



Fundação Casa de Rui Barbosa

Programa de Pós-Graduação em Memória e Acervos

Mestrado Profissional em Memória e Acervos

Rafaella de Souza Serafim

**Um universo de possibilidades: o papel das redes sociais nas
dinâmicas atuais de difusão nos arquivos**

Rio de Janeiro

2023

Rafaella de Souza Serafim

**Um universo de possibilidades: o papel das redes sociais
nas dinâmicas atuais de difusão nos arquivos**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Memória e Acervos da Fundação Casa de Rui Barbosa, para obtenção do grau de Mestre em Memória e Acervos

Área de Concentração: Linha de Pesquisa 2 – Práticas críticas em acervos: difusão, acesso, uso e apropriação do patrimônio material e imaterial.

Orientador: Prof. Dr. José Almino de Alencar e Silva Neto

Rio de Janeiro

2023



Rafaella de Souza Serafim

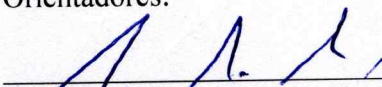
**Um universo de possibilidades: o papel das redes sociais
nas dinâmicas atuais de difusão nos arquivos**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Memória e Acervos da Fundação Casa de Rui Barbosa, para obtenção do grau de Mestre em Memória e Acervos

Área de Concentração: Linha de Pesquisa 2 – Práticas críticas em acervos: difusão, acesso, uso e apropriação do patrimônio material e imaterial.

Aprovado em 08 de março de 2023.

Orientadores:



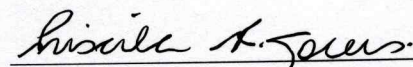
Prof. Dr. José Almino de Alencar e Silva Neto (Orientador)
FCRB

Banca Examinadora:



Prof. Dra. Ana Lígia Silva Medeiros
FCRB

Prof. Dra. Eula Dantas Taveira Cabral
FCRB - Suplente



Prof. Dra. Priscila Ribeiro Gomes
UNIRIO

Prof. Dr. Patrícia Ladeira Penna Macedo
UNIRIO/UFRN – Suplente

Rio de Janeiro
2023

CATALOGAÇÃO NA FONTE

FCRB

S482u Serafim, Rafaella de Souza
Um universo de possibilidades: o papel das redes sociais nas dinâmicas de difusão nos arquivos. / Rafaella de Souza Serafim. – Rio de Janeiro, 2023.
102 p.; il. col.

Orientador: Prof. Dr. José Almino de Alencar e Silva Neto.

Dissertação (Mestrado em memória e acervos) – Programa de pós-graduação em memória e acervos, Fundação Casa de Rui Barbosa, 2023.

1. Tecnologias de comunicação e informação. 2. Arquivos. Difusão. 3. Arquivo Público do Estado de São Paulo. (APESP). I. Alencar, José Almino de. II. Título.

CDD: 302.231

Responsável pela catalogação:
Bibliotecária – Raquel Cristina da Silva Tiellet Oliveira.
CRB 6557

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação.

Assinatura

Data

AGRADECIMENTOS

À minha mãe Josefa Borges de Souza. Agradeço imensamente pelo amor que me dedica e pelo apoio durante minha jornada acadêmica.

Ao meu pai Givaldo Arruda, por me incentivar a alçar vôos cada vez mais altos.

À Natacha Ferraz, minha amiga de todas as horas, por todo o apoio durante esse período, pelas conversas e observações para essa pesquisa. Obrigada por estar presente e me acolher nos momentos difíceis, e também pelas ocasiões de leveza e descontração.

Ao meu orientador Prof^o. Dr^o José Almino de Alencar e Silva Neto, por suas colaborações para a pesquisa, sua cordialidade e sua atitude incentivadora diante dos momentos de dúvidas e dificuldades comuns ao processo.

À Prof^a. Dra^a. Patricia Ladeira Penna Macêdo, pelas orientações de longa data, pela inspiração, motivação, generosidade e amizade que me despertaram para a trajetória acadêmica. Obrigada pelos debates, ensinamentos e pelas contribuições fundamentais para a dissertação.

Aos companheiros do mestrado, Marx Paulo Vargas, Flávia Figueiredo e Amanda Heloisa Custódio, pelo acolhimento, conversas e por caminhar de mãos dadas comigo durante esses dois anos.

Aos membros das bancas de qualificação e defesa, Prof^a. Dr^a. Ana Lígia Silva Medeiros e Prof^a. Dr^a. Priscila Ribeiro Gomes, por aceitarem meu convite, pela disponibilidade para a leitura e avaliação, e pelas contribuições que foram essenciais para o percurso da minha pesquisa.

Na medida em que o arquivo, sendo morada da história, se aproxima do cidadão, estará possibilitando que ele melhor conheça a sua identidade cultural. *Heloísa Bellotto*

RESUMO

SERAFIM, Rafaella De Souza. *Um universo de possibilidades: o papel das redes sociais nas dinâmicas atuais de difusão nos arquivos*. Rio de Janeiro. 2023. 102 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Memória e Acervos) – Programa de Pós-Graduação em Memória e Acervos, Fundação Casa de Rui Barbosa, Rio de Janeiro

No contexto atual as redes sociais têm se tornado ferramentas essenciais no cotidiano da sociedade, principalmente no que se refere a sua contribuição para a comunicação e a disseminação de informações. Diante desse contexto, a presente pesquisa reflete sobre o processo de difusão em arquivos, e a possibilidade de uso dessas novas plataformas para dinamizar e auxiliar nas estratégias de difusão, visando apresentar abordagens e reflexões que possam incentivar o desenvolvimento de práticas mais críticas no uso dessas ferramentas. Para alcançar esses objetivos foram discutidas características, benefícios e possíveis desafios para profissionais e instituições que têm interesse em fazer uso das redes para aperfeiçoar a sua comunicação com o público externo através do ambiente virtual. O seu desenvolvimento teve como aporte a metodologia qualitativa com apoio teórico definido através do mapeamento da literatura especializada sobre o tema, tanto no cenário nacional quanto internacional, e complementa-se com a análise dos perfis nas redes sociais do Arquivo Público do Estado de São Paulo (APESP).

Palavras-chave: Difusão. Difusão em arquivos. Redes Sociais. Sociedade. APESP

ABSTRACT

SERAFIM, Rafaella De Souza. *A universe of possibilities: the role of social media in the current dynamics of Outreach program in archives*. Rio de Janeiro. 2023. 102 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Memória e Arquivos) – Programa de Pós-Graduação em Memória e Arquivos, Fundação Casa de Rui Barbosa, Rio de Janeiro.

In the current context, social media have become essential tools in society's daily life, especially with regard to their contribution to communication and dissemination of information. Given this context, this research reflects on the process of outreach in archives, and the possibility of using these new platforms to streamline and assist in outreach strategies, aiming to present approaches and reflections that can encourage the development of more critical practices in the use of these tools. To achieve these objectives, characteristics, benefits and possible challenges for professionals and institutions that are interested in using networks to improve their communication with the external public through the virtual environment were discussed. Its development was based on a qualitative methodology with theoretical support defined by mapping the specialized literature on the subject, both in the national and international scenario, and is complemented with the analysis of profiles on social networks of the Public Archive of the State of São Paulo (APESP).

Keywords: Outreach. Outreach in archives. Social Media. Society. APESP

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Definição de difusão segundo os glossários especializados.....	29
Tabela 2 – Características e elementos das redes sociais.....	54
Tabela 3 – Alcance das redes sociais do APESP em comparação a outros arquivos estaduais da região sudeste.....	80

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Quadro de divulgação das redes sociais do Arquivo Nacional.....	74
Figura 2 – Página inicial do site do Arquivo Nacional.....	75
Figura 3 – Gráfico do Arquivo Nacional sobre o alcance das redes sociais.....	76
Figura 4 – Banner da 4ª Semana Nacional de Arquivos.....	77
Figura 5 – Página inicial do site do APESP.....	82
Figura 6 – Postagem sobre a revolução constitucionalista.....	83
Figura 7 – Postagem sobre recolhimento de documentação.....	84
Figura 8 – Postagem sobre o núcleo de conservação.....	85
Figura 9 – Postagem sobre o núcleo de microfilmagem.....	85
Figura 10 – Postagem sobre o fundo Inês Etienne Romeu.....	87
Figura 11 – Postagens em reconhecimento ao falecimento do Jogador Pelé.....	88
Figura 12 – Postagem de imagens históricas da cidade de São Paulo.....	89
Figura 13 – Print da postagem de vídeos de divulgação das campanhas promovidas pela instituição.....	90

LISTA DE SIGLAS

AN	Arquivo Nacional
APEES	Arquivo Público do Estado do Espírito Santo
APERJ	Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro
APESP	Arquivo Público do Estado de São Paulo
APM	Arquivo Público Mineiro
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
DAT	Dictionary of Archives Terminology
DBTA	Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICA	Multilingual Archival Terminology
NARA	National Archives and Records Administration
SAA	Society of American Archivists
TICS	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 DIFUSÃO NA ARQUIVOLOGIA: DO CONCEITO À CONVERGÊNCIA COM O MUNDO DIGITAL	22
1.1 Difusão: a polissemia do conceito	23
1.2 O viés social da difusão na literatura arquivística	31
1.3 A difusão em ambiente digital	40
2 REDES SOCIAIS: INSTRUMENTOS PARA O FORTALECER AS AÇÕES DE DIFUSÃO NOS ARQUIVOS	49
2.1 Lugar comum: o uso das redes no cotidiano	50
2.2 Usar para popularizar: a lógica das redes sociais nos arquivos	55
2.3 Planejamento como chave para difusão no ambiente virtual	64
3 CANAIS PARA DIALOGAR: O ARQUIVO PÚBLICO NAS REDES SOCIAIS	69
3.1 Referência estratégica: <i>National Archives and Records Administration</i> e o Arquivo Nacional	71
3.2 Modelo de difusão nas redes: o Arquivo Público do Estado de São Paulo	78
CONSIDERAÇÕES FINAIS	92
REFERÊNCIAS	95
APÊNDICE A - SUGESTÕES PARA POTENCIALIZAR A DIFUSÃO ARQUIVÍSTICA POR MEIO DAS REDES SOCIAIS	100

INTRODUÇÃO

No contexto da arquivologia, a difusão é um tema que vem aumentando em importância nos últimos anos. Diversas instituições de guarda e ensino têm se preocupado em refletir a respeito das ações de difusão visando ampliar o diálogo com a sociedade, e nesse intuito, observamos um interesse maior em promover debates, seminários e artigos científicos sobre a temática.

Devido aos avanços do mundo digital, essa função tem se diversificado, tanto pela facilidade de acesso à rede de computadores e à internet, quanto pelo surgimento de novas ferramentas de comunicação, entre elas as redes sociais, que vêm moldando a forma como obtemos e compartilhamos informações, elementos essenciais para quem desenvolve atividades de difusão.

Reconhecendo esse cenário, as inquietações que levaram ao desenvolvimento da presente pesquisa começaram durante a graduação em arquivologia, quando por meio do projeto de extensão: “Preservando lembranças, construindo histórias: o arquivo pessoal e seu papel social”, desenvolvi e administrei a página *@persona.arq*, voltada para a divulgação de arquivos pessoais. No âmbito desse projeto, a receptividade do público e o engajamento com o conteúdo compartilhado, me levaram a considerar que as redes, quando utilizadas de forma estratégica, podem beneficiar os arquivos.

Dessa forma o trabalho com o perfil online abriu novas perspectivas, e expandiu o meu entendimento a respeito da difusão arquivística, a partir dele foi possível entender as redes como ferramentas potenciais para otimizar duas características específicas da função: a possibilidade de dinamizá-la, através do alcance de um número maior de pessoas que não tem facilidade para visitar os arquivos presencialmente, e a sua capacidade para popularizar e projetar os arquivos, fazendo com que o público reconheça sua importância para garantir a salvaguarda do patrimônio documental.

É sabido que as tecnologias auxiliam nas diversas funções desempenhadas nas instituições de Arquivo. Elas acompanham o fazer arquivístico em todas as etapas do chamado “ciclo vital dos documentos”, facilitam o gerenciamento das informações, e promovem o acesso, e por isso tem levado os profissionais a considerar novos métodos para responder às novas demandas apresentadas na atualidade.

Para a difusão, caracterizada pelo desenvolvimento de uma série de ações que visam promover os arquivos na sociedade, as atualizações do mundo digital são ainda mais importantes. Isso se deve ao fato de que para que ela ocorra de forma plena é necessário que os

responsáveis por promovê-la façam uso das ferramentas de comunicação disponíveis, o que na atualidade implica não apenas no desenvolvimento de páginas na *web*, mas também no uso das novas plataformas virtuais.

Conceitualmente, essas plataformas surgiram com o objetivo de criar uma rede de relações que facilitasse a interação entre grupos, mas elas superaram esse objetivo, e atualmente vem mudando a forma como obtemos informações e nos comunicamos. Esse processo foi potencializado com o surgimento do *Facebook* em 2004, ferramenta que possui mais de 35 milhões de usuários e é acessada por mais da metade dos brasileiros.¹ Depois dele, as redes se multiplicaram e se diversificaram, e embora ainda sirvam ao seu propósito inicial, elas ocupam cada vez mais espaço em diferentes âmbitos sociais, sobretudo quando se trata do compartilhamento de informações.

Pela agilidade para comunicar, e principalmente devido a interatividade, essas mídias chamam a atenção de profissionais e instituições interessados em divulgar suas informações e seus serviços para o público. Tendo em vista que essas são características favoráveis para as ações de divulgação, as redes podem ser exploradas para auxiliar as atividades de difusão, e demais funções dos arquivos, já que a interação através delas gera dados que contribuem para o desenvolvimento de dinâmicas internas, beneficiando não só os usuários mas também as instituições.

Ao investigar a produção teórica sobre a relação entre arquivos e o ambiente digital, foi possível observar que a preocupação central ainda está direcionada para a natureza dos documentos nesse ambiente, entretendo, aceita-se que esse espaço é chave para facilitar o diálogo com os usuários e a sociedade, contribuindo para a construção de uma imagem institucional mais próxima, ao invés de lugares onde o conhecimento permanece oculto e inatingível.

Tendo em vista essas considerações iniciais, que apontam para a relação entre a difusão e o mundo virtual, identifiquei que embora a maior parte das instituições de arquivo adotem ferramentas atuais para dialogar com o público, pouco se sabe a respeito da metodologia utilizada nesses canais ou de que modo eles beneficiam os arquivos no que tange às ações de difusão. Sendo assim, o estudo aborda estratégias que possam ser desenvolvidas para potencializar o uso das redes sociais pelos arquivos.

¹ Dado extraído do último relatório da *We are social* – Digital 2019: Brasil. Disponível em: <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>.

Visando diminuir essas lacunas e fundamentar a discussão em torno do tema, a pesquisa se inicia com uma investigação da difusão na literatura arquivística, com a intenção de esclarecer do que trata a função e qual a sua relação com o universo digital.

Em seguida, se debruça sobre os estudos de especialistas que desenvolveram trabalhos sobre o recorte, destacando argumentos que justifiquem o uso das plataformas pelas instituições, e que corroborem para a premissa que elas fortalecem o processo de difusão. Portanto, além dos benefícios, foram destacadas também as estratégias, que segundo esses autores, contribuem para um uso mais eficiente das redes.

Na terceira etapa, a pesquisa se volta para os arquivos públicos, e analisa o uso das redes sociais pelo Arquivo Público do Estado de São Paulo (APESP). Essa escolha foi fundamentada por algumas circunstâncias; primeiro pelo fato da instituição ser norteadora quando se trata do desenvolvimento de novas políticas para arquivos de mesma instância, e segundo pela forte presença que ela possui no ambiente digital, mesmo sendo um arquivo estadual, característica que não se reflete nas demais instituições que possuem as mesmas atribuições.

Ao fim dessas três seções, apresento como produto final, um quadro de sugestões práticas para fortalecer a difusão no âmbito dessas plataformas, contendo informações que visam auxiliar tanto as instituições interessadas em melhorar a presença nas redes, quanto profissionais que almejam desenvolver estratégias de difusão mais criteriosas, em diálogo com os princípios fundamentais da área.

Posto isto, o objetivo geral da pesquisa é verificar de que modo as redes sociais contribuem para a difusão dos arquivos no ambiente virtual, visando destacar os benefícios, desafios e critérios para o uso dessas plataformas.

Enquanto objetivos específicos esse estudo realiza uma revisão de literatura referente ao tema da difusão e sua relação com o contexto digital; Identifica na teoria as justificativas de especialistas para o uso das redes sociais pelos arquivos; Apresenta estratégias metodológicas previamente elaboradas para fortalecimento da difusão arquivística através das redes; Averigua as redes sociais e os relatórios de atividades do Arquivo Público do Estado de São Paulo, a fim de identificar as estratégias de divulgação utilizadas pela instituição nos seus perfis; e por fim, desenvolve sugestões que possam ser aproveitadas como modelo para potencializar a difusão arquivística por meio das redes sociais.

Ela se justifica por propor estratégias atuais que visam melhorar a difusão no âmbito dos arquivos. Em meio às mudanças nas formas de comunicação, e o crescimento do ciberespaço, têm sido observados novos paradigmas relacionados à produção e à difusão de documentos. Portanto, uma investigação sobre a maneira como as instituições se adequam a

essas novidades pode oferecer estratégias apropriadas de divulgação, criando, inclusive, elementos que guiem novas políticas de difusão.

A influência das redes sociais no cotidiano é indiscutível, por isso investigar o uso dessas novas plataformas pode vir a destacar elementos que auxiliem os profissionais interessados em criar estratégias de difusão mais atuais e dinâmicas, considerando as vantagens que elas oferecem para dialogar com usuários e possíveis usuários.

Em comparação às demais funções, a difusão é pouco explorada na área, vide a literatura escassa, por isso a produção de um trabalho acerca dela oferece dados e material teórico atualizado para futuras pesquisas e auxiliar pesquisadores interessados no tema. Já que os estudos da difusão por essa chave de leitura ainda é recente, ao fazê-lo contribui-se também para a visão de um campo arquivístico alinhado às demandas da atualidade.

Tendo em vista que o APESP, instituição selecionada para uma análise mais específica, tem um papel relevante quando se trata de formular estratégias e até mesmo políticas arquivistas, o modo como atua, transpõe a sua esfera privada. Assim, os dados encontrados na investigação podem fornecer exemplos que transpõem os limites do campo investigado, influenciando outras instituições e profissionais interessados em formular novas políticas de difusão para o ambiente digital.

No momento atual estamos saindo de um período onde o confinamento fez-se necessário, nesse contexto a internet foi essencial como ferramenta de comunicação e difusão de conhecimentos. Não sabemos os impactos que essa digitalização da vida vai causar, mas entender esse processo e propor soluções é essencial para o desenvolvimento das áreas de informação e documentação. Posto isso, esse estudo também pode ser relevante para o contexto acadêmico e social.

Ao analisar e propor estratégias adequadas para a difusão nas redes sociais, espera-se convencer as instituições e arquivistas da importância dessas ferramentas para democratizar o acesso aos documentos, e em contrapartida, mostra que elas podem beneficiar e auxiliar na tomada de decisão por parte das instituições de Arquivo, já que a interatividade, característica desse contexto, traz benefícios para ambas as partes.

Embora seja fundamental para a promoção dos arquivos na sociedade, a difusão, em comparação às demais funções, ainda é menos discutida e implementada, sendo trabalhada em algumas obras como uma função secundária e subsidiária. Essa qualificação gera uma série de questionamentos ao redor da sua importância na arquivologia, já que um dos aspectos que perpassam a difusão é o de acesso aos documentos, que por sua vez é considerado um dos principais objetivos das instituições e do trabalho arquivístico.

Mais complexa e importante do que aparenta ser, a função pode ser explorada por diferentes aspectos. Sendo essa um recorte temático com foco na atualidade, onde o mundo virtual se faz cada vez mais presente na vida cotidiana, a investigação se volta para o uso das novas tecnologias de informação e comunicação enquanto ferramentas que auxiliam no processo de difusão.

Ne sentido, apresento de forma introdutória, algumas ponderações da literatura especializada que são basilar para que possamos compreender a interlocução entre a difusão, os arquivos e as novas tecnologias. Essas ponderações iniciais pavimentam a discussão que se segue ao longo desse estudo, reforçam a importância de refletirmos sobre o papel dos arquivos diante dessas mudanças no contexto tecnológico, e por associação, ajudam a elucidar sobre o uso das redes sociais como ferramentas viáveis no processo de divulgação dos acervos.

Defendida por Couture (1999), como uma das principais funções arquivísticas, a difusão é entendida como a ação de informar, transmitir e/ou tornar disponíveis as informações contidas em documentos de arquivo para usuários (indivíduos ou organizações), reais ou potenciais, com o objetivo de atender às suas necessidades específicas. Para cumprir esses objetivos ela deve ser considerada como parte importante da missão do arquivista e um dever junto à sociedade.

Na literatura arquivística nacional, uma das definições mais conhecidas de difusão é encontrada nos trabalhos de Heloísa Bellotto. A autora aponta que dentro das instituições, a função é empregada de três formas: a educativa, que visa estimular alunos de ensino fundamental e médio a frequentar instituições de pesquisa; a cultural, que diz respeito a atividades que utilizam a cultura como meio de comunicação, envolvendo projetos culturais; e por fim, a editorial, que visa à publicação de boletins, jornais e revistas que fazem a divulgação de produtos e serviços das instituições.

Para auxiliar essas atividades, acrescenta-se outros fatores como o uso da tecnologia. Trabalhos mais recentes, como o de Rockembach (2015), refletem sobre novas abordagens para a divulgação por meio do ambiente digital. O referido autor aponta para uma nova perspectiva de abordagem do tema, e ratifica o potencial multidisciplinar da difusão arquivística, salientando as potencialidades que a *web* oferece. Na sua opinião, as estratégias de difusão devem refletir as dinâmicas do seu tempo, só assim ela se torna mais efetiva.

Silva e Cardona (2005), reforçam a importância do meio digital para divulgação ao citar Fugueras (2003), para quem as vantagens no uso da internet como mecanismo de difusão, consistem basicamente

[...] na disponibilização de informações arquivísticas a diferentes usuários, ao mesmo tempo a qualquer hora ou lugar; redução de custos de publicação, uma vez que a

edição de páginas, em nível básico, não é difícil nem cara e; a preservação dos documentos sem impedir a consulta, pois além de informações sobre o acervo pode disponibilizar inclusive peças ou conjuntos documentais digitalizados. (FUGUERAS (2003), apud SILVA; CARDONA, 2005, p. 85).

Por mais que esses autores apontem as vantagens que os novos recursos podem fornecer para o desenvolvimento das atividade de difusão, a aceitação do ambiente virtual na área dos arquivos ainda está distante de ser unânime, como sinalizado por Richard Cox (2017). Para ele é essencial reconhecer as mudanças no contexto tecnológico e informacional como aliadas, embora no caso da Arquivologia esse ainda não seja o cenário mais provável.

A maior parte das publicações sobre pesquisas e métodos práticos de trabalho com a internet não considera o ciberespaço como um domínio arquivístico. Naturalmente, existem muitas coisas na internet que não têm quase nada a ver com essa noção do universo documental, mas os profissionais dos arquivos não deveriam usar isso como desculpa para ignorar a rede mundial. Esta tem sido analisada predominantemente sob a ótica dos bibliotecários e dos especialistas da tecnologia da informação, cujos os pontos de vista costumam ser muito diferentes do que pensam os arquivistas. (COX, 2017, p. 372).

