer uma visão de atraso às instituições arquivísticas. Operacionalmente, a aproximação dos usuários para junto aos acervos, permitindo-os comentar, compartilhar e mixar os conteúdos, permitiria um novo passo na questão do acesso aos conteúdos arquivísticos em meio digital.

Referências bibliográficas

- ANDRADE, R. (2010). *Uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência na web: novas possibilidades para as instituições arquivísticas públicas brasileiras*. Dissertação de Mestrado, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Bahia, Brasil.
- HUVILA, I. (2008). Participatory archive: towards decentralized curation, radical user orientation, and broader contextualization of records management. *Arch Sci*, 8(15), 15-36. Retirado de <https://goo.gl/b5wCJS> em 2 dezembro, 2016.

- LIEW, C. L. (2014). Participatory cultural heritage: a tale of two institutions' use of social Média. *D-LIB Magazine*, 20(3-4). Retirado de <https://goo.gl/IzR419> em 2 dezembro, 2016.
- NOGUEIRA, M. (2010). Archives in Web 2.0: new opportunities. *Ariadne*, 63. Retirado de <https://goo.gl/HXhcMP> em 2 dezembro, 2016.
- YAKEL, E. (2003). Archival Representation. *Archival Science*, 3(1), 1-25.
- YAKEL, E., SHAW, S., & REYNOLDS, P. (2007). Creating the next generation of archival finding aids. *D-LIB Magazine*, 13(5-6). Retirado de <https://goo.gl/NSAqjD> em 2 dezembro, 2016.