A dificuldade em adotar ferramentas virtuais para auxiliar no trabalho com os arquivos são variadas, para citar algumas de ordem prática temos a falta de recurso das instituições, a desorganização nos acervos e a falta de pessoal. Assim como também a própria dinâmica do ambiente virtual, que devido às rápidas atualizações de suas plataformas torna difícil a manutenção de uma única estratégia.

Atualmente o modelo de *Web 2.0* se destaca pela sua interatividade, e surgiu como uma atualização da *Web 1.0*, considerada estática quando comparada a sua sucessora. Na sua versão mais recente as dinâmicas de atualização das ferramentas virtuais são ainda mais rápidas. Embora obedeça aos princípios básicos da internet clássica, o novo modelo traz novas possibilidades para a disseminação da informação, feita essencialmente por meio de aplicativos de alta conectividade e interatividade, entre eles as redes sociais.

Essas redes são caracterizadas como um serviço cibernético que permite ao indivíduo construir um perfil público ou semi-público acerca de si, a partir do qual estão articulados e partilham informações. Atualmente já se reconhece que essas plataformas são um marco no processo informacional, e se discute cada vez mais o quanto elas vem impactando a natureza das relações entre as pessoas, tendo em vista que desde o seu surgimento elas atraem milhões de usuários que as integram às sua vida pessoal e atividades diárias.

Pereira (2018), ao desenvolver sua dissertação acerca das diretrizes a serem observadas pelas instituições no uso das redes sociais, esclarece que a dinâmica de compartilhamento nesse ambiente favorece as instituições.

Quanto mais “seguidores/curtidas” um perfil [...] tiver, maior será o alcance e a probabilidade de maiores compartilhamentos da publicação. O compartilhamento feito por um outro ator poderá suscitar um interesse de outros atores, fazendo com que seja possível aumentar a quantidade de “seguidores/curtidas/amizades” no perfil das instituições e, conseqüentemente, seu alcance. (PEREIRA, 2018, p. 100).

Essa vantagem de alcançar pessoas pode ser usada para divulgar informações sobre eventos realizados e avisos gerais, mas também possibilita a popularização dos acervos para um público sem precedentes, diversificando as práticas de difusão para aproximar ainda mais o cidadão dos arquivos.

O reconhecimento das instituições arquivísticas pela sociedade é essencial para que se crie vínculos com a população. Uma vez instruída sobre o valor dos arquivos e da importância de seus profissionais, a população pode vir a apoiar demandas no âmbito social que ajudem a garantir a preservação e salvaguarda dos documentos para o futuro.

Para que esse cenário possa se concretizar, atribui-se ainda a necessidade do profissional arquivista exercer um papel proativo,² que entenda as novas demandas do campo arquivístico, e principalmente da difusão, que atualmente possui características diversificadas. Agir sobre esse contexto, onde as novas tecnologias têm um papel fundamental na criação e divulgação dos documentos, é estar consciente da necessidade de se adaptar ao ambiente digital, sem que isso modifique as bases teóricas da área.

Posto isto, pensar o profissional de arquivo apenas como um simples “guardião de papéis”³ é diminuir a sua importância para o campo e conseqüentemente para a sociedade. A internet, e especificamente as redes sociais podem contribuir para desconstruir estereótipos acerca dessa profissão.

Por fim, a difusão de documentos no ciberespaço pode ajudar na aproximação e conscientização dos cidadãos. No âmbito particular os documentos são necessários à vida civil, pessoal e profissional, já no social são fundamentais para garantia dos direitos e para salvaguarda da memória e história, nesse contexto, o uso de ferramentas que facilitam a

² Para Rockemback (2015), este papel é essencial na difusão, e diz respeito a um contato mais próximo entre os profissionais da informação e os usuários, na medida em que se procura atender tanto necessidades informacionais como a criação de novas demandas.

³ Jimerson questiona o de neutralidade do papel do arquivista, que para ele é mais do que um simples guardião de papéis. Ver: JIMERSON, Randall C. Arquivos para todos: a importância dos arquivos na sociedade. In: Arquivo & Administração. Rio de Janeiro, v. 7, n.2, Jul./Dez. 2008.

percepção de que os arquivos são importantes, devem ser priorizadas para uso pelos profissionais e instituições.

A metodologia utilizada parte da análise qualitativa com ênfase na pesquisa exploratória. De início foi feito um levantamento bibliográfico, já que segundo Manzo (1971) apud Marconi e Lakatos (2017, p.200), quando pertinente, a bibliografia “oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde os problemas não se cristalizaram suficientemente”.

Para esse levantamento foram cotejados diferentes sites, entre eles o Google e Google acadêmico, revistas especializadas, como a *archivaria*, e a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), etc. Entre os termos usados na busca foram consultados: difusão e divulgação arquivística, difusão na arquivologia, difusão nas redes sociais, *social mídia*, *outreach*, *outreach in archives*.

Além da literatura especializada, a última seção fez uso de planejamentos estratégicos e relatórios de atividades. Essas publicações administrativas são um registro do que se fez e do que se pretende fazer, visando traçar objetivos futuros e informar o público, e foram analisadas de forma a destacar os resultados alcançados nas redes sociais. Dos relatórios de atividades disponibilizados para consulta pelo APESP, selecionou-se os referentes aos anos de 2019, 2020 e 2021, já que foi a partir deles que começaram a constar dados sobre o uso das redes.

Foi realizado ainda uma busca nos perfis institucionais do APESP nas redes sociais visando identificar, além do seu alcance atual, postagens que dialogam com o que especialistas que escreveram sobre o tema, consideram como estratégico para melhorar a difusão arquivística nesses espaços.

Com auxílio das ferramentas metodológicas mencionadas, na primeira e segunda seção, a pesquisa se debruça sobre a literatura especializada, composta por textos de teóricos nacionais e estrangeiros. Autores como Bellotto (2014), Chaves (2020), Rockembach (2015), e Carol Couture (1999) etc, foram cotejados na primeira seção com o propósito de fornecer um entendimento maior a respeito da difusão, desde de seus fundamentos até como ela dialoga com o contexto atual. Já para a segunda seção, Crymble (2010), Hager (2015) Pereira (2018), e Sinclair (2012) etc, trazem argumentos para justificar a importância do uso das redes sociais pelos arquivos, seus benefícios, e possíveis estratégias que quando previamente aplicadas, forneceram bons resultados quando se trata da difusão online.

A última seção analisa os perfis das redes sociais do Arquivo Público do Estado de São Paulo. Nesse intuito, as páginas online e os relatórios de atividades foram examinados para

identificar particularidades nas estratégias de compartilhamento nas redes da instituição, e de que modo a instituição registra o uso dessas plataforma em documento oficiais.

Orientada pelas recomendações de boas práticas de difusão nas redes, e pela análise dos perfis da APESP, ao fim, são apresentadas sugestões para potencializar a difusão por meio das redes sociais, visando ajudar os profissionais a desenvolver e aplicar estratégias mais críticas de difusão arquivística nesse ambiente.

1 DIFUSÃO NA ARQUIVOLOGIA: DO CONCEITO À CONVERGÊNCIA COM O MUNDO DIGITAL

Este primeiro capítulo fará uma revisão de literatura sobre a difusão, utilizando como ferramenta as pesquisas de autores clássicos e contemporâneos que escreveram sobre o conceito na área dos arquivos. Além de teóricos nacionais e internacionais, também serão consultados alguns dos principais dicionários de terminologia arquivística, a fim de identificar elementos que fundamentam o conceito.

Apoiada pela consulta realizada nos dicionários, o primeiro tópico trata da polissemia presente no termo difusão. Embora essa seja uma atividade consolidada do fazer arquivístico, ela ainda é pouco compreendida em comparação às outras funções consideradas matriciais para o desenvolvimento do trabalho nos arquivos. Assim, antes de abordar as atividades que a definem, optou-se por buscar a sua compreensão a partir da terminologia, a fim de identificar características principais e elementos comuns, que possam dar sustentação para uma melhor compreensão a respeito do que se entende pelo termo difusão na arquivologia.

Entre os dicionários cotejados estão: o *Dictionnaire de terminologie archivistique*, produzido pela Direção de Arquivos da França, o *Diccionario de Terminología Archivística*, disponibilizado pelo Ministério de Cultura e Esporte da Espanha, o *Multilingual Archival Terminology* do ICA, o *Glossary of archival and records terminology*, editado pela Sociedade dos Arquivistas Americanos (SAA), que atualmente origina o *Dictionary of Archives Terminology*, e o *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*, editado pelo Arquivo Nacional (AN).

Após a abordagem terminológica, passa-se a investigar a difusão pelo seu viés social. Essa vertente foi priorizada tendo em vista que embora encontre-se divergências a respeito do seu status de função, em sua maioria, os autores estão de acordo que a difusão é essencial para estabelecer o diálogo com a sociedade. Por essa chave também se fez necessário apontar distinções entre autores que possuem uma visão da difusão mais tradicional, e que refletiram sobre ela em um contexto no qual as tecnologias ainda não eram predominantes, de autores que entendem que as ações de função atualmente estão diretamente ligadas às novas tecnologias, enquanto aliadas no processo para promover a construção do diálogo entre arquivo e sociedade.

A difusão, assim como outros princípios e funções que norteiam a prática arquivística, está sujeita às adaptações e mudanças trazidas pelos avanços na sociedade. Atualmente, um dos maiores desafios da área diz respeito às transformações impostas pelas novas tecnologias, sobretudo no que concerne à gestão de documentos em ambiente digital; a garantia da

autenticidade e a preservação dos arquivos tem se tornado o foco de diversas pesquisas no âmbito da disciplina.

Frente aos desafios, refletir sobre as funções, que são essenciais para o desenvolvimento das atividades nos arquivos, requer reconhecer as vantagens, mas também identificar as dificuldades que surgem da interação delas com as novas tecnologias. Assim, revisitar estudos formulados sobre as funções, e o que elas representam, é o primeiro passo para o desenvolvimento de estratégias digitais que respeitem os princípios fundamentais da disciplina arquivística.

Portanto, essa primeira seção cumpre o papel de explicar o que é a difusão arquivísticas, partindo da análise terminológica presente nos dicionários da área, em seguida aborda o seu viés social, e por último destaca como os autores identificam a relação entre a difusão e o meio digital na literatura especializada.

1.1 Difusão: a polissemia do conceito

Definir a difusão no escopo da literatura arquivística não é tão simples como pode parecer à primeira vista. Embora o termo seja abordado muitas vezes de forma genérica, quando nos debruçarmos sobre ele de maneira mais minuciosa encontramos uma polissemia de sentido vocabular, e uma ambiguidade quanto às atividades que o caracterizam.

Esses fatores dificultam a definição do seu fazer, nesse sentido, o levantamento terminológico do conceito nos dicionários técnicos da área tem como propósito destacar características marcantes da função, além de identificar quais são os elementos primordiais e indispensáveis para que ela possa cumprir a sua finalidade.

A falta de padronização na terminologia não é exclusiva da função de difusão, a literatura da área aponta dificuldades para definir até mesmo conceitos e termos fundamentais como o de “arquivo”. Quanto a esse termo, Silva (2016) propôs uma análise sobre a sua polissemia a partir da sua origem histórica.

A palavra arquivo tem origem latina e equivale a “*Archivum*”, proveniente do grego “*archeion*” e se refere ao “lugar de guarda de documentos” com o objetivo de “preservar as informações criadas tanto pelo homem como pelas instituições”. Entretanto, estudiosos como Casanova que se debruçaram sobre o tema interpretam de forma diversa. Na sua origem grega o substantivo “*archeion*”: indica “palácio do arconte, onde os atos escritos eram emanados por essa autoridade” já o verbo “*archein*” indica os “móveis que serviam para guardar atos”. (CASANOVA, 1928, p.11, apud SILVA, 2016, p.3).

Na busca por definir o termo, Duranti (1993), também refletiu sobre sua ambiguidade, e entende que:

[...] na origem da palavra grega, é possível compreender esse termo com o significado de corpo documental, lugar e funcionário. [...] o termo grego *archêion* significa ao mesmo tempo palácio de governo, administrador geral, gabinete do magistrado, serviço de arquivos, documentos originais, repositório para documentos originais, autoridade. Já o verbo *archein* significa comandar, guiar, governar e *arché* significa origem, fundação, comando poder, autoridade. (DURANTI, 1993 p.35 apud SILVA, 2016, p.3).

Silva(2016), argumenta por fim, que o conceito de arquivo na antiguidade era “abrangente e inclusivo, não havendo diferenciação entre o lugar e os documentos ali custodiados, sendo que os documentos eram uma extensão do lugar” (SILVA, 2016, p.15).

Essa dificuldade de definição conceitual, é apenas uma entre as complexidades que cercam a difusão arquivística. Chaves (2017), aponta como outro obstáculo a sua aplicação em relação aos arquivos (lugar de guarda), que em si não são uniformes. Para o autor, mesmo contornando a polissemia implícita no conceito, ainda é muito difícil encontrar padrões para o desenvolvimento de atividades ligadas à difusão, já que esta é efetivada em um lugar que é originalmente diverso.

Entre as características que exemplificam essa variedade no âmbito das instituições ele destaca: a natureza dos arquivos, que podem ser governamentais e de caráter privado, e que guardam acervos de diferentes tipologias e temas; as dimensões estruturais, administrativas e de recursos bastantes diversas; e os estágios de organização de um arquivo, que podem variar drasticamente de uma região para outra, e dependendo dos seus recursos (Chaves, 2017, p.6).

Trabalhar com a difusão na arquivologia implica reconhecer suas limitações e buscar formas de superá-las, não só no âmbito terminológico, mas também na falta de compreensão do seu fazer diante da variedade de características inerentes aos arquivos. Em acréscimo, existe ainda uma escassez de literatura sobre o tema que intensifica uma falta de entendimento sobre as suas particularidades.

Na produção teórica da área, a difusão é considerada uma prática essencial no contexto nos arquivos, entretanto, quando comparada às demais funções a produção de literatura especializada referente ao tema ainda é escassa. Tanto nesse aspecto quanto no desenvolvimento de atividades, a difusão ainda é relegada a um segundo plano e pouco explorada, mesmo que se reconheça o seu potencial para promover o acesso e criar vínculos entre os arquivos e a sociedade. Visando reverter esse cenário um retorno a sua origem enquanto função pode oferecer elementos que justifiquem e fortaleçam suas ações.

Em um dos textos pioneiros sobre o tema, Blais e Enns (1990), sinalizam que foi apenas a partir da década de 80 que se começou a ser discutida a importância de se pensar programas voltados para o público. Nesse contexto o que estava em pauta não era a melhor maneira de fazer mas sim se havia necessidade de realizar tais atividades, que eram vistas como acessórias e restritas ao serviço de referência.

Alguns anos mais tarde, através da tradição canadense, se torna mais claro o papel da difusão enquanto uma das funções arquivísticas, principalmente após a publicação da obra Carol Couture e Jean-Yves Russoau, *Les fondaments de la discipline archivistique* (1994), na qual os autores apresentam uma abordagem teórica que busca situar a evolução da arquivologia e a formação de seus principais conceitos. A obra se tornou um pilar importante para a que viria em seguida e que consolidaria o estudo das funções arquivísticas na comunidade acadêmica.

Os autores sinalizam que no âmbito da Arquivologia, o termo difusão remonta ao início do século XIX, momento em que “[...] os arquivistas começaram a sentir que a difusão dos arquivos lhes dizia respeito, difusão essa que assumiu diversas formas como a cópia, a reprodução e a exposição temática de documentos” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p.51).

Após a publicação desse primeiro livro, Carol Couture desenvolveu o estudo intitulado *Les fonctions de l'archivistique contemporaine* (1999), que complementa a obra anterior, mas se volta para a prática ao tratar das funções que fazem parte do cotidiano dos arquivos. Dessa vez, além de definir para o que serve cada uma das funções e como elas auxiliam no trabalho do arquivista, é ressaltada a relação estreita entre essas elas, onde uma depende da outra para que o trabalho seja desenvolvido de forma plena. As funções destacadas pela autora são: a produção/criação; avaliação, classificação, descrição, difusão, preservação e aquisição.

Couture (1999), considera a difusão como uma função cujo objetivo final é o de tornar os documentos acessíveis, “digamos, em primeiro lugar, que a divulgação de arquivos é uma função, é claro, mas também deve ser considerado como um componente da missão a que o arquivista deve responder na sociedade” já que no seu entendimento o “objetivo final do arquivista é tornar acessível e preparar para divulgação as informações que conter, [...] eles (os documentos) só poderão desempenhar plenamente seu papel se são devidamente divulgados.”⁴ (COUTURE, 1999, p. 22, tradução nossa).

⁴“Disons d’abord que la diffusion des archives est une fonction, bien sûr, mais il faut aussi la considérer comme un volet de la mission dont l’archiviste doit répondre dans la société” [...] “L’objectif ultime de l’archiviste est de rendre accessibles et de préparer à une diffusion les informations qu’elles renferment [...] elles ne pourront jouer pleinement [leur] rôle que si elles sont adéquatement diffusées.” (COUTURE, 1999, p. 22)

A partir dessas primeiras publicações a ideia de difusão enquanto função fica mais respaldada, e suas vantagens mais definidas. Entre elas está a possibilidade de criar, a partir de suas ações, vínculo para aproximar os arquivos e a sociedade, por meio de atividades voltadas tanto para os usuários quanto para o cidadão comum. De modo que, conhecer o conceito de difusão se torna importante para que o desenvolvimento pleno das ações na prática não estejam desassociadas do fazer nos arquivos, cujo acesso é uma entre as atividades essenciais.

Para Charbonneau, na arquivologia

[...] a difusão é a ação de fazer conhecer, de pôr em valor, de transmitir ou de deixar acessíveis uma ou várias informações contidas em documentos de arquivos a seus usuários (pessoas ou organismos) conhecidos ou potenciais para responder a suas necessidades específicas. A difusão dos arquivos é ainda uma atividade de múltiplos aspectos, pois compreende todas as relações mantidas pelo pessoal do centro de arquivos com sua clientela interna ou externa, e isso, nas três idades dos documentos. (CHARBONNEAU, 2008, p. 374, apud PEREIRA e SILVA, 2019).

Buscando diminuir ainda mais a ambiguidade quanto ao significado da função, a partir da definição de Charbonneau buscou-se identificar elementos na terminologia que possuam aspectos semelhantes, atribuídos à função em diferentes países. Como sublinhado por (Chaves, 2017, p.9), “se o conceito de difusão parece um tanto difuso, é preciso apontar as especificidades daquilo que se definiria como difusão em arquivos”.

Os dicionários de terminologia arquivística são instrumentos importantes para a teoria e para a prática da área. Esses vocabulários especializados, ao explicar determinado termo, facilitam, padronizam e uniformizam a comunicação para os especialistas de um determinado campo do conhecimento, posto isso, cabe apontar que cada um deles foi produzido em lugares diferentes e estão condicionado pelo contexto e tradições em que foram formulados.

Na França, o *Dictionnaire de terminologie archivistique*, ao tratar de difusão emprega o termo “*action culturelle*”, que corresponde às “atividades de um serviço de arquivo destinado a informar o público sobre a existência e o interesse científico ou artístico dos espólios e coleções que mantém, através de exposições, conferências, publicações, e visitas” (DIRECTION DES ARCHIVES DE FRANCE, 2002, p. 8, tradução nossa).⁵ Apesar de conciso, o dicionário francês dialoga com a definição de Charbonneau, porém chama atenção o fato de não associar as atividades a de uma função, mas sim a ações de cunho cultural para informar o público.

⁵ “*Activités d'un service d'archives destinées à faire connaître au public l'existence et l'intérêt scientifique ou artistique des fonds et collections qu'il conserve et à les mettre ainsi en valeur par le biais d'expositions, de conférences, de publications, de visites.*” (DIRECTION DES ARCHIVES DE FRANCE, 2002, p. 8)

Já na Espanha, o termo “*difusión*” é utilizado para definir uma função fundamental no trabalho com os arquivos. No *Diccionario de Terminología Archivística*, ela tem por finalidade “por um lado, promover e generalizar o uso dos acervos documentais dos arquivos e, por outro, fazer com que a sociedade participe no papel que os arquivos nele desempenham”. Assim como na França as ações propostas para que sua finalidade seja alcançada também é por meio das exposições, conferências, eventos culturais, e gabinetes pedagógicos. (MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE, 1995, tradução nossa).⁶

Na língua inglesa o termo “*Outreach*” equivale a “divulgação”, definida como um “conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências”. Nessa direção, o *Multilingual Archival Terminology* define “*Outreach program*” como “um conjunto de atividades organizadas de arquivos destinadas a familiarizar os usuários potenciais com seus acervos, sua pesquisa e o seu valor de referência” (INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES, 2012, tradução nossa).⁷ A definição também é apresentada de forma breve, e as atividades aparecem em nota, cuja referência é o “*Dictionary of Archival Terminology*”, também cotejado nessa pesquisa.

Já o *Glossary of archival and records terminology* (2005, p. 282), de Richard Pearce-Moses, publicado pela *Society of American Archivists* (SAA), define “*Outreach*” como “o processo de identificação e prestação de serviços a constituintes com necessidades relevantes para a missão do repositório e serviços sob medida para atender a essas necessidades” (SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS, 2005, tradução nossa).⁸ Em nota o autor aponta que essas atividades podem ser: exposições, workshops, publicações, e programas educativos.

Entre essas fontes, o glossário é o que traz a definição mais ampla. Além de explicar o que é a difusão, Pearce-Moses cita um princípio da SAA de 1994, que complementa e reforça a importância de se considerar o público a quem se dirige a difusão. Para que as estratégias sejam diversas e direcionadas, esse princípio estabelece que:

Os arquivos devem identificar seus diversos grupos constituintes em termos de seu propósito, planejar e implementar métodos para avaliar as necessidades desses grupos

⁶ “*Cuya finalidad es por una parte, promover y generalizar la utilización de los fondos documentales de los archivos, y por otra, hacer partícipe a la sociedad del papel que desempeñan los archivos en ella. Actividades propias de esta función son: exposiciones, conferencias y actos culturales, gabinetes pedagógicos.*” (MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE, 1995)

⁷ “*Organized activities of archives intended to acquaint potential users with their holdings and their research and reference value.*” (INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES, 2012)

⁸ “*The process of identifying and providing services to constituencies with needs relevant to the repository’s mission, especially underserved groups, and tailoring services to meet those needs.*” (SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS, 2005)

em relação aos recursos da instituição e elaborar programas de extensão que atendam às suas necessidades. (PEARCE-MORSES, 2005, p. 282; SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS, 2012, não paginado).

Outro autor citado no glossário é V Chapman Smith (2004), que sublinha as necessidades do público como elemento essencial, e ratifica que para que seja bem sucedida, a divulgação deve envolver mais do que uma série de atividades, ela deve ser:

[...] o processo de avaliação e desenvolvimento da capacidade institucional para satisfazer as necessidades de audiências mal servidas. Este processo pode levar uma instituição a reenquadrar a sua missão, visão e objetivos para as situações da contemporaneidade. Um alcance bem sucedido requer uma avaliação ambiental de necessidades da comunidade (potenciais constituintes), potenciais parceiros e recursos, e impacto. (SMITH, 2004, apud PEARCE-MORSES, 2005, p. 282 tradução nossa).⁹

A Obra de Pearce-Moses, é uma das publicações mais conhecidas quando se trata da terminologia arquivística, esse mesmo glossário deu origem a versão disponível *online*, conhecida como *Dictionary of Archives Terminology (DAT)*. Ao consultar essa versão observou-se que ela está em conformidade com a definição de Pearce-Moses, porém o conceito aparece de forma mais condensada e atualizada.

Os responsáveis pela criação do DAT, salientam que ao mesmo tempo que ele é uma continuação do glossário anterior, ele é também, uma obra em constante atualização o que é evidenciado por citações mais recentes ligadas a determinados termos.

Como exemplo, na definição de “*Outreach*”, foi acrescentada uma citação a respeito da difusão por meio das redes sociais, indicando como referência o artigo de Hager (2015), segundo esse autor “usar o *Facebook* é, portanto, uma maneira de se conectar a uma faixa etária que a instituição não poderia alcançar usando outras metodologias de divulgação”¹⁰ (HAGER 2015, p.26, SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS, 2012; Tradução nossa).

Ao referenciar o uso *Facebook* para melhorar a divulgação, julga-se que os responsáveis por realizar as ações de difusão vem dialogando com as ferramentas de seu tempo para fornecer o que Pearce-Morses considera uma “divulgação efetiva”, indo além das atividades comuns e usando tudo que está disponível para alcançar um público variado.

⁹ “*Personal communication, V Chapman Smith 2004 : “Effective outreach is more than an event or a series of activities. It is the process of assessing and developing institutional capacity to meet the needs of under served audiences. This process may lead an institution to reframe its mission, vision and goals to the contemporary situation. Successful outreach requires an environmental assessment of community (potential constituent) needs, potential partners and resources, and potential impact.”* (SMITH 2004, apud PEARCE-MORSES, 2005, p. 282)

¹⁰ “*Using Facebook is therefore a way to connect to an age demographic that the institution may not otherwise reach using other outreach methodologies.”* (HAGER 2015, p.26, SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS, 2012)

O *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística*, instrumento de fundamental importância para a normalização conceitual das atividades relativas ao fazer da área (DBTA, 2005), não traz o termo “difusão”. Ao invés dele encontramos três definições distintas que se aproximam dos significados aplicados à função em outros países.

O primeiro é de “Disseminação”, que diz respeito ao “fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação”; o segundo é o de “Divulgação”, entendido como um “conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências” (DBTA, 2005, p. 71-72), este por sua vez equivale ao termo inglês “*Outreach*”.

O terceiro termo que se aproxima da definição de difusão é o de “acesso”, este se refere a “possibilidade de consulta a documentos e informações”, e diferente do termo difusão, que se quer está presente, é entendido como uma “função arquivísticas destinada a tornar acessível os documentos e promover sua utilização” (DBTA, 2005, p.19). Portanto, a falta do termo e a atribuição de significado e status de função ao acesso, são os principais elementos que diferenciam o dicionário brasileiro dos demais países.

Chaves (2017, p.8), ao discorrer sobre essa omissão reitera o sentido genérico com qual o termo é tratado. O autor aponta ainda que [...] *o Dicionário de Terminologia Arquivística* [...] (2005) pula de “dizão” para “digitalização” sem propor verbete sobre difusão. Essa generalização dificulta o entendimento do que é a difusão, e principalmente o que são as atividades que dela fazem parte.

Após sumarizar os principais aspectos, e suas características em diferentes países, é possível destacar as semelhanças no que diz respeito ao desenvolvimento das atividades, com isso não se pretende encontrar um padrão que ajude a definir de forma estática a difusão na literatura, mas sim apontar elementos comuns para facilitar um melhor entendimento do seu fazer, auxiliando na aplicação de ações mais direcionadas.

Tabela 1 – Definição de difusão segundo os glossários especializados

<i>Dicionário</i>	<i>Termo</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Atividades</i>
<i>Dictionnaire de terminologie archivistique</i> (Direction des Archives De France - 2002)	<i>Action culturelle</i>	Serviço de arquivo destinado a informar o público sobre a existência e o interesse científico ou artístico dos espólios e coleções que mantém.	Exposições, conferências, publicações e visitas

<i>Diccionario de Terminología Archivística</i> (Ministerio de Cultura y Deporte – Espanha - 1995)	<i>Difusion</i>	Visa promover e generalizar o uso dos acervos documentais dos arquivos e, fazer com que a sociedade participe no papel que os arquivos nela desempenham.	Exposições, conferências, eventos culturais, e gabinetes pedagógicos.
<i>Multilingual Archival Terminology</i> (Conselho Internacional de Arquivos - 2012)	<i>Outreach program</i>	Atividades de arquivo destinadas a familiarizar os usuários potenciais com seus acervos e sua pesquisa e valor de referência.	Exposições, <i>workshops</i> , publicações, e programas educativos.
<i>Glossary of archival and records terminology / Dictionary of Archives Terminology (DAT)</i> (Sociedade dos Arquivistas Americanos - 2005)	<i>Outreach</i>	Processo de identificação e prestação de serviços a constituintes com necessidades relevantes para a missão do repositório e serviços sob medida para atender as necessidades do público.	Exposições, <i>workshops</i> , publicações, e programas educativos.
Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (Arquivo Nacional – Brasil - 2005)	Disseminação Divulgação Acesso	1. Conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos. 2. Função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e promover sua utilização.	Publicações, promoção de eventos, como exposições e conferências.

Fonte: Da autora (2022)

Apesar de identificar as semelhanças entre as atividades, cabe salientar que cada uma delas apresenta complexidades específicas quando desenvolvidas em separado. Embora essa discussão não seja foco da presente pesquisa, o programa de arquivo ou profissional que se proponha fazer uso delas no âmbito da difusão, devem estar cientes de suas especificidades, por isso, a tabela elaborada objetiva mostrar que há um padrão entre os verbetes pesquisados, sem intenção de apontar essas ações como únicas, de forma a reduzi-las.

Em comparação as atividades, que mesmo desenvolvidas em países distintos apresentam bastante semelhanças, quando se trata dos objetivos das ações, esses aparentam divergir mais significativamente, entretanto em sua maioria corroboram para a máxima de que as atividades inerentes à função devem ser desenvolvidas com o objetivo principal de aproximar os arquivos da sociedade.

Esta primeira seção buscou trazer uma compreensão do que se entende por difusão na área dos arquivos através da literatura especializada e da análise terminológica presente nos dicionários especializados. Diante dessas fontes, que estabelecem uma definição mais clara do seu status e de como se desenvolvem suas ações, espera-se contribuir para um debate mais rico, e com isso chamar a atenção para o seu papel, que no âmbito dos arquivos é fundamental.

A discussão inicial acerca do que se entende por difusão não resume todo o seu potencial, antes de traçar conclusões a respeito do tema cabe abordar outros vieses, sobretudo no que concerne a sua relação com o meio social, já que o desenvolvimento das ações inerentes à função, assim como seus objetivos, dialogam diretamente com a sociedade.

1.2 O viés social da difusão arquivística

A difusão, quando posta em debate apresenta características comuns que superficialmente podem levar a uma generalização do seu fazer, mas quando analisada mais de perto ela aparece relacionada a termos como o de acesso, de usuário, e de instrumentos de pesquisa, o que denota sua complexidade. Assim, enquanto objeto de estudo, ela pode ser interpretada por diferentes chaves de leitura, entre elas por seu elemento social, ou seja, a vertente que considera que seu objetivo fundamental é o da aproximação entre os arquivos e a sociedade.

Dentro do escopo arquivístico a função se caracteriza por uma série de ações que podem ocorrer de diferentes maneiras, dependendo do público ao qual se pretende atingir, sendo um dos pontos focais a divulgação dos arquivos tanto para usuários especializados quanto para o cidadão comum. Ao planejar ações que criam pontes entre os arquivos e a sociedade, rompendo a bolha da sua própria área de conhecimento, a difusão cumpre o seu papel na promoção dos arquivos, e justifica sua importância para promover o acesso e incentivar o reconhecimento das instituições pelos cidadãos.

Essas premissas são ratificadas por uma característica fundamental dos arquivos, a sua função social, que começa a se consolidar já no século XIX. No Brasil a legislação arquivística também corrobora para que os arquivos não sejam vistos como unicamente produzidos para a gestão. A Lei 8.159 reitera que o “poder público é o responsável pela gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos. Como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico, e como elementos de prova e informação” (BRASIL, 1991).

Já a função social da difusão é destacada na resolução nº 47 do CONARQ (2021), que dispõe sobre o interesse público e social de arquivos privados. Ela considera a “função social dos arquivos traduzida na difusão de informações para o pleno exercício da cidadania e da pesquisa científica”.

Alberch i Fugueras et al (2001) corroboram e entendem “a implicação direta e decisiva dos arquivos na promoção e divulgação de valores assumidos pela sociedade como fundamentais”¹¹ destacando sua importância enquanto ferramenta para promover o patrimônio, a memória, a identidade e o conhecimento. (ALBERCH i FUGUERAS, Ramon *et al*, 2001, p .13 tradução nossa).

Bellotto (2006) ao discorrer sobre esse aspecto social, salienta que “a existência dos arquivos na sociedade justifica-se pela necessidade que sempre tiveram as comunidades humanas, desde a mais remota antiguidade, de registrar, em suportes inteligíveis, as suas normas, ações transações, direitos, deveres etc”. Sendo assim, ao cumprir suas funções básicas, de reunir, organizar, conservar, e tornar acessíveis, “os arquivistas possibilitam que os arquivos em que atuam possam responder aos objetivos fundamentais de servir à administração, ao direito, à cidadania e a historiografia.” (BELLOTTO, 2006. p.132 grifo nosso).

Na literatura arquivística brasileira, o conceito de difusão elaborado por Bellotto aparece amplamente utilizado em trabalhos recentes. Embora Bellotto esclareça que diante das funções básicas desenvolvida nos arquivos, ela é uma atividade secundária, portanto a autora não atribui a difusão o status de função, embora assim como os demais autores ela acredite no seu potencial social já que “as novas funções tem a ver com a cidadania, com a aproximação da população de sua identidade cultural e de seu patrimônio histórico.” (BELLOTTO, 2014, p. 133).

Nas obras “*Arquivos permanentes: tratamento documental*” (2006) e “*Arquivo: estudo e reflexões*” (2014), aborda-se a função de difusão, que segundo a autora pode ocorrer por três vieses distintos: o educativo, o cultural e o editorial.

A difusão educativa visa estimular alunos de ensino fundamental e médio a frequentar instituições de pesquisa. A abertura dos arquivos a esse público – o escolar, o dos alunos do ensino fundamental e médio – pode propiciar benefícios didáticos surpreendentes, assim:

[...] o serviço educativo de um arquivo deve fazer parte da estrutura organizacional da instituição, não se limitando a constituir-se apenas em "eventos", tais como as tradicionais visitas de estudantes a arquivos e museus, nas quais os documentos são mostrados como curiosidades, ainda que se lhes proporcionem longas explicações sobre eles.” (BELLOTTO, 2014, p.142).

¹¹ “*La implicación directa y decisiva de los archivos en el fomento y difusión de valores asumidos por la sociedad como fundamentales.*” (ALBERCH i FUGUERAS, Ramon *et al*, 2001, p .13)

Já a difusão cultural diz respeito às atividades que utilizam a cultura como meio de comunicação, visando estimular os usuários comuns a realizarem pesquisas no âmbito da instituição, e também atingir diferentes públicos por meio de projetos culturais, palestras, exposições, debates e eventos científicos.

Cabem ao serviço de difusão cultural duas vias contrárias de ação: a que lança elementos de dentro do arquivo para fora, procurando atingir um campo de abrangência cada vez mais amplo, e a que permite o retorno dessa mesma política, acenando com atrativos no recinto do arquivo. (BELLOTTO, 2006, p. 228).

Por fim, a difusão editorial destaca o papel da imprensa para disseminar informações especializadas, visando a publicação de boletins, guias, catálogos, jornais e revistas que divulgam produtos e serviços das instituições.

As publicações merecem uma consideração à parte. Elas são canais comunicantes com o exterior, pois levam à comunidade, à administração e ao meio acadêmico informações sobre o conteúdo do acervo documental, das atividades e dos programas do arquivo. Com as publicações, o arquivo pode, por outro lado, atrair novos usuários e fazê-los compreender o que é e o que representa. (BELLOTTO, 2006, p. 229).

O tripé no qual a autora identifica a difusão denota a importância de se considerar o público ao qual se dirigem determinadas estratégias de divulgação. Para Bellotto “um dos pontos de contato mais fascinantes, promissores, atrativos e produtivos entre os documentos de arquivo e a sociedade tem sido levado pelos serviços de difusão cultural” (BELLOTTO, 2014, p. 135). Portanto, tendo em vista o objetivo da pesquisa, e a ênfase empregada pela autora na difusão cultural para garantir que os indivíduos conheçam a sua história e passem a valorizar sua memória, se faz necessário investigar esse viés de forma mais minuciosa.

Apesar de considerar a difusão como atividade secundária, a seu ver ela “é que melhor desenha os contornos sociais dos arquivos, dando-lhe projeção na comunidade e trazendo-lhe a necessária dimensão cultural e popular” (BELLOTTO, 2006, p.227). Essa posição encontra suporte também em Chaves (2020), que não entende a difusão como uma função arquivística, mas sim que ela faz parte de um setor subordinado ao acesso. Embora a vejam como atividades, ambos os autores destacam a sua importância, e reconhecem o seu papel para criar pontes entre os arquivos e a sociedade.

No artigo “*Difusão nos arquivos: difundir o quê*”, Chaves (2017) propõe uma reflexão crítica a respeito da difusão. Essencialmente ela tem como “princípio incontornável divulgar ou disseminar: a instituição em toda a sua complexidade; todos os trabalhos técnicos voltados para

as suas atividades finalísticas; os conhecimentos produzidos que requerem disseminação; e o acervo sob sua custódia” (CHAVES, 2017, p. 86).

Nesse intuito, para que seja eficaz, por meio das suas ações deve ser preservada a identidade do arquivo. Essa posição foi salientada em artigo posterior intitulado “*O papel da difusão para o fortalecimento da identidade de arquivo*” (2020), no qual ele aponta que o conhecimento específico dos arquivos não pode ser ofuscado, diluído ou diminuindo, ao invés disso,

[...] difundir acervo arquivístico implica preservação dos princípios que regem os conhecimentos acumulados na área. Difusão de documentos sem contexto arquivístico não é difusão de arquivo. Percebe-se muitas práticas que são boas na divulgação de discursos historiográficos, mas que negligenciam ou deseducam sobre os arquivos. (CHAVES, 2020, p.88).

Além de refletir acerca da identidade do arquivo, Chaves (2020) pondera sobre o público que se beneficia do acesso aos arquivos, esse pode ser dividido em dois grupos: os cidadãos em busca de registro e provas, e os pesquisadores. A difusão possui ainda dois níveis de sensibilização, representada por aqueles que são amigos da causa, interessados pelo patrimônio cultural, e os potenciais pesquisadores, para os quais se dirige a maioria das estratégias de difusão, muitas vezes feita de forma equivocada ao ressaltar elementos mais comuns da historiografia do que dos arquivos, e por esse motivo as ações voltadas para eles representam um desafio maior.

Prade e Perez (2017), ao abordar a importância da difusão para a gestão documental, afirmam que embora seja a última das sete funções, ela deve ser considerada uma das principais. Para os autores, a “difusão trata da disseminação do arquivo e de seus serviços ao público, e nesse contexto ela deve ser realizada após a gestão documental para resultar em efeitos positivos”, independente de como ela é realizada.

Esse processo pode ser realizado de diversas formas e por vários meios, considerando os aspectos educacionais, culturais, editoriais e mais recentemente surge o conceito de difusão digital ou eletrônica, porém todos os meios de difusão possuem o mesmo objetivo: difundir o arquivo e seus serviços ao máximo de usuários possível. (PRADE E PEREZ, 2017, p.228).

Indo em direção ao que Couture (1998) teorizou a respeito do que é necessário para o desenvolvimento pleno da difusão, ou seja a integração entre as funções, Prade e Perez concluem que não tem com desvincular a gestão documental da difusão, já que todos os

procedimentos de gestão tem por finalidade facilitar o acesso e a difusão dos documentos e suas informações.

Cé e Pedrazzi, enfatizam outro elemento importante para estabelecer uma boa difusão, o estudo de usuários. Para elas a difusão é essencial nas instituições de arquivo, visto a carência de divulgação que esses órgãos têm para com o usuário interno e externo, assim a função tem se tornado uma “ferramenta significativa de aproximação do arquivo com a sociedade”.

Difundir um acervo se torna mais uma oportunidade para estreitar os laços e redimensionar a função social do arquivo, o que pode vir a “contribuir para despertar o interesse de novos usuários, que até então, por desconhecimento, não sabia do potencial informativo (científico, histórico, pedagógico, social, cultural) da documentação em questão”. (CÉ e PEDRAZZI, 2011, p.77 e 78).

Ao investigar a difusão cultural e educativa nos arquivos públicos dos estados brasileiros, as autoras Santos e Borges (2014), salientam que a noção de arquivo público deve ser desenvolvida em direção ao seu papel social. Ratificam ainda que esse viés nos arquivos consiste em disponibilizar informações sob sua custódia, com objetivo de aproximar o cidadão do patrimônio cultural e informativo contribuindo para a sua formação, de modo que essas ações devem buscar atrair o cidadão para o patrimônio cultural. Com esse fim, sublinham que as atividades da difusão cultural são as que melhor reforçam o vínculo entre os arquivos e a sociedade.

Mundet (1994), no seu *Manual de archivística*, ao abordar a função cultural dos arquivos, contribui para essa discussão. Segundo o autor, uma maior abertura dos arquivos ao público está intrinsecamente ligada ao princípio de divulgação e ao estudo de usuários, que impulsiona o desenvolvimento de ações mais populares.

Na prática, são cada vez mais os locais que desenvolvem políticas de popularização: serviços educativos, exposições, publicações... enfim, tudo o que constitui o que se tem denominado de função cultural dos arquivos, convertidos em instituições de serviços para os cidadãos.¹² (CRUZ MUNDET, 1994, p. 358, tradução nossa).

O livro *La funcion cultural de los archivos*, de Alberch i Fugueras e Boadas (1991), foi uma das primeiras obras a tratar do aspecto cultural da difusão. Nele, os autores abordam as possibilidades de uso dos documentos e arquivos quando explorados por meio de ações

¹² “En el terreno de la práctica son cada vez más los centros que desarrollan políticas de popularización: servicios educativos, exposiciones, publicaciones ... en fin todo cuanto constituye lo que ha dado en denominarse función cultural de los archivos, convertidos en empresas de servicios para los ciudadanos.” (CRUZ MUNDET, 1994, p. 358)

culturais, que no seu entender podem vir a converter os arquivos em centros de divulgação. Além disso, afirmam que essa é uma função que tem como objetivo principal romper com o isolamento e a falta de diálogo com o cidadão, mas que mesmo assim, seus serviços sempre ficaram relegados a segundo plano, embora suas ações beneficiem o público e os próprios arquivos, já que os primeiros deixariam de ignorar o que se faz nas instituições e até mesmo tomariam ciência de sua existência.

A respeito dos fatores que contribuem para o isolamento dos arquivos e conseqüentemente para sua falta de reconhecimento, salientam que “a carência endêmica de recursos, seu isolamento tradicional e acesso limitado por longo período a uma pequena minoria de estudiosos, contribuíram para generalizar a ideia de que o que acontecia dentro de um arquivo nada tinha a ver com a realidade cotidiana”.¹³ (ALBERCH i FUGUERAS, e BOADAS, 1991, p. 29).

Em trabalho posterior *archivos e cultura, manual de dinamización*, Alberch i Fugueras et al. (2001), expressam ideias semelhantes ao ressaltar que embora a função cultural seja substancial, não é um objetivo assumido de maneira unânime na área dos arquivos. Os autores entendem que dentro de uma relação hierárquica tanto a gestão documental quanto às funções culturais são complementares, não devendo haver uma hegemonia nem de uma e nem de outra.

Quanto ao propósito da função cultural, ela deve atender a três elementos fundamentais:

[...] que a ação cultural é também tarefa própria dos arquivos; que deve ser planejada e executada continuamente como parte dos programas de serviço; que tem o objetivo de não se limitar aos usuários da pesquisa tradicional, de modo que o público em geral também é um setor ao qual é necessário se dirigir.¹⁴ (ALBERCH i FUGUERAS, Ramon *et al*, 2001, p. 21, tradução nossa).

A obra pontua ainda, que as razões para que se estabeleça essa hierarquia de importância entre as funções se deve a motivos variados, mas sobretudo quando se trata da difusão são destacados dois problemas recorrentes que afetam o desenvolvimento das suas atividades; a carência de recursos econômicos para investir nas ações culturais, e a falta de interesse de quem acredita que não é tarefa dos arquivos realizar tais ações. (ALBERCH i FUGUERAS, Ramon *et al*, 2001).

¹³ “la falta endémica de recursos, su tradicional aislamiento y un acceso limitado durante un largo período a una reducida minoría de estudiosos, contribuyó a generalizar la idea de que aquello que sucedía dentro de un archivo no tenía nada que ver con la realidad cotidiana.” (ALBERCH i FUGUERAS e BOADAS, 1991, p. 29)

¹⁴ “[...] que la acción cultural es también una tarea propia de los archivos; que debe planificarse y ejecutarse de manera continuada como parte de los programas del servicio; que tiene el objetivo de no limitarse a los tradicionales usuarios investigadores, de manera que el gran público sea también un sector al cual es necesario dirigirse.” (ALBERCH i FUGUERAS, Ramon *et al*, 2001, p. 21)

O propósito fundamental do estudo desenvolvido por Alberch i Fugueras et al (2001), foi o de mostrar a capacidade dos arquivos em se converterem em agentes dinamizadores da cultura, já que ao atribuir o sentido popular a eles, estamos os projetando para sociedade, e convidando um público não especializado para conhecer seu patrimônio documental, nesse sentido, Ramirez corrobora ao entender a difusão como ferramenta de projeção, que permite aos arquivos “sair das quatro paredes em que estiveram enclausurados, ao mostrar seu trabalho e importância para a sociedade”. (RAMIREZ, 2019, p. 188).

Por meio do artigo “*a difusão nos arquivos: importante ferramenta de projeção ante a sociedade*”, Ramirez reforça a importância que a função possui para estabelecer esse vínculo, mas apesar disso, também reconhece que dentre as atividades nos arquivos, a divulgação é uma das menos desenvolvidas e praticadas.

O autor pontua a diversidade de fatores presentes na difusão, mas a entende que ela

[...] tem como objetivo central atrair o cidadão, conhecedor ou inexperiente, para conteúdo desses centros arquivísticos: seus acervos documentários, as instituições que produzem documentos, a evolução histórico-geográfica e a identidade que se baseia nas informações contidas nos documentos. Tudo isso com o objetivo de conscientizar a população e a sociedade em geral, no transcendental importância que os arquivos desenvolvem, sua utilidade e serviços que prestam em benefício da comunidade.¹⁵ (RAMIREZ, 2009, p. 188 tradução nossa).

Na perspectiva de Ramirez, um caminho para compreender melhor a função no âmbito arquivístico, está na própria história de evolução dos arquivos, sobretudo nas mudanças quanto ao fazer epistemológico da área. Diante disso, ele vê como necessário transformar concepções tradicionais, revitalizando as tarefas de arquivo, assumindo novos desafios e resolvendo obstáculos através da criatividade e esforços de arquivamento. (RAMIREZ, 2009, p. 188).

Historicamente, documentos de arquivo foram considerados verdadeiros tesouros, sendo tratados e preservados em razão da capacidade de atribuírem valor probatório e contribuírem para manutenção de poder. Para sua proteção, deveriam permanecer fechados e sob responsabilidade constante de profissionais, seus “guardiões”. Transformações históricas ocorreram no decorrer do tempo, sendo a Revolução Francesa (1789) considerada um marco na consolidação de mudanças paradigmáticas, e que configurou tendências seguidas na arquivologia até os dias atuais, principalmente com relação ao acesso aos documentos.

¹⁵ “[...] la difusión persigue como objetivo central atraer al ciudadano, sea conocedor o inexperto, al contenido de estos centros archivísticos: sus fondos documentales, las instituciones productoras de documentos, la evolución histórico-geográfica y la identidad que descansa en la información contenida en los documentos. Todo esto con la finalidad de concienciar al ciudadano y a la sociedad en general, sobre la transcendental importancia que desarrollan los archivos, su utilidad y servicios que brindan en beneficio de la comunidad.” (RAMIREZ, 2009, p. 188)

Na maior parte da história dos arquivos, por se reconhecer o valor probatório dos documentos, priorizou-se a perspectiva custodial, historicista e patrimonialista, onde a guarda prevalece sobre o acesso, de modo que nesse contexto, os responsáveis por mantê-los seguros, ou seja, os profissionais de arquivo, podem vir a assumir uma postura que afasta o cidadão dos arquivos, o que em contrapartida gera a falta de reconhecimento pela sociedade.

A esse respeito, Silva e Orrico (2015, p. 11) argumentam que “os arquivos precisam ser instituições mais populares do que são para que mais pessoas possam se beneficiar desse recurso de conhecimento do passado.” Salientam, que essa responsabilidade foi por muito tempo posta em segundo plano, ou até mesmo negligenciada pelas instituições e seus profissionais, os guardiões dos documentos, e responsáveis por desenvolver instrumentos essenciais para promover o acesso, e a construção da memória social.

Jimerson (2008), ao escrever sobre o papel dos profissionais de arquivo pondera que esses são chave para a projeção dos arquivos no âmbito social, mas que muitas vezes seu foco está voltado mais para os afazeres internos, e acrescenta que esse cerne

[...] por vezes obscurece suas responsabilidades sociais e de cultura. A ênfase demasiada em sistemas de gestão de documentos, accountability e provas – todas cruciais para os arquivos institucionais- poderia levar à negligência e desvalorização do nosso papel de preservar o patrimônio, a cultura e a memória social. (JIMERSON, 2008, p.38).

Além disso, o autor reflete sobre essa relação de poder que logra estar presente nas atitudes dos profissionais. Usando como ferramenta a metáfora do templo, prisão e restaurante, ele caracteriza a dinâmica entre o trabalho do profissional arquivista e a construção da memória. O templo representa a autoridade nas decisões vitais do que deve ser salvo para as gerações futuras; a prisão, o exercício do poder sobre o significado dos documentos arquivísticos; e por fim o restaurante, que ilustra o poder de mediação que separa o leitor do acesso direto aos documentos.

Silva e Orrico (2015, p.12) corroboram que a “ausência de consciência do poder dos arquivos por parte dos arquivistas não desqualifica ou inviabiliza totalmente a construção de memórias a partir do acervo,” no entanto essa postura tende a limitar o uso, além de apoiar demandas privilegiadas.

Por esse pressuposto, questiona-se a neutralidade atribuída por muito tempo a esses profissionais. Responsáveis pela gestão dos acervos, ao criar os instrumentos que permitem a recuperação da informação, eles acabam deixando suas impressões sobre as fontes, entretanto,

ao priorizarem os aspectos técnicos e servirem por tanto tempo aqueles que buscaram o conhecimento científico, passaram a ser vistos apenas como o guardiões subservientes de papel.

Essa concepção do arquivista como profissional neutro vigorou por muito tempo, como podemos observar nas ideias de Hilary Jenkinson (1922), teórico que estabeleceu o ideal de imparcialidade, neutralidade e passividade do arquivista, e para quem “a carreira do arquivista é de serviçal”, cuja existência é para “tornar possível o trabalho de outras pessoas... O bom arquivista é, talvez, o mais desprendido devoto da verdade que o mundo moderno produziu”. (JENKINSON, apud JIMMERSOM, 2008, p, 30 grifo nosso).

No presente essa visão ainda é foco de reflexão, e para Terry Cook, teórico imbuído de ideias pós-modernas, “os arquivistas devem ser capaz de pesquisar, reconhecer e articular todas as mudanças radicais na sociedade para então tratar conceitualmente do seu impacto na teoria, metodologia e prática arquivística.” (COOK, 2012, p. 139).

Assim, as ideias de imparcialidade dos profissionais de arquivo, para Terry Cook, não devem prevalecer, o arquivista deve sobretudo levar os arquivos para as pessoas, ou encorajá-las a vir usá-los, já que esses

[..] não são um parque privado onde uma equipe profissional pode saciar seu interesse na história ou na sua interação pessoal com historiadores e outros estudiosos ou, igualmente, na sua inclinação de participar de políticas públicas e na infraestrutura da informação de suas jurisdições; são um patrimônio público sagrado que preservam a memória da sociedade que devem ser amplamente compartilhados. (COOK, 2012, p. 142).

Pelo abordado acerca do viés social da difusão, observa-se que o seu fazer se justifica na medida em que ela promove ações que aproximam os arquivos e os cidadãos. Embora haja discordância entre os autores quanto ao seu status de função arquivística, todos concordam que a difusão é essencial para a projeção e diálogo com a sociedade, já que através de suas atividades é possível criar um senso de reconhecimento da importância dos arquivos e do trabalho dos seus profissionais.

Quando trazida para o debate no campo da literatura, a difusão apresenta semelhanças conceituais, que à primeira vista fortalece uma uniformização do seu fazer, mas quando analisada mais atentamente apresenta complexidades que vão além de discutir seu papel como um mero grupo de atividades, nesse sentido, buscou-se complementar seu entendimento através do seu aspecto social, com ênfase no viés da difusão cultural, já que na divisão estabelecida por Bellotto (2006) essa é a que possibilita, através de suas atividades, a popularização dos arquivos.

Através dos autores consultados foi possível destacar que a difusão não está desassociada das mudanças ocorridas no campo dos arquivos, e para que seja eficiente deve dialogar com os novos princípios vigentes além das demandas do contexto social. Nesse sentido é possível identificar que recentemente existe uma preocupação em revisitar, sob o ponto de vista da função, temas como a gestão documental, o estudo de usuários e a atitude dos profissionais frente às demandas do presente.

Posto isso, para que suas ações sejam desenvolvidas de forma plena, é essencial que dialoguem com as mudanças do mundo contemporâneo, marcado pelo avanço tecnológico que pauta cada vez mais o cotidiano, sobretudo a maneira com os indivíduos se comunicam e disseminam informações.

1.3 A difusão arquivística no mundo digital

Reconhecer as mudanças do contexto informacional e procurar meios de implementar suas ferramentas as atividades de difusão, ajuda os arquivos a projetarem uma imagem mais moderna com relação ao seu fazer, além possibilitar a sua promoção para um público mais amplo e diverso, que muitas vezes desconhecem o que são e para que servem as instituições de arquivo.

Portanto, esse tópico aborda a relação entre a difusão arquivística e o mundo digital. Serão enfatizadas ideias de autores sobre os benefícios, mudanças e problemas referentes ao uso da internet no contexto da difusão, assim como suas reflexões sobre o que consideram ser necessário para que se realize as atividades nesse ambiente. Cabe apontar que nesse contexto, a difusão online é entendida como mais uma entre as estratégias para a divulgação de informações e acervos, e não como uma solução para substituir as demais.

Os debates promovidos a respeito dessa função e sua relação com o meio tecnológico tem aumentado nos últimos anos. Nesse sentido, um ponto em comum entre os autores tem sido sublinhar as vantagens do uso da tecnologia, sobretudo da internet, como uma ferramenta a ser utilizada para potencializar as atividades de difusão. Sendo assim, ao meio digital é atribuído o papel de ampliar os canais pelos quais as ações podem ser realizadas, levando seu alcance para um número maior de pessoas, o que amplia também o seu viés social.

No âmbito dos arquivos, o uso da tecnologia para estabelecer a comunicação de maneira mais efetiva com a sociedade, é reforçado na esfera legislativa. A Lei de Acesso à Informação, 12.527 de 18 de novembro de 2011, delibera acerca da gestão e transparência da informação, e traz regulamentos referentes ao uso da internet.

No seu Art. 8º trata das informações mínimas que devem ser disponibilizadas independentemente de requerimentos e aponta que, para cumprir essa determinação, os órgãos e entidades públicas devem utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, ressaltando a obrigatoriedade da divulgação em sítios oficiais da internet.

A relação da sociedade com a tecnologia tem gerado diversas pesquisas na área de estatística com objetivo de mapear o cenário. Uma das últimas realizadas pelo IBGE, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua (2019), aponta que a internet é utilizada em 82,7%, dos domicílios brasileiros, e acessada em sua maioria pelo aparelho celular (99,5%), seguido do microcomputador e tablets, aparelhos móveis que facilitam mais ainda a disseminação das informações.

Nesse cenário justifica-se o interesse por trabalhos que buscam refletir sobre o impacto que o *ciberespaço* possui sobre os arquivos, tanto pelas vantagens quanto pelos desafios a serem superados no âmbito das instituições que se propõem a utilizar esses meios para se comunicar. Mariz (2012), ao tratar da relação entre arquivo e internet, identifica as transformações que o mundo digital impõe nas instituições arquivísticas públicas. No seu trabalho ela destaca que esse espaço, apesar de trazer desafios, também oferece novas possibilidades, principalmente para a divulgação dos acervos, o acesso dos usuários e uma maior visibilidade para essas instituições.

Segundo a autora, “todos os caminhos passam pela internet e os arquivos não tem como ser a exceção” (Mariz 2012, p. 30), sendo assim, ela é essencial para o desenvolvimento pleno das atividades. Apesar de abordar majoritariamente as vantagens, a autora identifica também alguns dos fatores que dificultam o processo de disponibilização dos acervos no ambiente virtual, mesmo quando esse faz parte das estratégias de divulgação.

Dentre esses fatores são destacados: a desorganização dos acervos, a falta de instrumentos de pesquisas, as dificuldades no tratamento técnico e infraestrutura, e sobretudo a carência de recursos humanos, por isso ela preconize que:

Ao planejar a divulgação de uma instituição arquivística e a disponibilização de seu acervo utilizando os recursos da internet, seja a Web 1.0 e mais ainda a Web 2.0, é fundamental que estas ações sejam precedidas pela organização do acervo de modo que seja possível sua disponibilização também em sua dimensão real, física, e não apenas no mundo virtual. (MARIZ, 2012, p. 33).

Cabe esclarecer a distinção feita entre dois momentos que caracterizam as dinâmicas de funcionamento da internet. Essas especificidades são marcas registradas do tempo e são estabelecidas devido ao fato de que as tecnologias, sobretudo a internet, ser caracterizada por

sua constante expansão e evolução. Lopes e Silva, ao se debruçar sobre a temática da tecnologia e sua relação com os arquivos citam O'Reilly (2005), que aborda de forma concisa as diferenças entre os dois modelos de internet.

A web tradicional ou Web 1.0 consistiu em uma plataforma estática, uma espécie de vitrine informacional. Já na década de 2000, a segunda geração da web popularizou-se como Web 2.0, agregando novos recursos que destacam seu papel como plataforma interativa e sua arquitetura de participação: blogs, redes sociais, wikis, compartilhamento de vídeos *online*, computação na nuvem, dentre outros. (O'REILLY, 2005, apud LOPES e SILVA, 2018, p. 20).

Outro indicativo apresentado no trabalho de Mariz (2012) diz respeito ao uso da *Web 2.0* pelas instituições de arquivos. Constatou-se que apesar dos benefícios que podem ser conquistados com o uso das novas tecnologias, ainda há dificuldade por parte das instituições no que diz respeito à adoção da *Web 2.0*, caracterizada pelo potencial de interatividade em detrimento ao modelo anterior, *Web 1.0*, mais estático.

Diante disso é possível inferir que na lógica atual de disseminação de informações, o atraso em relação ao uso de um modelo mais utilizado prejudica a interação com o público, e a projeção dos arquivos na sociedade, tendo em vista que “a potencialidade dos recursos tecnológicos da rede mundial de computadores possibilita a ampliação dos usos sociais dos arquivos, logrando impactos no âmbito da difusão dos acervos arquivísticos”, assim,

[...] a dimensão social dos arquivos relaciona-se intimamente à capacidade deste se comunicar com a sociedade, o que ultrapassa o mero provimento de acesso à informação contida nos arquivos aos cidadãos. O potencial comunicacional dos arquivos reside na capacidade deste difundir seus acervos sob a forma de produtos e serviços, de modo a tornar a informação esclarecida para o público que deles faz uso. (MARIZ, 2012, p.33).

Dito isto, o desenvolvimento das novas tecnologias, e a evolução da internet revelam-se importantes aliadas na divulgação, e na popularização dos arquivos para a sociedade, por isso seu uso deve ser promovido de forma adequada, levando em consideração o público, que devido às facilidades no acesso se torna mais diversificado.

Essas atualizações da tecnologia alteram as opções de serviços oferecidos com muita rapidez, demandando que as instituições e profissionais estejam preparados para responder às mudanças impostas. Em se tratando da difusão, as formas para realizar as atividades nesse ambiente podem variar, mas em sua maioria, a dinâmica de divulgação via internet, apesar das limitações, já faz parte do planejamento dos profissionais que desenvolvem ações que visam o público, seja para compartilhar informações ou seus acervos.

Em seu reconhecido artigo, *difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional*, Rockembach (2015), traz considerações essenciais que fornecem base para compreender a dinâmica de difusão diante das transformações na sociedade da informação. O autor argumenta que é necessário reconhecer o impacto que as novas tecnologias possuem sobre o planejamento e o tratamento das informações, e mais especificamente sobre as funções arquivísticas, das quais a difusão é considerada por ele como uma peça fundamental, principalmente por sua capacidade de promover o acesso aos documentos.

Na sua argumentação Rockembach cita Meneses (2012), que levanta a necessidade dos profissionais da informação de promoverem os produtos e serviços oferecidos pelos arquivos, trazendo mais usuários à instituição, fidelizando-os e transformando a tradicional concepção de que o arquivo é algo destinado a uma minoria dos cidadãos. (MENESES, 2012, Apud ROCKEMBACH 2018, p. 99).

A respeito da interação com o público, o autor destaca ainda que deve ser levada em conta “a real necessidade dos usuários, em uma mediação de informação de qualidade (entre os usuários e os acervos)” [...] “ressaltando a importância das atividades dos profissionais que planejam, organizam e difundem a informação”, ou seja, não basta apenas disponibilizar o conteúdo na rede de forma estática, a mediação feita por meio tecnológico pressupõe um conhecer e interagir com o usuário ao mesmo tempo em que se preserva a própria identidade do arquivo.

Partindo dessa perspectiva, Rockembach defende que uma boa difusão de arquivos deve estar conectada ao seu tempo, e deve consistir na busca de estratégias que visem

[...] a acessibilidade (facilitar o acesso, procurar vencer as barreiras tecnológicas e linguísticas), transparência (tornar público), atingir determinado público (através do marketing e demais ferramentas auxiliares), entender qual é o público (estudo de usuários e comportamento informacional), estudar as competências informacionais do público (literacia informacional / educação informacional, distinguindo-a da educação patrimonial), realizar a mediação (selecionar, filtrar, acrescentar qualidade informacional na recuperação de conteúdos), procurando uma maior proximidade dos usuários à informação contida nos acervos, por meio de vários canais de comunicação ou aqueles considerados mais adequados, considerando três vértices principais: os usuários, o conteúdo e a tecnologia. (ROCKEMBACH, 2015. p.113).

Cabe acrescentar que na análise do autor essas novas abordagens da difusão se inserem em um novo paradigma arquivístico, o pós-custodial. Nele o acesso tem primazia sobre a guarda dos documentos, em detrimento a uma visão que prioriza apenas a guarda, perspectiva que

ainda hoje é debatida na área. Essa visão restrita de acesso, dificulta estratégias mais atuais de divulgação, principalmente as que veem o ambiente virtual como aliado.

Ribeiro (2010) acresce que “no paradigma custodial, historicista e patrimonialista, a ideia da preservação e da guarda da memória teve sempre prevalência muito grande sobre a ideia de acesso”, por isso, atualmente existe a necessidade de se partir para uma mediação pós-custodial, em detrimento do que a autora considera uma posição passiva.

Nessa transição paradigmática

[...] a visão tradicional entra em crise e emerge uma nova perspectiva, a importância do utilizador passa a ser uma questão essencial para os serviços de informação. [...] O surgimento desta nova atitude implica, naturalmente, um esforço no sentido do conhecimento de quem procura informação e de quem poderá vir a tornar-se um utilizador regular. Tal esforço é bem evidente na proliferação dos chamados *user studies*. (RIBEIRO, 2010, p. 64).

Por essa “perspectiva arquivística emergente, a difusão é algo complexo que envolve uma série de fatores e áreas de estudo. Torna-se necessário uma atenção a três elementos: o usuário da informação, o conteúdo a ser difundido e o uso de tecnologias de informação e comunicação” (ROCKEMBACH, 2017, p. 105). Esse interesse no usuário é chave para pensar a difusão, já que eles são o alvo de boa parte das atividades promovidas no âmbito dessa função.

Jardim e Fonseca (2004), em um dos trabalhos pioneiros acerca do estudo de usuários no Brasil, apontam a relevância da tecnologia para fortalecer o vínculo entre os arquivos e esse grupo. Ambos destacam que há uma necessidade de pensar os “arquivos direcionados para os usuários”, considerando o impacto da informação na sua vivência, e para além dos serviços oferecidos pelas instituições.

Hoje a informação encontra-se crescentemente “on-line”, fora do ambiente tradicional dos serviços de informação. É a primazia de um não lugar, a Internet, sobre os lugares tradicionais de gestão e transferência da informação como os serviços e instituições arquivísticas. (JARDIM e FONSECA, 2004, p.2).

Essa ideia de “não lugar” contribui para a reflexão acerca da imagem de passividade atribuída às instituições e seus profissionais, que por muito tempo pensaram no desenvolvimento de atividades apenas para o ambiente interno. Ao considerar o espaço virtual, esses profissionais demonstram uma posição pró ativa, além de um desejo de projetar os arquivos para um número cada vez maior de usuários e para a sociedade como um todo. Nesse sentido, Rockembach reforça que “a difusão enquanto mediação pressupõe um papel ativo do

profissional da informação, contrastando muitas vezes com a passividade encontrada em equipes que trabalham nas unidades de informação.” (ROCKEMBACH, 2017, p. 106).

Apesar de relacionar a difusão no ambiente digital a conceitos emergentes na área dos arquivos, esse diálogo não deve invalidar práticas já existentes que guiam e instrumentalizam as atividades ao longo do tempo. Para a difusão, alinhar as práticas tradicionais a novas perspectivas é ainda mais importante, já que seu objetivo é a divulgação para o público, sendo assim quanto mais diversificada as estratégias, maiores são as chances de disseminar o conhecimento. Portanto, não se recomenda que as ações atuais, sobretudo no ambiente virtual, substituam as antigas, ao invés disso, elas devem ser potencializadas dentro da lógica arquivística.

Prade e Perez (2017), ratificam que as formas de difundir os arquivos e seus serviços não são excludentes, mas sim complementares.

Pode-se desenvolver uma revista de histórias em quadrinhos dirigida ao público jovem (difusão editorial) e disponibilizá-la no site ou blog do arquivo (difusão digital) e, se a história em quadrinhos abordar noções básicas de conservação de documentos, por exemplo, passará a fazer também a difusão educacional. Desta forma, é realizada uma difusão bem ampla, possibilitando que se atinjam diversos pontos de interesse ampliando o número de usuários atingidos pela mesma campanha de difusão. (PRADE E PEREZ, 2017, p.244).

Tendo em vista essa característica expansiva da função, o uso de novos aparatos tecnológicos e da internet fortalece o objetivo de alcançar, de formas variadas, o maior número de pessoas possível, já que as novas ferramentas de comunicação são amplamente reconhecidas e utilizadas por sua capacidade de agilizar e disseminar informações. Cabe refletir também sobre a variedade tecnológica que se tem disponível atualmente, que por um lado favorece a divulgação, mas por outro preocupa devido a dinâmica da obsolescência programada dessas ferramentas.

Compreender essas nuances ajuda a pensar estratégias mais direcionadas e a longo prazo, já que a escolha de determinada plataforma para divulgar impacta também na forma que o conteúdo será transmitido e o número de visitas, tendo em vista que quando vão surgindo novos modelos o público tende a migrar para os mais recentes.

Atualmente existe uma variedade de meios que ampliam o alcance da difusão. Sites oficiais, blogs, correio eletrônico, comunidades online, chats e mais recentemente as redes sociais, são algumas das ferramentas que podem ajudar o arquivo a expandir mais ainda suas atividades. Prade e Perez (2017), sinalizam que além de encurtar distâncias outro benefício de uso de plataformas online é que elas são gratuitas, “através do meio digital, torna-se cada dia

mais fácil realizar a difusão, visto que existe uma série de plataformas de divulgação de baixo custo que podem ser utilizadas, bem como sites, blogs, redes sociais, entre outros meios. (PRADE e PEREZ, 2017, p. 244).

Portella e Perez (2012), ao escrever sobre os meios de comunicação online no Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS), já identificavam o potencial do uso da internet em um período em que a conectividade ainda não era tão presente na sociedade.

Para os arquivistas, seu uso ajuda a encurtar os espaços, tanto geográfico quanto temporal, e a esse respeito citam Sá.

Com a Internet, os serviços de informação passam a estar online, caracterizando-se como serviços de informação virtuais. Ocorre uma quebra de paradigma, onde estes serviços passam a ser disponibilizados “extra-muros”, visto que a barreira do ‘espaço’ é quebrada. A questão do tempo, também passa a ser revista, pois como estes serviços são disponibilizados na Internet, podem ser consultados a qualquer hora do dia, sete dias por semana (SÁ, 2005, p.4 apud PORTELLA E PEREZ, 2012, p. 203).

No caso específico do APERS, os autores argumentam que a internet possibilita o estabelecimento da comunicação com a sociedade de forma rápida, além de ser utilizada de maneira atrativa, visando despertar o interesse do público pelos os arquivos e serviços prestados.

Alberch i Fugueras et al (2001), também escreveram sobre o uso das Tecnologia da Informação e Comunicação das (TICs), no contexto dos arquivos. Salientam que elas podem ser “utilizadas como suporte nas tarefas de organização, controle e divulgação, num contexto presidido por um volume crescente de documentos e pela procura de informação rápida e verídica por parte de um utilizador, cada vez mais diferente em sua origem e mais plural em seus interesses profissionais”.¹⁶ (ALBERCH i FUGUERAS, et al, 2001, p.135 tradução nossa).

Ao tratar das possibilidades oferecidas pelas TICs no âmbito da difusão cultural, os autores defendem seu uso como inevitável, e especificam alguns recursos que consideram importante no âmbito das instituições:

[...] o correio eletrônico; recursos e aplicativos multimídia; elaboração de páginas web; criação de cd-rooms; criação de comunidades virtuais utilizando as possibilidades interativas das TIC, como listas de distribuição, chats, grupos de discussão, murais, conferências em tempo real, intranet, banco de dados online, utilização de outros servidores de informação, download, entre outros - na divulgação do Arquivo.¹⁷ (ALBERCH i FUGUERAS et al, 2001, p.138, tradução nossa).

¹⁶ “constituyen un apoyo activo en las tareas de organizacion, control y difusión de la información que contienen, en u contexto presidido por un creciente volumen de los documentos y la demanda de una información ráoída y veraz por parte de un usuario cada vez más diferente en su procedencia y más plural en sus intereses profesionales.” (ALBERCH i FUGUERAS, 2001, p.135)

¹⁷ “[...] el correo electronico; recursos e aplicaciones multimedia; elaboraciones de páginas web; creacion de cederrones; creacion de comunidades virtuales utilizando las posibilidades interactivas de las TIC, como son

Uma década depois Alberch i Fugueras, falam sobre a necessidade de um novo modelo para as atividades culturais que priorize, entre outros, a “melhoria da imagem e identidade institucional, [...] a criação de novos produtos de informação para novos usuários, e a exploração intensa das possibilidades das tecnologias de informação e comunicação (ALBERCH i FUGUERAS 2011, p.48).

Ao associar a melhora das atividades culturais ao uso das tecnologias, reforçam que essa relação se faz necessária na medida em que ela fortalece a divulgação para grupos que até então possuíam conhecimento a respeito dos arquivos.

Como em muitos outros aspectos da atividade profissional, a extensão e a versatilidade dos recursos tecnológicos abrem um horizonte de extraordinárias possibilidades de exploração dos recursos e informações do arquivo. O impulso para portais e sites de arquivo e digitalização de conteúdos favorecem uma abordagem rápida e eficaz a grupos de cidadãos que até agora eram estranhos ao mundo dos arquivos. (ALBERCH i FUGUERAS 2011, p.485, tradução nossa).¹⁸

Como resultado desse contexto, caracterizado por mudanças nas formas de comunicação, pelo avanço do meio tecnológico e pelo crescimento do ciberespaço, têm sido observadas novas abordagens que se preocupam em garantir a segurança dos documentos no ambiente digital. No campo dos arquivos, a internet, apesar de facilitar o acesso tem levantado questões quanto à autenticidade e à preservação dos acervos.

Santos e Flores (2016), ao discorrerem sobre a evolução das tecnologias, e conseqüentemente suas vulnerabilidades, apontam que apesar disso “a difusão digital se configura como um novo caminho a ser explorado na arquivística, basta considerar o atual cenário onde a sociedade está cada vez mais conectada à grande rede de computadores”. Nesse contexto, eles ratificam que novas perspectivas de interação em meio digital vêm surgindo dia após dia, e que

[...] o uso da internet como meio de difusão corrobora para o aumento do acesso às fontes de pesquisa, gerando maior visibilidade aos repositórios institucionais e temáticos, e conseqüentemente, aumentando o acesso (visualização e download) aos documentos arquivísticos digitais. (SANTOS E FLORES 2016, p. 125).

listas de distribución , los chates, grupos de debate, tableros de anuncios, conferencias en tiempo real, intranet, base de datos en línea, utilización de otros servidores de información, telecarga, entre otros - en la difusión del archivo.” (ALBERCH i FUGUERAS 2001, p.138)

¹⁸“*Como en muchos otros aspectos de la actividad profesional, la extensión y polivalencia de los recursos tecnológicos abre un horizonte de posibilidades extraordinarias para explotar los recursos informativos de los archivos. El impulso a los portales de archivos y sitios web y la digitalización de contenidos propician un acercamiento rápido y efectivo a colectivos ciudadanos hasta el momento ajenos al mundo de los archivos.” (ALBERCH i FUGUERAS 2011, p.485)*

Através das reflexões apresentadas é possível inferir que os autores defendem o meio digital como aliado nas estratégias de difusão. Os argumentos elencados apresentam tanto as possibilidades de uso para fortalecer a divulgação no âmbito das instituições de arquivo, como evidenciam problemas pontuais, como a falta de recursos e a naturalização de uma visão de arquivo ainda resistente a adoção de novas práticas, o que enfraquece tentativas de uso desses espaços para a divulgação.

Nos últimos anos o avanço da *Web 2.0*, tem fortalecido ainda mais os argumentos de Rockembach (2017), Mariz (2012), Prade e Perez (2017), Alberch i Fugueras (2011), e Flores (2016), autores que em seus trabalhos sublinham as possibilidade do uso das tecnologias para criar uma maior aproximação com a sociedade. Esse tema ganha mais força devido às novas plataformas de comunicação, conhecidas como redes sociais, que a cada dia vem pautando mais a circulação da informação no dia a dia dos indivíduos. Além da sua capacidade de interatividade, tem como característica o compartilhamento rápido e gratuito, e por isso possuem alto potencial para as atividades de difusão.

2 REDES SOCIAIS: INSTRUMENTOS PARA FORTALECER AS AÇÕES DE DIFUSÃO NOS ARQUIVOS

Dado o contexto atual, a relevância das redes sociais para estabelecer diálogo com a sociedade é inegável. Por meio dessas plataformas os arquivos têm a oportunidade de otimizar a sua comunicação com o público, diversificando as estratégias de difusão e cumprindo sua função de fomentar o acesso. Os trabalhos que se debruçam sobre esse tema destacam a relação intrínseca da difusão com os meios de comunicação atuais, portanto essa seção visa analisar o papel das mídias sociais para facilitar e fortalecer a interação com o público, destacando argumentos que corroborem os benefícios e apontem desafios para quem resolve adotar essas novas plataformas.

A investigação do recorte apresentou desafios no que se refere a existência de uma literatura substancial e atualizada, pois embora os primeiros trabalhos datem do ano de 2010, pouco se produziu sobre a temática desde então. Entre os autores estrangeiros destacam-se os trabalhos de Crymble (2010), Sinclair (2012) e Hager (2015), pioneiros na análise e reconhecimento da importância das redes nas dinâmicas dos arquivos de seus respectivos países.

No Brasil o tema vem ganhando mais visibilidade, principalmente depois de trabalhos como o de Mariz (2012) sobre a Web 2.0, e mais recentemente o de Pereira (2018), que aborda o tema de maneira específica e procura apresentar estratégias que melhorem o uso das novas ferramentas de comunicação nos arquivos.

Através desses estudos constata-se pontos em comum que são relevantes para corroborar a premissa de que o uso estratégico das redes favorece a disseminação das informações e são fundamentais para alcançar um público diverso daquele já conhecedor dos arquivos. Nesse sentido, para os autores, as redes são essenciais na medida em que projetam o arquivo na sociedade, e facilitam a divulgação de informações e dos acervos, aproximando os usuários e o público comum das instituições. Sublinham ainda, que os arquivos não podem ficar alheios à realidade digital atual, portanto, é preciso identificar o grau de apropriação com essas ferramentas e quais vantagens elas podem oferecer quando bem utilizadas.

Visando ampliar o entendimento acerca dessas afirmativas, o presente capítulo aborda a temática em três tópicos: de início, explica-se um breve cenário das redes sociais no contexto nacional, na busca por justificar sua relevância para aqueles que ainda possam desconhecer suas vantagens; em seguida, a análise gira em torno da produção teórica para entender o que pensam os autores sobre o uso das redes no âmbito dos arquivos; e por último, elenca-se algumas

estratégias propostas, e consideradas por esses autores como essenciais para quem quer criar e manter a longo prazo uma página nas redes sociais.

Esses argumentos, que giram em torno de tópicos como: benefícios, desafios e possíveis estratégias de uso das redes, fornecem uma chave para dar continuidade à discussão do capítulo seguinte, referente a análise dos perfis da APESP, investigados sob o viés do que se identificou na literatura especializada como boas práticas a serem consideradas por aqueles que desejam utilizar as redes para as atividades de difusão.

2.1 Lugar comum: o uso das redes no cotidiano

Amplamente utilizadas para o compartilhamento de informações no Brasil e no mundo, as redes sociais têm se tornado lugar comum na sociedade. Caracterizadas como espaços cibernéticos com grande capacidade de aglutinar pessoas e estabelecer comunicação, elas se tornaram chave para quem trabalha com a difusão de informações.

Diante das vantagens decorrentes do uso das redes em relação a função de difusão nos arquivos, cabe salientar que a adoção de novas tecnologias para auxiliar nas atividades, sempre figurou como uma preocupação nas instituições arquivísticas, entretanto, os trabalhos sobre o uso das redes nessas instituições se tornam mais substanciais na medida em que essas plataformas passaram a ocupar diferentes espaços e ganharam mais relevância nos campo da comunicação.

Entre os autores consultados a respeito do tema, é de comum acordo que embora em níveis diferentes, há uma tendência desses espaços em acompanhar as transformações do mundo digital. Crymble (2010, p.126) salienta que “conforme os tempos mudam também mudam os métodos dos arquivistas para dialogar com o público”, ao explicar esse pressuposto o autor pontua diferenças e adaptações feitas para atender as demandas de determinado contexto temporal.

Quando Crymble realizou sua pesquisa, constatou que embora muitas instituições estivessem presentes no ambiente digital, o modelo de ferramentas utilizado ainda era mais estático.

Nos últimos quinze anos, muitos arquivos seguiram tendências sociais gerais e criaram sites para que os visitantes possam encontrar informações básicas sobre seus repositórios e serviços. A maioria dos primeiros sites de arquivo assemelhava-se a brochuras virtuais, onde os usuários podiam encontrar um logotipo, informações de contato, instruções de direção e algumas páginas de texto descritivo destinadas a

promover os acervos e serviços do repositório. (CRYMBLE, 2010, p.127 tradução nossa).¹⁹

A *Web 2.0* altera essa configuração. Caracterizada por tecnologias de alta conectividade e interação, as ferramentas que compõem esse modelo são reconhecidas por sua capacidade de dinamizar os processos comunicacionais, tornando a circulação de informações mais veloz e interativa do que nunca. Assim, as páginas que eram estáticas recebem novas funções que permitem uma maior participação do público e com o público.

Essas mudanças abrem espaço para aqueles que são responsáveis pelas atividades de difusão, já que é possível diversificar as estratégias que antes eram empregadas apenas no espaço presencial dos arquivos, principalmente quando se trata de divulgar eventos, embora esse não deva ser o único foco quando se escolhe trabalhar com a divulgação por meio desses canais.

Para Silva (2013), nesse modelo emergente “a disponibilização da informação através de guias, inventários, ou catálogos, deixou de ser a forma privilegiada de comunicação” (ANTONIO E SILVA, 2011, s.n, apud SILVA, 2013, p.9). Ao abordar as características de uso das tecnologias mais estáticas em comparação às mais recentes, não se pretende dizer qual delas traz melhores resultados, mas sim que existe um interesse por parte das instituições em se adequar ao contexto tecnológico vigente, ao fazer uso daquilo que lhe parece mais eficiente no momento.

Como já sublinhado, um modelo não substitui o outro, ao invés disso o complementa, a esse respeito Cerdá (2002) salienta que dois princípios se unem aos avanços tecnológicos: “o primeiro é de que cada tecnologia resolve um problema anterior, mas também cria outros; e o segundo é o de que nenhuma técnica substitui por completo a precedente, essas convivem uma com a outra durante um longo período de tempo” (CERDÁ, 2002, p. 5).

As redes sociais são as plataformas tecnológicas de maior relevância para o processo de comunicação com o público atualmente, mas não são as únicas ferramentas desse modelo vigente de *web*, e mesmo entre elas existem diferenças fundamentais de funcionamento, portanto, antes de adotá-las é importante conhecer suas semelhanças e diferenças, para que as estratégias de uso sejam direcionadas, e compatíveis com o que cada plataforma pode oferecer.

¹⁹ “Over the past fifteen years, many archives have followed general societal trends, and have created websites so that visitors can find basic information about their repositories and services. Most of the earliest archival websites resembled virtual brochures, where users might find a logo, contact information, driving directions, and a few pages of descriptive text designed to promote the repository’s holdings and services.” (CRYMBLE, 2010, p. 127)

No Brasil, entre as redes mais utilizadas estão o *youtube*, *facebook*, *instagram* e *twitter*.

²⁰ Recuero (2009), associa o surgimento dessas mídias “ao advento da comunicação mediada pelo computador”, que com o tempo evoluiu tecnologicamente, e permitiu a criação de novas ferramentas. Embora possuam elementos em comum as redes se diferem substancialmente quanto a ênfase em determinado formato de conteúdo a ser divulgado.

O *Facebook*, rede com maior número de usuários globalmente, foi fundado em 2004, e entre suas funções ele permite o compartilhamento de vídeos, músicas, fotos, artigos e *lives*, abrangendo com eficácia diversos formatos midiáticos. Um pouco diferente, e lançado em seguida, no ano 2005, o *Youtube* lidera o ranking de acessos mundialmente, e se caracteriza como uma plataforma que permite a partilha de vídeos e mais recentemente a produção de *lives*. Como as demais redes, essa plataforma possibilita a interação com os usuários por meio de comentários, entretanto seu foco é principalmente a reprodução de vídeos.

O *Twitter* foi criado em 2006, e se caracteriza como espécie de microblog que permite aos seus usuários publicarem mensagens de até 280 caracteres, acompanhadas de foto, áudio, ou vídeos, que circulam em alta velocidade, sendo reconhecido por seu potencial para disseminar notícias. Já o *Instagram*, lançado em 2010, é uma rede com ênfase em conteúdos visuais, principalmente fotos, mas permite também a postagem de vídeos curtos, conhecidos como (*reels*). A rede tomou proporções ainda maiores após incorporar os *stories* (vídeos curtos de 15 segundos que somem com o prazo de 24 horas).

Recuero (2009, p.24), destaca duas características importantes no uso das redes: a capacidade de sociabilização entre os indivíduos e a difusão da informação. Quanto trata da primeira a autora se refere à expectativa enorme de conexão, “essas ferramentas proporcionaram, assim, que atores pudessem construir-se, interagir e comunicar com outros atores, deixando, na rede de computadores rastros que permitem o reconhecimento de padrões”, assim os atores têm um papel tanto de usuário quando criadores da informação.

Já o potencial de difundir das redes é dimensionada pela capacidade de conexão entre os atores, que alteraram o fluxo de informação fazendo com que seja compartilhada por um grande número de pessoas em um curto período de tempo.

O surgimento da internet proporcionou que as pessoas pudessem difundir informações de forma mais rápida e interativa. Tal mudança criou novos canais e, ao mesmo tempo, uma pluralidade de novas informações circulando nos grupos sociais. (RECUERO, 2009, p. 116).

²⁰ Informações disponibilizadas pelo relatório Digital 2021 Brasil. Destacou-se apenas as que são de uso mais comuns nas instituições de arquivo, Já que no relatório essa ordem aparece como youtube, Whatsapp, facebook, instagram, mensager e Twitter. Para consulta do ranking completo consultar: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-brazil>. Acesso em ago. 2022.

Recuero (2009) ainda destaca outro fator que vem definindo as redes nos últimos anos, a sua força para influenciar os debates nos campos político e social. A autora entende que as mídias trouxeram diversas mudanças no âmbito da comunicação, mas não se resumem apenas a esse setor, atualmente elas influenciam de maneira direta os rumos de outros campos. Para exemplificar o poder dessas plataformas, ela cita dois eventos ocorridos em 2008, que na sua percepção, são determinantes para explicar a influência que as redes possuem na atualidade.

O primeiro evento mencionado ocorreu nos Estados Unidos, no contexto da campanha presidencial de Barack Obama. Essas plataformas trouxeram o ineditismo de proporcionar informações quase em tempo real acerca do processo político, criando uma aproximação com a população, e “fazendo com que pela primeira vez o público pudesse acompanhar de perto todo processo eleitoral”, o que impactou no resultado final da eleição. Já o segundo evento se deu no Brasil, no mesmo ano, quando as “chuvas frequentes geraram uma das maiores catástrofes naturais do estado de Santa Catarina, durante esse evento tudo foi transmitido quase em tempo real pelo twitter” o que ajudou na mobilização da sociedade para prestar ajuda. (RECUERO, 2009, p.16).

Atualmente as redes se mostram mais pungentes do que nunca, expandindo não só seu alcance mas também se diversificando em número e novas funcionalidades. As ferramentas que surgiram para conectar pessoas, e são utilizadas por muitos como um espaço para o entretenimento, passaram a ocupar um lugar multifacetado, chegando a ser a principal fonte de notícias e um alvo disputado para anunciantes de produtos. Nesse contexto, pesquisas recentes se preocupam em mapear o seu uso, e os resultados desses estudos configuram mais uma evidência que justifica o interesse das instituições públicas e privadas, em estar presente nessas plataformas.

Uma dessas pesquisas foi o relatório Digital Brasil, feito em conjunto pelas empresas *Hotsuite* e *We are social*, que traz estatísticas coletadas em 2021 a respeito do uso das redes sociais no Brasil e no mundo. A nível global essas ferramentas são utilizadas por 4.2 bilhões de pessoas. No ranking de países, o Brasil se encontra em terceiro lugar entre o maior número de usuários, com um total de 150 milhões (70.3%), com uma média de uso de 3 horas e 42 minutos por dia.

Pesquisas como essa evidenciam a relevância das redes no cotidiano da população, e até mesmo mapeiam quais plataformas cativam melhor o interesse do público, entretanto, esse não devem ser o único parâmetro considerado na escolha e adoção de uma determinada rede social, Crymble (2010) nota que “diferentes pessoas preferem diferentes plataformas de mídia social, e uma organização de arquivo deve considerar as preferências de seu público-alvo antes de

decidir quais ferramentas incorporar em seu programa de extensão” (CRYMBLE, 2010, p. 132)²¹ tradução nossa.

Para o autor, os profissionais devem explorar previamente todas as plataformas que estão a sua disposição. Essa é uma estratégia importante, e deve dialogar também com a diversidade presente nos acervos, já que o número de redes disponíveis torna quase impossível estar presente em cada uma delas. Por meio da experimentação é possível decidir as que melhor se encaixam no perfil da instituição, e que tipologia documental pode ser melhor compartilhada de acordo com as funcionalidades de cada rede. Após um período de teste é possível avaliar e focar na que mais deu retorno para a instituição.

Ao escrever sobre o uso do *Twitter* e do *Facebook* nos arquivos, Crymble (2010) destaca algumas características básicas dessas plataformas, como custo, número de caracteres por postagem, e alcance. Tendo como referência algumas das redes mais utilizadas no Brasil, o quadro a seguir sumariza algumas dessas particularidades, e acrescenta outras, tendo como referência as quatro principais redes sociais acessadas no Brasil.

Tabela 2 – Características e elementos das redes sociais

	<i>Youtube</i>	<i>Facebook</i>	<i>Twitter</i>	<i>Instagram</i>
Custo	Grátis	Grátis	Grátis	Grátis
Alcance no Brasil	127 milhões de usuários	130 milhões de usuários	16.2 milhões de usuários	9.9 milhões de usuários
Caracteres por postagem	5.000 caracteres (descrição do vídeo)	63.206 caracteres	280 Caracteres	2.200 Caracteres
Métricas	<i>YouTube Analytics</i>	<i>Audience Insights</i>	<i>Twitter Analytics</i>	<i>Instagram Insights</i>

Fonte: Da autora (2022)

²¹ “different people prefer different social media platforms, and an archival organization should consider its target audience’s preferences before it decides which tools to incorporate into its outreach program.” (CRYMBLE, 2010, p. 132)

Cada uma dessas características dialoga com questões próprias dos arquivos. É fundamental para a gestão saber quanto custará adotar determinada ferramenta, tanto financeiramente quanto nos recursos humanos. Saber seu alcance pode influenciar na escolha ou na justificativa de uso, já o número de caracteres pode influenciar na produção de conteúdo a ser divulgado, e por último as métricas, que fornecem informações diversas a respeito do público, facilitando o planejamento de atividade futuras e também na formulação de processos internos baseados no interesse dos usuários.

Essas breves considerações visam apontar aspectos que endossam a argumentação a favor do uso dessas ferramentas pelos arquivos. Atualmente elas são um ponto chave para estabelecer a comunicação com a sociedade, que como sublinhado se dá tanto por sua capacidade de interação quanto pela velocidade para compartilhar informações, fatores determinantes para o contexto político e para a lógica publicitária.

Ao optar pela implementação das redes para fortalecer a difusão arquivística, além de considerar o impacto que elas possuem no dia a dia da população, ou quais são as mais populares, os profissionais de arquivo podem também julgar outros parâmetros, como as funcionalidades que cada uma oferece, e as informações que receberão de seus usuários. Nesse sentido, a diversidade das redes pode dialogar também com a diversidade de tipologias existente nos arquivos, assim os profissionais podem optar por fazer uso das ferramentas disponíveis, priorizando as que melhor dialogam com o formato específico do que se deseja divulgar.

2.2 Usar para popularizar: a lógica das redes sociais nos arquivos

A relação estabelecida pelos autores que se dedicam ao tema desta pesquisa é a de que o uso das redes sociais pelos arquivos perpassa o entendimento da difusão na era digital. Embora a produção bibliográfica ainda seja incipiente, os artigos e trabalhos já publicados tornam possível elencar características comuns, que em sua maioria corroboram para a premissa de que as novas ferramentas tecnológicas potencializam a difusão, trazendo portanto benefícios para os arquivos.

Há mais de uma década já se discutia como as redes poderiam ser utilizadas pelos arquivos, suas principais características, suas vantagens, e qual a melhor maneira de adotá-las. Pioneiro em estudar o tema, Crymble (2010), utilizando como recorte as redes sociais *Facebook* e *Twitter*, investigou como a comunidade arquivística usufruía dessa tecnologia. Na época em que escreveu o artigo, o autor pontua que a discussão em torno da difusão estava voltada para

como melhor fazê-la, nesse contexto as redes sociais aparecem como facilitadoras no processo de realizar as atividades de difusão, e por isso necessitam ser estudadas.

A facilidade de uso, é a primeira vantagem destacada por Crymble, para ele isso se deve ao fato de não haver necessidade de experiência, e também por elas serem gratuitas. Por ser de uso pessoal, aqueles que possuem um perfil online já conhecem um mínimo para trabalhar com elas em outros ambientes.

É válido sublinhar que sua visão vai de encontro a um cenário arquivístico que prioriza o acesso aos documentos pela esfera pública. Portanto, a segunda vantagem a ser considerada no uso das redes é a do seu viés participativo, que pressupõe uma maior interação com o público, oportunidade oferecida tanto pelo *Facebook* quanto pelo *Twitter*.

Ambos são gratuitos e permitem que os usuários publiquem mensagens que são entregues a quem é assinante da página. Postar em uma página do Facebook ou uma conta do Twitter que tenha um público razoavelmente grande pode ser uma maneira eficaz de chamar a atenção para eventos futuros, uma nova postagem no blog, itens interessantes em uma coleção ou um artigo de jornal promovendo a própria instituição. (CRYMBLE, 2010 p. 128 tradução nossa).²²

Mesmo diante dessas vantagens ainda há aqueles que hesitam em adotar as redes para a divulgação, isso ocorreria por três motivos, entre eles: a falta de tempo para gerenciá-las; o receio de que a interação com o público possa interferir no trabalho prévio de ordenação e descrição; e a resistência dos profissionais em adotar novas tecnologias. Apesar desses fatores, o autor conclui que “se usadas efetivamente, e com um plano estratégico, as redes beneficiam o arquivo e devem ser engajadas no programa de difusão” (CRYMBLE, 2010, p.147).

Hager (2015), corrobora Crymble ao reconhecer que as redes sociais oferecem novas oportunidades. O autor investiga o porquê das instituições as adotarem, e se por meio delas a difusão se torna mais efetiva, tendo como recorte a rede social *Facebook*. Para ele, o uso da página não substitui as demais ações de difusão, mas sim potencializa as já existentes.

O Facebook não necessita inerentemente de novas táticas de divulgação. Em vez disso, permite que as atividades de divulgação pré-existent continuem porque representa o local mais conveniente para atingir o público principal. Se alguém acredita que o Facebook e outras plataformas de mídia social representam as melhores saídas para o alcance contínuo em geral, então alocar recursos para a mídia social, apesar de um orçamento apertado, faz sentido. (HAGER, 2015, p.25 tradução nossa).²³

²² “Facebook and Twitter provide this opportunity. Both are free and allow users to post messages that are delivered to whomever has subscribed. Posting to a Facebook page or a Twitter account that has a reasonably large audience can be effective ways of drawing attention to upcoming events, a new blog post, interesting items in a collection, or a newspaper article promoting the institution itself.” (CRYMBLE, p.128)

²³ “Facebook does not inherently necessitate new outreach tactics. Rather, it enables pre-existing outreach activities to continue because it represents the most convenient location for reaching the core audience. If one

A potencialização das atividades de difusão não é único motivo que leva as instituições a adotarem novas tecnologias, Hager destaca que existem ainda mais três razões que compelem os profissionais a incorporarem novas ferramentas para difundir. Em muitos casos elas são adotadas para entrar em conformidade; uma segunda razão vem do seu potencial para aumentar o interesse da sociedade por essas instituições; e por último, por elas serem úteis na divulgação dos seus acervos.

A conformidade vem do pressuposto de que se “todo mundo está usando” esse é o esperado das instituições públicas, sobretudo as que trabalham com a informação. Entretanto, nem sempre o desejo de implementar esses meios de comunicação vem acompanhado dos recursos necessários para fazê-lo, ou de profissionais que estejam dispostos a se dedicar a esta tarefa, já que muitos deles não as vêem como uma prioridade.

O segundo ponto elencado refere-se à capacidade que as redes possuem para projetar o universo dos arquivos, tanto para os que já são familiarizados com ele, como para quem desconhece a sua importância. Para o autor isso significa produzir algo mais dinâmico do que a publicação de eventos, e envolve pensar conteúdos que se relacionem com diferentes vivências ou que corroborem dinâmicas do contexto atual. Essa projeção ajudaria a criar um viés de pertencimento com relação aos arquivos, aproximando-os do público externo.

No que se refere a produção de conteúdo, é possível publicar sobre as atividades diárias que podem elucidar sobre o que é a profissão dos arquivistas e o que esses profissionais fazem no desenvolver de suas atividades. Essa iniciativa fortalece o reconhecimento desses profissionais pela comunidade, já que pouco se sabe sobre que tipo de atividade realizam ou qual a sua relevância para garantir a salvaguarda do patrimônio documental.

A terceira vantagem apontada por Hager se refere a divulgação de acervos. Para ele a construção de relações com a comunidade se faz mais urgente em instituições menores, principalmente aquelas que são de abrangência local, nesse sentido ao pensar estratégias de divulgação dos acervos por meio de ferramentas mais populares, os arquivos não só se fazem conhecer mas também podem receber informações valiosas acerca de um determinado documento, além de angariar potenciais pesquisadores.

Essa divulgação pode ser pensada em níveis e para diferentes públicos, e a colaboração com instituições maiores a torna mais eficiente.

Para instituições que têm um perfil relativamente baixo ou existem em áreas onde os arquivos não são comuns, utilizar o Facebook como uma ferramenta para explicar o

believes that Facebook and other social media platforms represent the best outlets for continuing outreach at large, then allocating resources to social media despite a tight budget makes sense.” (HAGER, 2015, p.25)

que são os arquivos e o que eles guardam é uma ótima ideia. (HAGER, 2015, p.27 tradução nossa).²⁴

Hager conclui que o uso do *Facebook* beneficia as atividades de difusão e se faz cada vez mais necessário nos arquivos na medida em que além de inseri-los nas novas dinâmicas de comunicação da sociedade atual, também ajuda na melhora da imagem de afastamento que existe em relação a essas instituições e a seus profissionais, já que “[...] se eles usarem as mídias sociais de forma eficaz, os arquivistas agora podem alcançar indivíduos que nem sabem o que são arquivos.” (Hager, 2015, p.35).

Duff et al. (2013), examinam o engajamento das redes sociais nos arquivos canadenses. Por meio de estudos preliminares foi identificado que as instituições do país vinham se adequando às novas tecnologias, o que significou um grande avanço com relação ao acesso, e a chegada das redes acelerou mais ainda esse processo. Embora tenham surgido novos desafios, para os autores, as novas plataformas apresentam oportunidades, principalmente no que se refere ao engajamento com o público.

Os pesquisadores constataram a falta de pesquisas a respeito do uso dessas ferramentas e como os usuários reagem a elas, portanto esses foram dois aspectos privilegiados na investigação. Sua metodologia teve apoio na análise de sites e redes sociais, além da aplicação de questionário para dois grupos de estudantes da universidade do Canadá, que também usam as redes com frequência.

Das respostas coletadas por meio do questionário foi possível destacar dois aspectos que contribuem para esta reflexão. Para os correspondentes à capacidade dos usuários de contribuir com conhecimento teria um efeito democratizante nos arquivos.

Eles afirmaram que o conhecimento dos usuários forneceria uma perspectiva mais ampla sobre os eventos, tão valiosa quanto as contribuídas por arquivistas ou figuras de autoridade, uma vez que os arquivistas geralmente privilegiavam perspectivas institucionais ou dominantes. (DUFF, at all, 2013, p. 89 tradução nossa).²⁵

Outro aspecto identificado diz respeito ao receio que pode haver por parte dos profissionais em perder lugar ao adotar novas tecnologias. Para alguns dos participantes do estudo, ao contrário do que se pode parecer, o uso das redes não diminui a necessidade desses

²⁴ “For institutions that have a relatively low profile or exist in areas where archives are not common, utilizing Facebook as a tool to explain what archives are and what they hold is a great idea.” (HAGER, 2015, p.27)

²⁵ “They made the point that users’ knowledge would provide a broader perspective on events and was at least as valuable as that contributed by archivists or authoritative figures since archivists often privileged institutional or dominant perspectives.” (DUFF, at all, 2013, p. 89)

profissionais, nesse contexto eles se tornam indispensáveis para garantir a credibilidade das informações apresentadas.

Se eu não conseguir encontrar algo nos arquivos, normalmente vou ao Google para tentar detalhar a pesquisa e, às vezes, isso também não vai ajudar muito. Então seria maravilhoso ter alguém vivo”. Outra pessoa exclamou: “Acho que precisamos mais dos arquivistas do que o Google! (DUFF at all, 2013, p. 90 tradução nossa).²⁶

Embora as respostas tenham sido positivas no que se refere ao uso das redes nos arquivos e por arquivistas, o estudo concluiu, que com algumas exceções, no contexto canadense se fazia um uso mínimo dessas ferramentas, é que embora elas abram diversas possibilidades de engajamento com o público e tragam visibilidade para as instituições, o foco daqueles que as utilizam é a divulgação de eventos e serviços. O estudo evidenciou ainda a necessidade de que no futuro sejam feitas pesquisas que revelem as motivações e vantagens daqueles que escolhem divulgar por esses canais.

Apresentada em 2012, a dissertação de Sinclair explora ideias, preocupações e benefícios no uso das redes para promover a difusão em arquivos. Para a autora quando se trata dessa função ela é sempre a última a ser lembrada, já que “a face pública do arquivo é sempre voltada para quando não restar mais nada para se fazer” (SINCLAIR, 2012, p. 1). Partindo dessa colocação, ela defende que nos dias atuais é necessário fazer um reexame da difusão, esta deve estar relacionada ao contexto, que por sua vez tem demandado rapidez na comunicação, e nesse cenário os arquivos não devem ficar para trás.

Assim como os demais autores, para Sinclair o uso das redes sociais têm potencial para tornar os arquivos mais visíveis e relevantes para a sociedade. Apesar disso ela vê com certa desconfiança a atenção que essas ferramentas recebem no meio arquivístico, já que em muitos casos o uso é feito mais para se adequar do que de maneira a explorar as potencialidades oferecidas por elas.

Parte da resistência na adoção de novas tecnologias se dá pela falta de recursos, que acaba por limitar as iniciativas dos profissionais, porém, como acredita Crymble (2010), mesmo para isso as redes sociais são positivas, já que elas são de acesso gratuito e podem facilitar a divulgação das atividades, possibilitando uma maior interação com o público.

O mundo da Web 2.0 inclui novas ideias de interação do usuário, como a capacidade de postar comentários, compartilhar conteúdo de interesse em seus feeds ou páginas pessoais e marcar o conteúdo com palavras que facilitem a para o usuário (embora

²⁶ “If I can’t find something on archives, usually I’ll go to Google to try and drill down the search, and sometimes that won’t really help either. So it would be wonderful to have somebody live”. Another person exclaimed, “I think we need the archivists more than Google!” (DUFF at all, 2013, p. 90)

não necessariamente para o arquivo) organizar as informações. Fornecer e monitorar essas atividades do usuário pode prover aos arquivos uma visão de como suas informações são visualizadas e usadas. (SINCLAIR, 2012, p. 36 tradução nossa).²⁷

A não conformidade com o contexto tecnológico, enfraquece o diálogo com o público (usuários dos arquivos) e a sociedade como um todo, além de contribuir para a construção de uma imagem tradicionalista do arquivo, o que posteriormente pode pôr em risco a sua sobrevivência.

Acredito que através do uso cuidadoso e planejado das mídias sociais os arquivos podem se tornar mais visíveis e relevantes para a sociedade que representam, e que abraçar essas mídias como ferramentas é fundamental para a sobrevivência dos arquivos em uma sociedade cada vez mais interessada em informações imediatas, interligadas, globais e intangíveis. (SINCLAIR, 2012, p 70 tradução nossa).²⁸

Essa visibilidade se faz importante na medida em que mostra para o público o valor social do arquivo e justifica a sua missão na salvaguarda da memória e na garantia dos direitos do cidadão. Para isso, o ficar visível deve ir além do estar presente nas redes. Atualmente uma página na *Web 2.0* pode ser criada em minutos, o trabalho está em mantê-la ativa, atualizada, e correspondendo ao compromisso de compartilhar aquilo que é próprio das instituições de arquivo e da profissão do arquivista.

Tendo em vista essas considerações a difusão deve refletir a missão da instituição, de maneira a integrar os diferentes setores por meio de um planejamento prévio para as atividades de divulgação, já que ela

[...] não pode ser sobre projetos escalonados ou postagens em um blog feito através da perspectiva de um membro da equipe. A divulgação precisa ser perfeitamente integrada no fluxo de trabalho institucional, para que se torne parte da conversa da instituição com o público, e uma voz para a instituição. (SINCLAIR, 2013, p. 93 tradução nossa).²⁹

Silva (2013), investiga a *Web 2.0* e como suas ferramentas são utilizadas pelos arquivos municipais portugueses para promover a difusão das informações arquivísticas. A autora

²⁷ “*The Web 2.0 world includes new ideas of user interaction such as the ability to post comments, to share content of interest on their personal feeds or pages, and to tag content with words that make it easier for the user (although not necessarily the archives) to organize information. Providing and monitoring such user activities can provide archives with insight as to how their information is viewed and being used.*” (SINCLAIR, 2012, p. 36)

²⁸ “*I believe that through careful and planned use of social media archives can become more visible and relevant to the society they represent, and that embracing these media as tools is key to archives’ survival in a society increasingly interested in immediate, interlinked, global and intangible information.*” (SINCLAIR, 2012, p 70)

²⁹ “*Outreach cannot be about staggered projects or posts on a blog done through one staff member’s perspective. It needs to be seamlessly integrated into institutional workflow so that outreach becomes part of the institution’s conversation with the public, so that it becomes a voice for the institution.*” (SINCLAIR, 2012, p. 93)

aponta avanços nos estudos de temas que relacionam as novas tecnologias e a difusão, e atribui esse avanço a mudanças na percepção da função dos arquivos, que caminha na direção pós-custodial, onde o acesso tem tanta importância quanto as demais funções realizadas.

A autora constatou que o uso dessas redes sociais deixou de ser algo optativo e tem se tornado cada vez mais uma das etapas a ser cumprida nas atividades de difusão. Esclarece ainda que as demandas pelo uso de novas ferramentas é reflexo de mudanças gradativas no espaço digital, tendo em vista que “os autores que se dedicam ao estudo da difusão e acesso à informação são unânimes em considerar que o aparecimento da *World Wide Web* veio para revolucionar as formas de comunicação e de acesso à informação e os arquivos não ficaram alheios a esta realidade.” (SILVA, 2013, p. 5).

Devido ao seu potencial de compartilhamento, e por sua interatividade, que facilita o diálogo com o usuário, a relação dos arquivos com as redes têm se tornado incontornável, o que altera de maneira significativa as dinâmicas de difusão. Silva (2013) também concorda com a percepção de que apenas aderir ao uso para entrar em conformidade não é suficiente, os arquivos necessitam se adequar a realidade que se apresenta, entendendo as ferramentas oferecidas e as utilizando da melhor maneira possível.

Existe um consenso a respeito do potencial social dessas novas ferramentas, na medida em que elas aumentam a possibilidade dos indivíduos de reconhecerem a relevância dessas instituições para a sociedade, mas para além disso, Silva (2013) vê as redes como instrumentos que ajudam na visibilidade e valorização dos acervos e coleções. Essa é uma vantagem importante principalmente para os arquivos municipais, que muitas vezes carecem de recursos financeiros, pessoal, e espaço na mídia.

A esse respeito, reconhece que embora a falta de recursos tenha impacto direto sobre a implementação e uso das redes, na literatura pouco se analisa sobre o papel dos arquivistas e das limitações impostas pelo ambiente, enquanto obstáculos para a realização de atividades mais concretas e contínuas.

Todas estas iniciativas de difusão da documentação/informação dão trabalho e, fundamentalmente, são a última linha do trabalho do arquivista e reconhece-se que há ainda muito a fazer, muita documentação por tratar, em deficientes condições de preservação e ausência de meios financeiros para se atingir a situação ideal, no entanto, verifica-se que muito já está feito. (SILVA, 2013, p. 46).

Partindo desse cenário conclui-se que no nível dos arquivos municipais portugueses não existe uma difusão efetiva por meio da internet, embora sejam feitos esforços por parte dos administradores em usar as redes.

A integração com os novos meios de comunicação fortalece o arquivo, e transmite a mensagem de que eles “podem ser mais flexíveis e abertos”, mas é preciso ter cuidado com um uso superficial das redes, para que traga benefícios o seu uso precisa dialogar com os princípios próprios da área, além de ser auxiliado por uma estratégia prévia. Portanto a efetividade no uso das mídias fica condicionada ao um plano que servirá para potencializar a efetividade dessas novas ferramentas, utilizadas para promover o acesso.

Como discutido no capítulo anterior, até recentemente pouco se pesquisou sobre difusão arquivística no contexto nacional. Quando se trata do uso das redes sociais o tema é ainda menos explorado, e com algumas exceções os trabalhos que se preocupam com essa investigação colocam as redes embaixo do guarda-chuva da *web 2.0*, entretanto, cabe destacar que para refletir melhor sobre suas potencialidades é necessário um olhar mais específico, já que esse modelo de internet não se resume apenas a uma única ferramenta. Silva (2013) explica que “a *web 2.0* não tem um único elemento chave ou um serviço *Web* que a caracterize como tal, mas possui uma série de características, que não estão necessariamente em simultâneo num mesmo serviço de *web*” (MARGAIX, 2007, p. 96 apud Silva, 2013, p.7).

Trabalhos como o de Mariz (2011) e de Rockembach (2017), embora não tratem especificamente das redes sociais, são estudos importantes para compreender as dinâmicas de difusão na atualidade. Ambos acentuam a necessidade da área arquivística se relacionar melhor com os novos meios de comunicação, e assim fazer um uso mais direcionado das ferramentas vigentes, e nesse sentido ambos dialogam com o tema das redes sociais.

Chaves (2017), apesar de não focar seu estudo de difusão diretamente para essas novas demandas, nos oferece reflexões acerca de como produzir conteúdo para esses espaços. Seguindo a sua premissa de que a difusão deve respeitar a identidade do arquivo, a autora salienta que ela não pode ser desprendida dos saberes arquivísticos, e isso se aplica também às redes sociais. A internet para o autor facilita a captação de um novo público, nomeado por ele como “amigos da causa”, ou seja, aqueles que têm interesse pelo patrimônio histórico e cultural.

Mais diretamente, Portella e Perez (2012) avaliam as estratégias de comunicação online do APERS, tendo como fonte o uso de *blog* e *Twitter* no âmbito da instituição, e destacam sua efetividade para dialogar com o público.

Estas ferramentas possibilitam a comunicação entre o APERS e a sociedade de maneira rápida e gratuita através das quais se procura mostrar a instituição de maneira mais atrativa de forma a despertar o interesse em conhecer e utilizar os serviços prestados. (PORTELA e PEREZ, 2012, p. 210).

A pesquisa mais recente, que tem como foco específico analisar e pensar estratégias de uso para as redes sociais, foi realizada por Pereira (2018). Seu estudo priorizou o entendimento da relação dos novos dispositivos de comunicação com as funções arquivísticas, tendo em vista que fazer essa associação é essencial para traçar uma estratégia viável de divulgação, que seja um reflexo do trabalho realizado nos arquivos.

Quando se refere a difusão, Pereira (2018) salienta a importância do ambiente online enquanto um agente facilitador, e que pode servir

[...] como um canal entre o usuário, o arquivo e o arquivista. Ela aproxima a sociedade e o arquivo público. Essa mediação feita por computador se intensificou com o advento das redes sociais. Informações práticas de como chegar, agendamento e atendimento também podem ser realizadas no âmbito virtual com as redes sociais. As publicações (livros, periódicos, instrumentos de pesquisa), que também são um meio de propagar a instituição, ganharam uma aliada: as redes sociais virtuais. (PEREIRA, 2018, p77).

Ao traçar um cenário dos arquivos nas redes sociais, o autor identifica algumas fragilidades que corroboram a premissa de que, assim como em outros países, no Brasil também não existe uma estratégia clara para o uso dessas ferramentas. Na sua investigação das páginas online ele observou que muitas delas não possuem oficialidade, tanto por não serem divulgadas, quanto por não estarem vinculadas aos sites oficiais das instituições, assim “não há como provar que qualquer delas seja oficial” (PEREIRA, 2018, p. 114).

Outra fragilidade encontrada pela autora está relacionada ao manejo dessas ferramentas em período eleitoral, já que a lei 9.504 de 30 de setembro de 1997, em função da normativa n.2/2018, de 05 de julho, suspende o uso das redes pelas instituições nesse período. O cumprimento da legislação não é feito da forma mais adequada, tendo em vista que algumas páginas deixam de funcionar sem ao menos comunicar seus usuários, e em alguns casos continuam funcionando mais sem especificar como cumprem as premissas da lei.

A literatura especializada permite dizer que os autores estão de acordo quanto à ideia de que as redes sociais são canais importantes para auxiliar a difusão no âmbito das instituições arquivísticas, contribuindo sobretudo para dar visibilidade e popularidade às que são desconhecidas por grande parte da sociedade.

Entretanto, para que traga benefícios, assim como a difusão em si, as redes devem ser priorizadas, premissa que no contexto dos arquivos pode vir a ser um desafio, tendo em vista a falta de recursos. Nesse sentido é importante que essas novas estratégias estejam pautadas por uma política ou plano que permita os profissionais desenvolver o trabalho direcionado e sobretudo com o respaldo e colaboração das instituições.

2.3 Planejamento como chave para difusão no ambiente virtual

Nas primeiras publicações a respeito das redes e sua relação com os arquivos já figuravam questionamentos que atualmente ainda não receberam a devida atenção. Já se falava na necessidade de uma metodologia para transmitir informações, embora o foco maior estivesse em justificar a sua adoção e os seus benefícios para criar relações mais próximas com o cidadão.

Por ser uma atividade finalística muitas vezes a difusão é vista apenas como uma etapa que não necessita de critérios para seguir, uma vez que o objetivo central é o de comunicar, nesse sentido não se gasta muito tempo com estratégias que pensem nessas atividades a longo prazo, isso fica claro na falta de uma política de difusão específica para a função. No contexto digital, a necessidade de se estabelecer um plano se faz ainda mais imprescindível, tendo em vista as dinâmicas de compartilhamento no ambiente virtual.

Crymble (2010), assinala a importância de se formular um plano que defina o que postar, e que metas se pretende alcançar, partindo de exemplos de perfis que alcançaram sucesso nas redes. Com o tempo, os resultados de um plano estratégico mostram para o arquivo o que funciona e o que pode ser alterado para melhorar a difusão.

Se gerenciado adequadamente e se um plano for desenvolvido para o que postar e com que frequência postar, esses esforços podem atingir um grande público-alvo com pouco ou nenhum custo para os arquivos. [...] Ao entender como os outros escolheram empregar essas ferramentas de transmissão gratuita, arquivistas e organizações de arquivos podem pensar estrategicamente seu uso para atingir suas próprias metas de alcance. (CRYMBLE, 2010, p. 147 tradução nossa).³⁰

Em sua investigação, Hager (2015), buscou por políticas e práticas correntes de uso da rede social *Facebook*, mas não teve sucesso em encontrar uniformidade nessas práticas. Ao chegar à conclusão de que arquivistas e arquivos usam as redes sem propostas definidas e para diferentes objetivos, o autor formulou algumas orientações que visam melhorar a presença das instituições de arquivo nas redes.

A primeira delas é a de pensar visualmente. Para ele as imagens são o ponto alto das páginas online, elas vem acompanhada pelos textos, mas podem ser o elemento principal para chamar a atenção do público. [...] “postar itens visualmente atraentes, especialmente fotografias, mapas, desenhos e obras de arte, gera significativamente mais interesse do que

³⁰ *"If managed properly, and if a plan is developed for what to post and how frequently to post, these efforts can reach a large, targeted audience with little or no cost to the archives. [...] By understanding how others have chosen to employ these free broadcasting tools, archivists and archival organizations can strategize their use for meeting their own outreach goals."* (CRYMBLE, 2010, p. 147)

qualquer outro tipo de postagem.” (HAGER, 2015, p. 30 tradução nossa)³¹. Além de serem mais populares, e de favorecer a divulgação dos acervos iconográficos, as imagens devem complementar a ideia do texto, por isso é necessário ter cuidado para que elas não sejam meramente ilustrativas.

A segunda sugestão do autor é pensar de maneira colaborativa. Aqui ele se refere a possibilidade de compartilhamento, que trazem benefícios principalmente para instituições de arquivos menores, como os arquivos estaduais e municipais.

[...] é benéfico para os arquivistas trabalhar colaborativamente com instituições que possuem “fã-base” maiores, pedindo-lhes para compartilhar o conteúdo da instituição de origem. Quando isso ocorre, os usuários que curtiram a instituição maior verão o conteúdo da instituição original e terão a chance de se vincular diretamente à sua página. (HAGER, 2015, p. 30 tradução nossa).³²

Em seguida, recomenda-se que se pense de maneira intrínseca. Dito isso, não basta postar conteúdos densos que falem de maneira técnica, as postagens devem refletir a função da instituição mas isso pode ser feito também em diálogo com temas da atualidade e que estejam em debate na mídia, dessa maneira se acrescenta os documentos de arquivo como suporte para discussões da atualidade, fazendo com que o público perceba sua relevância, abrindo possibilidades para o compartilhamento e maior visibilidade dessas instituições. Um exemplo prático seria a postagem de fotos ou documentos relacionados a figuras simbólicas, ou datas comemorativas.

Por último, é recomendado que se pense de maneira específica. Para isso é possível se criar uma identidade, visando produzir elementos que facilitem o reconhecimento, como postagens por temas recorrentes, onde podem ser explorados diferentes aspectos de um acervo, tendo como foco por exemplo uma personalidade, ou evento histórico cujo a documentação seja vasta. Essa estratégia pode ser realizada também através criação de páginas específicas na rede social, deixando claro que elas fazem parte da instituição principal, portanto devem ser administradas com os mesmos critérios utilizados nos demais perfis.

Sinclair (2012), aborda diretamente a importância das instituições possuírem um planejamento ou uma política de difusão para essas plataformas. Para a autora, a consequência da ausência de um planejamento estratégico, colabora para uma representação fraca das

³¹ “[...]posting visually arresting items, especially photographs, maps, drawings, and artwork, generates significantly more interest than any other kind of post.” (HAGER, 2015, p. 30)

³² “In effect, it is to the benefit of archivists to work collaboratively with institutions that have larger “fan bases” by asking them to share the originating institution’s content. When that occurs, the users who like the larger institution will see the original institution’s content and will have the chance to link directly to its page.” (HAGER, 2015, p. 31)

instituições de arquivo, principalmente quando essas são intuições menores carentes de recursos.

A necessidade de cada instituição possuir diretrizes sólidas de difusão é defendido também por Ericson (1991), que define esse trabalho em quatro etapas: a difusão deve ser considerada no plano de trabalho; deve ser mais do que uma série de projetos; deve ser balanceada com outras atividades, e não deve ser isolada de outras atividades. Cabe salientar que embora o autor não trate especificamente do contexto digital, aqui se entende esses temas de maneira relacional, tendo em vista que as redes são definidas como ferramentas que auxiliam nas atividades de difusão.

As premissas elencadas pelo autor norteiam o trabalho de Sinclair, já que para ela quando se trata do ambiente digital, a

divulgação através do uso das mídias sociais é uma fronteira interessante para arquivos, mas não deve ser tomada de ânimo leve sem elaborar uma estratégia e políticas para orientar qualquer atividade de mídia social. Essas políticas devem apoiar a visão geral e as atribuições da instituição. (SINCLAIR, 2012, p. 69 tradução nossa).³³

Nesse sentido, o benefício de usar as redes vem condicionado pela necessidade de uma estratégia, formulada por meio de um plano de atividades, e com o respaldo de uma política que lhe dê sustentação. Nessa estratégia devem constar termos que definem como o uso das redes deve ser feito, desde o conteúdo a ser produzido e transmitido até os responsáveis por essa moderação. O plano deve ser empregado sistematicamente e controlado para que se atinja os objetivos principais.

O primeiro passo para estabelecer um plano de ação é entender de onde se parte. Portanto, propõe-se que antes de qualquer outra etapa se avalie a atual situação da difusão na instituição, sobretudo a relação que se tem com as tecnologias e o ambiente virtual, já que a falta de recursos está sempre pautando as justificativas daqueles que ainda relutam em adotar com mais frequência projetos que visam o meio digital.

Após verificar os recursos deve-se definir objetivos que determinem onde se espera chegar. “Saber quais são os resultados esperados ajudará a estruturar o tipo de comunicação em que os arquivos se engajam e permitirá aos arquivos medir o sucesso” (SINCLAIR, 2012, p 81)

³³ “*Outreach through use of social media is an exciting frontier for archives, but should not be taken lightly without drafting a strategy and policies to guide any social media activities. These policies should support the overall vision and mandate of the institution.*” (SINCLAIR, 2012, p. 69)

³⁴, nesse intuito é necessário que se tenha um conhecimento prévio das redes, e suas dinâmicas de uso, apenas assim será possível traçar os objetivos.

Tendo em vista que cada plataforma possui suas especificidades, os objetivos traçados não podem ser aplicados da mesma maneira para todas. Embora tenham princípios semelhantes, cada rede é única, algumas têm foco nas fotografias, como o *Instagram*, ou em vídeos como o *Youtube*, portanto, dependendo do tipo de conteúdo compartilhado uma pode trazer mais benefícios que a outra.

Nesse plano devem ser identificados também a audiência, para que a produção de conteúdo seja mais direcionada, e o responsável pela comunicação. Ainda que a autora defenda a necessidade de haver uma equipe com representantes de cada setor, integrando todos na dinâmica de uso das redes, a pessoa responsável fica a cargo de gerir e incentivar a produção e divulgação por meio desses canais, de preferência um profissional ligado a área de comunidade familiarizado com dinâmicas de difusão atuais.

Como último passo sugere-se que seja feita uma avaliação, visando identificar se as estratégias tiveram efetividade, e em caso de negativa para que sejam repensadas. Os resultados positivos fornecem evidências e ajudam a convencer aqueles que ainda possam ter dúvidas de que o uso das redes traz benéfico para os arquivos.

[...] e um cronograma de avaliação precisa ser desenvolvido. Quais são os objetivos dos arquivos com o uso das mídias sociais? Estão os arquivos procurando encontrar novos usuários, expandir o acesso a seus acervos e recursos ou promover-se? Parte da definição das metas acima também é ser capaz de medir o impacto dessas atividades e se essas metas foram alcançadas. (SINCLAIR, 2012, p 88 tradução nossa).³⁵

No contexto nacional, a dissertação de Pereira (2018) apresenta diretrizes para o uso das redes destacando as seguintes ações: a necessidade de formação de uma equipe específica; o planejamento de médio e longo prazo; uma avaliação permanente dos objetivos estratégicos; o mapeamento de temas mais procurados; a publicação de medidores de compartilhamentos, comentários e interações; o uso de diferente redes sociais; e a criação de uma conexão emotiva através da narrativa e por fim um diálogo com as funções arquivísticas.

O trabalho de Pereira (2018), corrobora a ideia de não se pensar na difusão como uma atividade de menor importância, a ser feita como um processo separado e onde não há

³⁴ “Knowing what the expected outcomes are will help to structure the kind of communication in which the archives engages and will allow the archives to measure success.” (SINCLAIR, 2012, p.81)

³⁵ “[...] and a timeline of assessment needs to be developed. What are the goals of the archives with the use of social media? Is the archives looking to find new users, expand access to its holdings and resources, or promote itself? Part of setting the goals above is also being able to measure the impact of these activities and whether these goal have been achieved.” (SINCLAIR, 2012, p 88)

necessidade de se planejar, feita de acordo com as necessidades de comunicação surgidas nas instituições. Assim, como os demais autores, ele acredita que a difusão por meio das redes deve ser planejada, pautada por uma política ou plano de trabalho que permita maximizar o uso dessas ferramentas.

Portanto a inexistência de um plano, ou estratégia para uso das redes contribui para a falta de sucesso e frustração daqueles que as implementam sem muito critério, apenas para “fazer parte”, o que como já salientado, não traz benefícios e afasta mais ainda aqueles que já as veem como dispensáveis no processo de difusão.

Resta ainda averiguar de maneira mais direta como as redes sociais aparecem no planejamento dos arquivos, para isso tendo como recorte o Arquivo Público do Estado de São Paulo (APESP), será feita uma breve análise dos seus perfis nas redes sociais, visando elencar elementos característicos de uso, e aqueles que dialogam com as premissas dos autores que refletiram previamente sobre o tema.

3 CANAIS PARA DIALOGAR: O ARQUIVO PÚBLICO NAS REDES SOCIAIS

O ponto de intercessão que une a presente pesquisa pode ser encontrado na relação entre a difusão, as redes sociais e os arquivos. Portanto, esta seção lança luz sobre as dinâmicas de uso das redes sociais tendo como objeto de análise as páginas do Arquivo Público do Estado de São Paulo (APESP).

Em linhas gerais, instituições como o APESP podem ser definidas como um órgão público a serviço da sociedade, cujo papel é gerenciar e disponibilizar documentos e informações de interesse comum para todos. Esse papel, privilegiado nos dias de hoje, corresponde a uma visão moderna na qual as instituições passaram a ser identificadas como locais de acesso, indo além da atividade de guarda, considerada por muito tempo sua única função.

O princípio de acessibilidade nos arquivos públicos foi fortemente influenciado pelos preceitos difundidos no contexto da Revolução Francesa, que marca uma nova era para os arquivos. Posner (1959, p.3), ao refletir sobre a importância dessa mudança histórica, determina que ela foi responsável por três aspectos importantes para os arquivos, o primeiro foi o de “estabelecer o quadro de uma administração de arquivos públicos de âmbito nacional”, o Arquivo Nacional passou a ser um órgão central dos arquivos do Estado, ao qual se subordinaram os depósitos existentes; o segundo foi o da premissa dos Estados passarem a reconhecer “sua responsabilidade em relação ao cuidado devido a herança documental do passado”; e por último, e mais importante para o acesso, o estabelecimento da lei de 7 Messidor, editada no segundo ano da Revolução Francesa para garantir que “todo cidadão tem o direito de pedir, em cada depósito [...] a exibição dos documentos ali contidos”.

Schelleberg (2006), corrobora ao afirmar que

a atividade de tornar os documentos acessíveis é, sem dúvida, a mais importante de todas as atividades executadas por um arquivista. Significa fornecer os documentos, reproduções ou prestar informações relativas aos documentos ou nele contidas, ao governo e ao público. (SCHELLEMBERG, 2006, p. 162).

A ênfase nos arquivos enquanto lugar de acesso se torna ainda mais abrangente na era da informação, aumentando o interesse dos pesquisadores por instrumentos que facilitem o diálogo com o usuário, e nesse sentido a internet tem um papel essencial. Jardim (1999, p.11), já pontuava que “a internet é um recurso de enorme potencial para a ampliação de serviços aos usuários dos arquivos”.

O uso da internet pelos arquivos públicos é defendido como um recurso para aprimorar o acesso à informação, e a difusão dos acervos, tanto para os usuários quanto para aqueles que não sabem de sua existência. Bellotto (2006), ratifica que a organização dos arquivos públicos está na ordem de interesse de quatro tipos de público: o administrador, aquele que produz o documento e que dele precisa para sua própria informação; o cidadão, interessado em testemunho para comprovar direitos e deveres; o pesquisador, que busca informação para seus trabalhos, e por último o cidadão comum, que não necessariamente se interessa pelo viés testemunhal mas está à procura de conhecimento e cultura no geral.

As novas tecnologias, sobretudo as redes sociais, facilitam o diálogo com esses diferentes públicos e podem fornecer informações que satisfaçam interesses diversos. Aqueles que as veem como potenciais ferramentas de difusão levam em conta a sua popularidade, já que elas chegam a inúmeros setores da sociedade, atingindo diferentes faixa etárias; o fato de serem gratuitas; e a sua capacidade de estreitar os limites geográficos, tendo em vista que muitas dessas instituições estão localizadas nos centros comerciais do país, o que dificulta o acesso para quem não mora nessas proximidades.

Assim, é de responsabilidade das instituições públicas de arquivo promover o acesso eficiente às informações e acervos pelos quais são responsáveis, ampliando suas ações para alcançar também quem não tem possibilidade de frequentar o espaço de forma presencial. Dito isso, entende-se que o uso das redes sociais para potencializar o diálogo com o público é algo novo e que carece de parâmetros para que se formule estratégias viáveis de difusão online. Na falta de políticas e estratégias, busca-se exemplos de boas práticas para fundamentar a adoção dessas plataformas.

Portanto, esta seção se divide em dois blocos de discussão. De início, explora de maneira sucinta como as redes sociais vem sendo abordadas em duas instituições de referência, o *National Archives and Records Administration* (NARA) e o Arquivo Nacional (AN), com o objetivo de destacar estratégias e menções a respeito do seu papel no âmbito dessas instituições. Em seguida, a análise passa a ser mais detalhada e se debruça sobre as plataformas utilizadas pelo Arquivo Público do Estado de São Paulo (APESP), partindo da leitura das publicações feitas nos perfis das redes sociais *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* e *Youtube*, com intuito de verificar até que ponto a instituição dialoga com as práticas de difusão apresentadas na literatura especializada.

3.1 Referência estratégica: *National Archives and Records Administration* e o Arquivo Nacional

Na busca por vincular ainda mais as redes sociais as instituições de arquivos, destacando suas vantagens principalmente no campo da difusão, explora-se brevemente como os arquivos nacionais pensam a adoção dessas ferramentas no âmbito institucional. Enquanto órgãos reguladores, responsáveis pela implementação e acompanhamento de políticas que guiam outras instituições menores, esses arquivos são vistos como referência tanto para nortear e instigar o uso das redes, como também podem ser determinantes para mostrar se vale a pena ou não, investir na implementação dessas novas ferramentas.

Fundado em 1934 para preservar e cuidar dos registros do governo dos Estados Unidos, o *National Archives and Records Administration* (NARA), é uma agência independente do governo dos Estados Unidos, que se autodenomina de "guardião dos documentos da nação", em razão da responsabilidade de preservar documentos históricos (permanentes) e de gerenciar todo o ciclo de vida dos documentos produzidos ou recebidos pelos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário (documentos correntes), desde a criação, até uso e gestão e sua disposição final (NARA, 2022).

Sua missão é a de

[...] fornecer acesso público aos documentos do Governo Federal sob nossa custódia e controle. O acesso do público aos registros governamentais fortalece a democracia permitindo que os americanos reivindiquem seus direitos de cidadania, responsabilizem seu governo e entendam sua história para que possam participar mais efetivamente de seu governo. (NARA, 2022, p. 4 tradução nossa).³⁶

Ao traçar seu plano estratégico, o NARA (2022), define como prioridade quatro objetivos: tornar os documentos acessíveis; criar conexão com os consumidores; maximizar seu valor perante a nação e construir o futuro através de seus profissionais. Para todas essas prioridades a *web* é destacada como um fator determinante para se chegar a meta planejada, somado a isso, é de responsabilidade do NARA orientar as agências federais na criação e gerenciamento de todos os documentos, sistemas de tecnologia da informação, mídias digitais e aplicativos, necessários à condução de seus negócios e desempenho de suas funções.

³⁶ “provide public access to Federal Government records in our custody and control. Public access to government records strengthens democracy by allowing Americans to claim their rights of citizenship, hold their government accountable, and understand their history so they can participate more effectively in their government..” (NARA, 2022, p. 4)

A estratégia desenvolvida pelo NARA para o uso das redes sociais dialoga diretamente com a missão e valores da instituição, priorizando: iniciativas que ajudem na projeção do arquivo para a sociedade, para torna-lo cada vez mais reconhecido; o fortalecimento do diálogo com os usuários; a valorização dos acervos e a construção de uma imagem sólida dos seus profissionais.

As redes sociais são consideradas uma peça chave para que se atinja esses objetivos e por isso quando se trata do seu uso elas são responsáveis por promover três pilares que sustentam a estratégia de difusão, e visam: a divulgação do acervo, o reconhecimento dos profissionais, e mostrar o tipo de trabalho desenvolvido no arquivo.

O plano estratégico para uso das mídias sociais foi pensado para os anos 2021-2025, e está fixado para acesso no site³⁷ da instituição com o objetivo de “ajudar a direcionar a comunidade arquivística, orientando-a para dar mais visibilidade a seus acervos para que a sociedade possa reconhecer o seu valor” (NARA, 2022).

A necessidade de estabelecer conexão com a sociedade através do meio digital se tornou mais urgente nos últimos anos, sobretudo com a pandemia de COVID 19. Nesse contexto, as estratégias traçadas para o uso das redes sociais tiveram um papel importante para garantir a comunicação, e principalmente para instrumentalizar profissionais e instituições que até então não usavam esse ambiente como ferramenta de divulgação. No texto publicado pelo NARA, as sugestões foram divididas em três pilares, que quando aplicados à dinâmica de compartilhamento, ajudam a criar uma imagem do arquivo condizente com a sua missão.

1 - O que guardamos:

As redes sociais são consideradas como espaços para compartilhar histórias, portanto é possível usá-las como pontos de acesso para contar a história da nação e de seus arquivos. Enquanto administradores dos registros da nação, existe uma responsabilidade em usar as ferramentas à sua disposição para estender as boas-vindas aos cidadãos, tanto a nível nacional como para outras nações.

Essas narrativas beneficiam também a difusão do acervo, uma vez que todo documento sob a guarda de uma instituição arquivística possui uma ou várias histórias a respeito do que trata ou da sua proveniência. Procurar abordá-lo em diálogo com acontecimentos do presente contribui ainda mais para que a audiência entenda o seu valor enquanto documento histórico é parte importante da memória social.

³⁷ Estratégia para o uso de mídia social para os anos 2021-2025. <https://www.archives.gov/social-media/strategies>. Acesso: 14 de nov. 2022.

O NARA, acredita na construção de boa vontade e reconhecimento para o arquivo através da construção de narrativas, criando uma conexão com o público. Por isso as suas postagens buscam essa conexão, ao produzir uma narrativa deve ir além do que uma simples descrição do acervo, já que para a instituição a audiência procura a história completa: o que é? Como e porque foi criado? Sobre quem ele trata? Nessa narrativa é possível mostrar a importância dos documentos inclusive para o processo democrático.

2- Quem somos:

A visão nublada pelo estereótipo de um lugar de “documentos velhos e caixas empoeiradas”, ainda pauta muito do imaginário de quem desconhece o trabalho realizado nos arquivos, as redes dão a oportunidade de seus profissionais construírem uma outra imagem, criando conexão ao humanizar o trabalho de seus profissionais ao conscientizar a população sobre a importância das instituições.

Ao compartilhar essas experiências é importante pensar além do simples mostrar o que se está fazendo, para que a conexão exista é necessário que se conte também sobre os documentos com os quais estão trabalhando, ressaltando a relevância dos seus profissionais no processo. Nesse sentido, o NARA busca compartilhar os valores de inovação, colaboração e difusão de conhecimentos respeitando a diversidade de seus documentos e profissionais, afinal “as redes ajudam o público a saber quem nós somos”.

3- O que nós fazemos:

É possível mostrar o que está por trás das cortinas ao relatar sobre a diversidade de atividades realizadas. Esse não é um esforço fácil, tendo em vista o tempo e os recursos, muitas vezes escassos, porém vale o investimento tendo em vista o tamanho do público que é possível atingir por meio desses canais.

As atividades desenvolvidas no dia a dia estão além da simples guarda de documentos, as redes podem ajudar a divulgar essa variedade de funções. Para isso é necessário estabelecer diálogo com os mais diversos grupos da sociedade, usando isso a seu favor para criar conteúdo direcionados. Para que essa estratégia seja bem sucedida é necessário ouvir a audiência, que pode ser percebida pela presença nas redes, pelos dados fornecidos por essas plataformas, ou através dos números de visualizações e interações em um determinado conteúdo.

O Arquivo Nacional do Brasil, foi fundado em 1838, quando então recebeu o nome de Arquivo Público do Império, e posteriormente (a partir de 1911) passou a ser chamado de Arquivo Nacional (AN). A instituição tem por finalidade implementar e acompanhar a política nacional de arquivos, definida pelo Conselho Nacional de Arquivo (CONARQ), por meio da

gestão, do recolhimento, do tratamento técnico, da preservação e da divulgação do patrimônio documental do país, garantindo pleno acesso à informação.

No que se refere ao uso das redes sociais para estabelecer diálogo com a sociedade, o Arquivo Nacional se sobressai. Atualmente o *Facebook* da instituição é a página com maior alcance de público, contando com 161.404 mil seguidores, seguido pelo *Instagram* com 150 mil e *Twitter* com 104,2 mil.

Além dessas redes, que podem ser consideradas as mais importantes para o AN, devido a quantidade de pessoas acompanhando, na imagem a seguir divulgada pela instituição, identifica-se uma variedade ainda maior de plataformas, o que favorece a difusão das informações publicadas. Para além da quantidade é válido destacar o uso de redes recentes, como o *Tiktok*, rede usada para compartilhamento de vídeos curtos (15-60 segundos), mas que segundo o relatório da *We Are Social 2022*³⁸, está entre as cinco mais utilizadas no mundo.

Figura 1 – Quadro de divulgação das redes sociais do Arquivo Nacional



Fonte: Arquivo Nacional Brasil (2022)

Se adaptar a novas mídias é essencial tendo em vista a velocidade com que o mundo virtual se transforma. Essa diversidade deve ser encorajada para instituições que já têm presença nas redes, tendo em vista que elas trazem novas oportunidades para dialogar com um novo público, embora em muitos casos essa adoção também esteja condicionada a mudanças na forma de compartilhar o conteúdo.

Não é apenas no uso de novas plataformas que o AN demonstra que essas ferramentas são instrumentos importantes para realizar a divulgação. O link para acessar as suas redes

³⁸ Digital 2022: we are social. <https://wearesocial.com/uk/blog/2022/01/digital-2022-another-year-of-bumper-growth-2/>. Acesso em nov. 2022.

sociais foi fixado na página inicial do site da instituição, o que facilita o acesso, e ao mesmo tempo garante que as mesmas são oficiais.

Figura 2 – Página inicial do site do Arquivo Nacional



Fonte: Arquivo Nacional Brasil (2022)

Publicações internas da instituição também ratificam o uso das redes, esse é o caso do planejamento estratégico proposto para os anos de 2020-2023. Logo no início é destacado que a sua missão visa

Garantir à sociedade e ao Estado o direito constitucional à informação, por meio do acesso aos documentos da administração pública federal, contribuindo para a consolidação do Estado democrático de direito (ARQUIVO NACIONAL BRASIL, 2020).

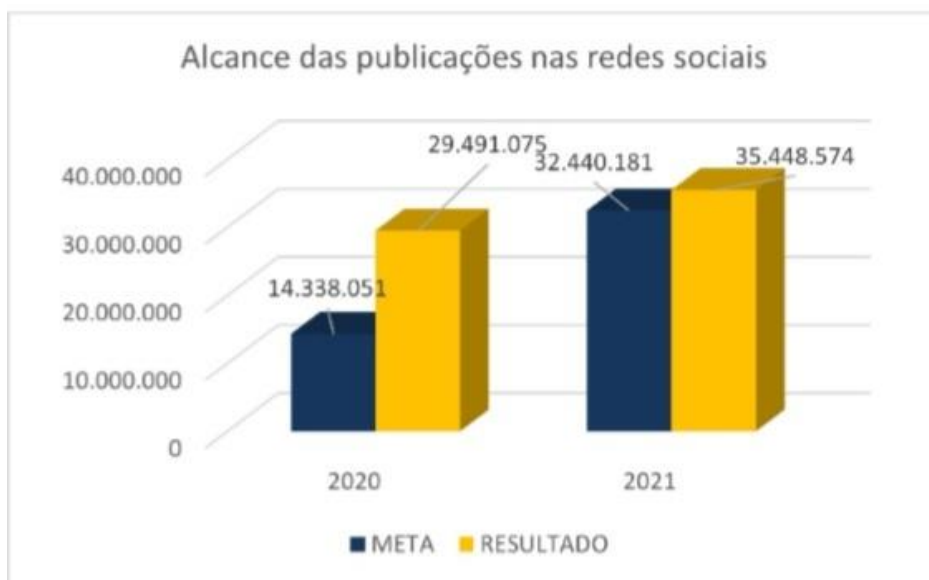
Para garantir o acesso, a difusão ganha destaque. Um dos objetivos centrais da missão visa “aperfeiçoar e inovar o acesso e a difusão do acervo.” (ARQUIVO NACIONAL, BRASIL, 2020, p. 27). Essa inovação nos dias atuais tem uma relação direta com o uso de novas tecnologias, mais rápidas e dinâmicas, que promovam o acesso e que estabeleçam uma comunicação mais rápida com o público.

A fim de alcançar este objetivo, junto ao planejamento estratégico foram definidos indicadores de metas e resultados, que servirão para avaliar o sucesso futuro de determinadas estratégias. Nesse intuito, o que se planeja para as redes é “mensurar a evolução do alcance das publicações nas redes sociais para subsidiar o planejamento das ações de difusão do acervo e ampliar o acesso aos documentos pelos usuários.” (ARQUIVO NACIONAL, BRASIL, 2020,

p. 27). Ao colocar o crescimento das redes como meta o AN denota o papel notável que essas ferramentas possuem na divulgação da instituição.

Dados a respeito do crescimento das redes sociais já figuram nas apresentações de resultados alcançados pelo AN. No começo de janeiro de 2022 foram divulgados no site da instituição alguns resultados referente ao ano de 2021³⁹, relacionados a ampliação de serviços ao cidadão. Entre eles figura um gráfico que mostra o crescimento no alcance de publicações nas redes sociais em comparação ao ano anterior.

Figura 3 – Gráfico do Arquivo Nacional sobre o alcance das redes sociais



Fonte: Arquivo Nacional Brasil (2022)

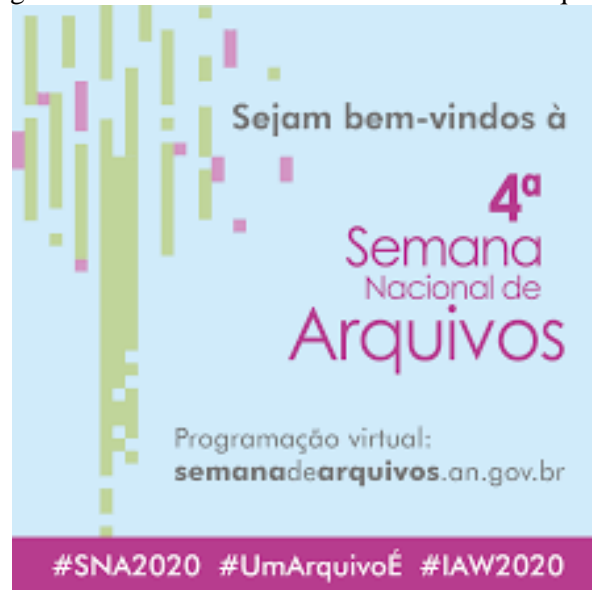
Cabe apontar que o período destacado no gráfico está pautado pelo contexto da pandemia de COVID 19, que alterou a rotina e modelos de trabalho impondo novas dinâmicas de vida ao redor do mundo. Nesse período de isolamento, em consequência da política de distanciamento social, alternativa efetiva para combater a doença, o ambiente virtual se torna essencial para o desenvolvimento de atividades básicas. Diante desse contexto, que afetou todas as áreas da sociedade, os arquivos precisaram se reinventar, buscando novas maneiras para continuar dialogando com a sociedade e desenvolvendo suas atividades.

Redes sociais como o *Facebook* e *Youtube*, foram amplamente utilizadas pelas instituições nesse período para fazer transmissões ao vivo (*lives*), além disso através delas foi

³⁹ Matéria sobre a ampliação de serviços aos cidadão. Disponível em https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/canais_atendimento/imprensa/copy_of_noticias/para-atender-cidadaos-e-orgaos-publicos-an-expandiu-servicos-em-2021. Acesso nov. 2022.

possível realizar eventos importantes, como a Semana Nacional de Arquivos, que tem como propósito celebrar o Dia Internacional de Arquivos, promovendo uma série de atividades e debates, além de visar mobilizar outras instituições arquivistas a aderir à ação e oferecer ao público uma programação especial durante a semana, abrindo as portas dos arquivos para o público.

Figura 4 – Banner da 4ª Semana Nacional de Arquivos



Fonte: Arquivo Nacional Brasil (2022)

A pandemia ampliou ainda mais o uso das redes, o caráter singular da emergência sanitária, mostrou o quanto estamos dependentes desses canais para manter a comunicação e nos informar, e ao mesmo tempo como podemos nos beneficiar deles para continuar realizando atividades que sem o ambiente virtual se tornariam inviáveis.

Dito isto, esse contexto apontou para a necessidade das instituições investirem em estratégias atuais de comunicação, embora esse tenha sido um período ímpar, as mudanças em decorrência dele ainda perdurarão, principalmente no que se refere às transmissões ao vivo e as estratégias de divulgação e acesso.

Diante do crescimento ainda mais exponencial no uso das redes, e do alcance que o AN possui, evidenciado na frequência com que a instituição usa as redes e no número de pessoas que a acompanha, diferente do NARA, o AN não disponibiliza uma estratégia, plano ou política que forneça informações concretas para outras instituições e profissionais interessados em desenvolver estratégias mais atuais de difusão. Estratégias essas que podem beneficiar

principalmente os arquivos menores, como os estaduais, que embora sejam de instâncias distintas podem ver no nacional um modelo para ampliar o uso das redes.

As ponderações apresentadas sobre essas duas instituições visaram mostrar a relação que ambas possuem com as redes sociais, já que enquanto instituições de projeção internacional é natural que outras se espelhem nelas para desenvolver suas estratégias de gestão, e isso é válido também para o uso das redes.

3.2 Modelo de difusão nas redes: o Arquivo Público do Estado de São Paulo (APESP)

Reconhecido como um dos maiores arquivos públicos brasileiros, e também como referência de difusão no ambiente virtual, o Arquivo Público do estado de São Paulo (APESP) foi criado em 1892 pelo decreto de nº30, e tem como missão

Atuar como órgão normativo e coordenar a execução da política estadual de arquivos, por meio da gestão, preservação e acesso aos documentos públicos, contribuindo para a eficiência e memória da administração pública, o acesso à informação, a produção de conhecimento e a garantia de direitos aos cidadãos. (APESP, 2022).

Atualmente o APESP possui um forte programa de difusão, orientado para dialogar com a missão da instituição. Os resultados positivos dessa iniciativa podem ser evidenciados quando observamos o número de eventos promovidos pela instituição e cujo tema central é a difusão.

Entre as suas publicações mais recentes, a *revista do arquivo* (2020), promoveu um dossiê inteiramente voltado para as práticas de difusão, e na sua apresentação Chaves (2020), faz leitura a respeito do papel da função no APESP, onde argumenta que houve um “giro do setor de difusão a partir de 2015”, e essa mudança tem pautado as dinâmicas atuais voltadas para essas atividades.

Ao falar do período anterior a 2015, destaca que desde 2009 a difusão faz parte do organograma institucional o que garante uma forte implementação dessas atividades, desenvolvidas de diferentes formas, incluindo:

visitas mediadas, publicações impressas, sítio eletrônico e uso de redes sociais, organização de cursos e seminários, oficinas, exposições físicas e virtuais, revista eletrônica (já experimentara várias em formato impresso). Para isto, o arquivo mantinha considerável quantidade de pessoas envolvidas na atividade de difusão. (CHAVES, 2020, p. 55).

Essa variedade na abordagem é vista como positiva por apresentar ao público diversas modalidades de ações, entretanto ainda havia espaços para melhorias, e para Chaves (2020) o “giro” ocorre quando foi feita uma avaliação crítica do modelo vigente, e constatou-se a adoção de uma “concepção não aderente ao perfil institucional e de que o setor de difusão operava para apenas uma parte de suas múltiplas dimensões, enxergava o seu acervo de forma muito restrita e se baseava em modelo educativo que negligenciava conhecimentos próprios da arquivologia” (CHAVES, 2020, p. 55). A partir dessa constatação as ações de difusão passam a ter como referência a missão da instituição.

A implementação de um programa estratégico de difusão sublinha a relevância que a função possui para a instituição, o que por sua vez ajuda a entender o seu protagonismo online. Embora o APESP não tenha disponibilizado manuais ou guias para o uso das plataformas de redes sociais, a proeminência que a instituição possui, em comparação a outras instituições estaduais, evidencia que a sua estratégia para difundir vem sendo bem aceita quando se trata desse ambiente.

Presente nas redes de maneira ampla, o APESP é atualmente uma das referências de instituições arquivistas brasileira nessas plataformas. Entre as redes escolhidas para uso estão o *Facebook*, o *Twitter*, o *Instagram* e o *Youtube*, canais onde são divulgadas informações gerais a respeito de novos eventos, publicações, conferências etc.

Além de anúncios pontuais, que buscam chamar a atenção da sociedade para o que é realizado pela instituição, essas ferramentas tem oferecido também um espaço para mostrar ao público o que o APESP faz no seu dia a dia, o que guarda, e qual a natureza do trabalho realizado por seus profissionais. Compartilhar esses elementos ajuda a criar conexões, e ensina sobre a importância dos arquivos para a sociedade.

Outro elemento que atesta a importância com qual as redes são tratadas pela instituição aparece através de documentos oficiais, como os relatórios de atividades. Esses relatórios trazem dados acerca dos processos desenvolvidos, visando avaliar atividades ou metas pré-definidas. Ao consultar os últimos três documentos⁴⁰ disponibilizados, correspondente aos anos de 2019, 2020 e 2021, constatou-se que desde 2019 os números referentes ao alcance das redes passaram a fazer parte dos resultados apresentados para consulta.

Em 2019 foi relatado que o APESP contou com 15.500 visualizações no canal do *YouTube*, e chegou a marca de 1.010 assinantes; já o *Facebook* chegou a 60.263 seguidores, o *Instagram* a 8.800 e o *Twitter* a 27.500. Pela internet foram feitas 4 transmissões ao vivo, e 3

⁴⁰ Relatórios de atividade APESP. In: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/web/institucional/relatorios/atividades> acesso em: nov de 2022.

vídeos produzidos com 11.140 visualizações. O ano de 2020 o canal do *Youtube* bateu o número de 24.971 visualizações e dobrou seu número de assinantes, chegando a 2.076. Já outras redes contabilizaram 62.707 seguidores no *Facebook*, 15.960 no *Instagram*, e 28.109 no *Twitter*. O número de transmissões ao vivo subiu para 5 e o de vídeos produzidos para 24, chegando a 4.794 visualizações.

O último relatório publicado corresponde ao ano de 2021, nele os números de alcance das redes estão ainda mais detalhados. Ao todo foram feitas 704 publicações ao longo do ano; O *Youtube* obteve 35.591 visualizações e chegou a marca de 4.115 assinantes. A página institucional no *Facebook* alcançou mais de 55 mil pessoas, através de 106 novas publicações; a conta no *Instagram* interagiu com mais de 12 mil pessoas, através de 62 publicações; e por fim observou-se um crescimento das *lives*, que subiram para 24. Ao todo as ações atingiram um público superior a 60 mil pessoas.

Quando comparado ao alcance que os outros arquivos estaduais da região sudeste possuem - Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro (APERJ), Arquivo Público Mineiro (APM) e Arquivo Público do Estado do Espírito Santo (APEES) - o APESP está muito à frente na difusão de conteúdos e de pessoas que assinam e acompanham as suas páginas. Como identificado na tabela a seguir, é possível verificar que embora alguns estejam presente nas redes pelo mesmo período de tempo, percebe-se uma grande disparidade de alcance quando analisadas em comparação.

Tabela 3 – Alcance das redes sociais do APESP em comparação a outros arquivos estaduais da região sudeste

REDES SOCIAIS	APERJ	APESP	APM	APEES
Facebook	-Página criada em 19 de maio de 2015. - 4.513 pessoas estão seguindo.	-Página criada em 4 de fevereiro de 2011. -67 mil estão seguindo	-Página criada em 28 de janeiro de 2014. -73 pessoas estão seguindo.	-Página criada em 27 de maio de 2011. -11.538 pessoas estão seguindo.
Twitter	-Ingressou em março de 2011. -1.121 pessoas estão seguindo.	-Ingressou em maio de 2010. -28,6 mil pessoas estão seguindo	Não possui	Não possui

Youtube	Inscreevou-se em 28 de julho de 2021. -3.086 Visualizações. -312 inscritos	-Inscreevou-se em 5 de nov. de 2012. -194.198 visualizações. -5,3 mil inscritos.	-Inscreevou-se em 15 de out. de 2011. 364 inscritos	-Inscreevou-se em 24 de abr. de 2015. -9.991 visualizações -579 inscritos.
Instagram	-Ingressou em agosto de 2020. -1,998 seguidores.	-Ingressou em outubro de 2014. -21 mil seguidores.	-Ingressou em maio de 2019. -345 seguidores.	-Ingressou em julho de 2015. -3,469 seguidores.

Fonte: Da autora (2022)

Possuir um alto número de seguidores evidencia que a estratégia usada pela instituição agrada ao público, o que é benéfico também no processo contrário, já que quanto maior a popularidade maior também se torna o reconhecimento do seu papel para a sociedade. Dito isso, aumentar o número de seguidores não deve ser o único objetivo para essas plataformas, ter um público admirável é apenas um dos passos no caminho do reconhecimento, os demais envolvem mostrar o que guardam, que tipo de atividades desenvolvem e o que fazem seus profissionais, ligando assim a divulgação a missão da instituição.

Chaves (2020), indica a importância de mostrar o todo do arquivo nas diversas atividades de divulgação, e essa premissa não deve ser ignorada quando trabalha-se com as redes sociais, segundo ele é responsabilidade da difusão de arquivo:

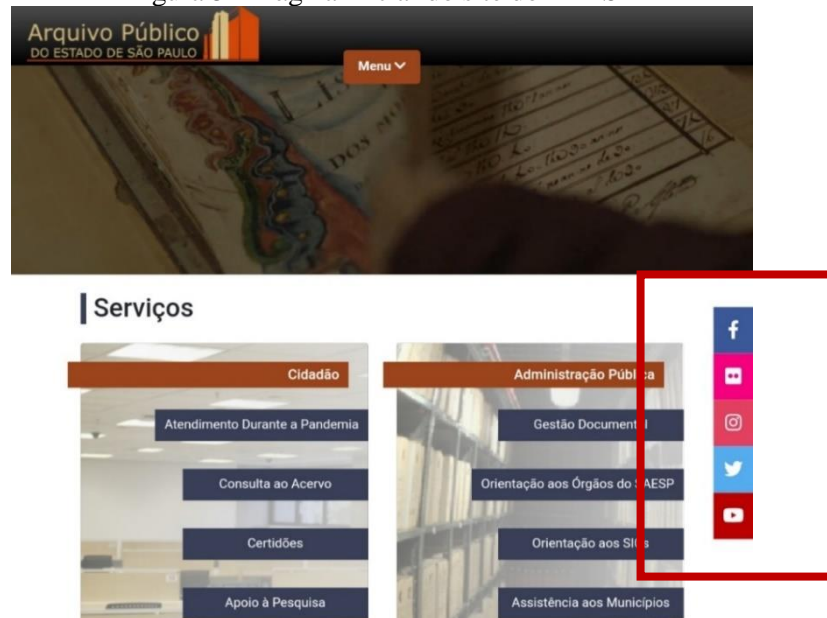
expor aos mais variados públicos essa riqueza singular e típica dos arquivos que é absolutamente desconhecida. Esses saberes que são próprios e exclusivos dos que se dedicam nas áreas técnicas do arquivo precisam aparecer em todas as modalidades dos produtos e eventos de difusão: publicações, exposições, palestras e seminários, peças de comunicação (sítios eletrônicos, matérias jornalísticas), periódicos e visitas monitoradas. (CHAVES, 2020, p. 85).

A adoção desses elementos possibilita uma abordagem mais crítica do que são e para que servem os arquivos, e por isso devem nortear a estratégia de divulgação nos espaços online. Em razão desse pressuposto, na análise dos perfis da APESP priorizou-se identificar de que forma a instituição dialoga com esses saberes no uso das redes sociais.

Para começar é necessário que o público consiga encontrar com facilidade as plataformas oficiais. Como o exemplo do Arquivo Nacional, a página inicial do site do APESP traz uma aba com *links* que permitem o redirecionamento para as redes sociais da instituição.

Apesar de parecer comum e óbvio, essa iniciativa facilita o redirecionamento de usuários que desconhecem a existência das páginas, além disso garante que o conteúdo disponibilizado nas redes é de autoria da instituição e não de terceiros.

Figura 5 – Página inicial do site do APESP



Fonte: site do APESP (2022)

A velocidade com que o mundo virtual muda torna necessário uma verificação periódica desses “atalhos”. Em sua análise acerca dos arquivos públicos nas redes sociais, Pereira (2018, p.104) salienta que “nem todos os endereços eletrônicos dos arquivos estaduais apontavam para suas respectivas páginas de redes sociais.”, diante disso o autor propõe a utilização do selos de verificação nos perfis [...] “para confirmar que se trata mesmo de uma organização pública e não de um fã ou perfil falso”.

A periodicidade da divulgação realizada pelo APESP é quase diária. As postagens que são feitas para permanecer na linha do tempo das páginas, em algumas ocasiões mais de uma por vez, tem uma média de tempo entre elas de no máximo dois dias, e mesmo quando não é divulgado um conteúdo mais detalhado, a função de *store* (vídeos curtos que ficam no perfil por até 24 horas) é utilizada para reforçar anúncios ou fazer indicações.

No *Facebook* atualmente o APESP possui 61 mil seguidores, o que o torna um dos mais seguidos quando se trata de instituições arquivísticas no Brasil. No perfil, as publicações versam sobre a divulgação de eventos, como palestras e seminários, visando angariar a participação do público, mas não se restringem apenas a isso, ganham destaque também a publicação de conteúdos sobre os seus acervos e as atividades desenvolvidas por seus profissionais.

Quando o conteúdo traz algum documento do acervo, seja qual for o formato, nota-se que os textos contém elementos da descrição arquivística para auxiliar na identificação e acesso da fonte utilizada.

Figura 6 – Postagem sobre a revolução constitucionalista



Arquivo Público do Estado de São Paulo
1 de julho de 2022 · 🌐

Coleção Documental "Revolução Constitucionalista de 1932" ganha Catálogo

Um importante conjunto documental reunido pelo pesquisador e protagonista do Movimento Constitucionalista de 1932, o advogado Áureo de Almeida Camargo (1905-1976), ganha catálogo elaborado pelo Núcleo de Acervo Textual (Privado) do Arquivo do Estado de São Paulo.

A coleção da Revolução Constitucionalista de 1932 é composta por correspondências variadas, informativos, relatórios, boletins de regimento militar, registros de movimento hospitalar, donativos e auxílio financeiro, atas, mapas, reportagens, manifestos, discursos, panfletos, desenhos artísticos e técnicos, fotografias oficiais e retratos, poemas, hinos, paródias, entre outros.

Com a descrição documento por documento, acessível na Base de Dados ICA-AtoM, os pesquisadores têm uma noção geral do conjunto, composto por 3.745 itens documentais, e ganham a perspectiva do detalhe, o que agiliza a identificação dos documentos de interesse, disponíveis para pesquisa.

Acesse o Catálogo:<http://icaatom.arquivoestado.sp.gov.br/.../revolucao...>

Agende a sua pesquisa: consulta@arquivoestado.sp.gov.br

📄

1 – Cartazete de divulgação da Campanha do Ouro "para o bem de São Paulo". s/d. Coleção Revolução Constitucionalista de 1932. Código de Identificação do Documento: 130.11.3920.1.

2 – Retrato de grupo dos soldados combatentes. 10.08.1932. Coleção Revolução Constitucionalista de 1932. Código de Identificação do Documento: 130.11.3970.1.

3 – Manifesto do General Bertholdo Kinger dirigido aos "Camaradas, Civis e Militares". 13.07.1932. Coleção Revolução Constitucionalista de 1932. Código de Identificação do Documento: 130.11.3894.1

4 – Organograma do posto 3 da Intendência do M.M.D.C. Coleção Revolução Constitucionalista de 1932. s/d. Código de Identificação do Documento: 130.11.3971.1.

#revolucaoconstitucionalistanoaesp #9dejuhonoarquivo #pesquisapesp

Fonte: Facebook do APESP (2022)

No texto da imagem estão presentes elementos básicos para identificação documental, como o título, a data e o local de produção, assim como informações que auxiliam na consulta para aqueles que tiverem interesse em acessar a fonte, nesse exemplo foi disponibilizado um *link* para consultar a coleção no ambiente virtual. A atribuição do código pode agilizar também nos processos internos do acervo, já que o pesquisador que desejar consultar os documentos físicos já vai para o local sabendo o que procura. Por fim, emprega-se as *hashtags* (#), que são uma forma de indexação própria das redes, que ao ser usada transforma-se em um *hiperlink* que leva para uma página com outras publicações relacionadas ao mesmo tema, num processo de aglutinação do conhecimento acerca de um determinado assunto.

Nas orientações traçadas para o uso efetivo das redes sociais, Pereira (2018, p.179), destaca que o uso das *hashtags* (#) pode ter impacto sobre dois aspectos: na facilitação do

acesso, e na relação de troca proporcionada quando o público vem a contribuir com a identificação. Ao se referir a descrição ele destaca que um dos objetivos é “fazer com que o usuário encontre o que procura e contribua com o conteúdo”.

Em consequência de não se conhecer a importância e em muitos casos não saber qual é o papel e compromisso dos arquivos públicos, pouco se sabe a respeito do que se faz internamente, nesse sentido, compartilhar sobre as atividades diárias contribui tanto para informar sobre a realização de novos projetos para quem já é usuário, como também para mostrar ao público geral que o trabalho com arquivos envolve muito mais do que lidar com papéis velhos, como exemplificado na imagem seguinte sobre o processo de recolhimento, muitas vezes ele começa antes mesmo dos documentos adentrarem a instituição.

Figura 7 – Postagem sobre recolhimento de documentação



Fonte: Facebook do APESP (2022)

Embora as discussões sobre o papel do arquivista perpassem o saber ao longo do tempo, na sociedade há um desconhecimento sobre as atribuições desses profissionais. Assim como atribuiu-se uma caricatura específica para as instituições, o reconhecimento de seus profissionais também não condiz com a realidade do trabalho realizado, que no dia a dia é tanto técnico como intelectual. A visibilidade das redes sociais ajuda na construção de uma imagem do arquivista mais justa e menos restrita, que vá além da figura do profissional solitário e subserviente.

Nas postagens realizados no *Facebook* do APESP, é possível identificar diferentes núcleos de trabalho, e ao mesmo tempo diferentes tipologias de documentos com os quais trabalham seus profissionais, indo desde a preservação até o uso de tecnologias que facilitam o acesso, como o núcleo de conservação e o de microfilmagem.

Figura 8 – Postagem sobre o núcleo de conservação



Fonte: Facebook do APESP (2022)

Figura 9 – Postagem sobre o núcleo de microfilmagem



Fonte: Facebook do APESP (2022)

Diante da era da informação, as funções atribuídas aos arquivistas passam por mudanças e requerem certa adaptação. O próprio uso das redes sociais surge como um desafio para quem trabalha na área. Como são de uso comum no dia a dia, a dificuldade pode não estar em manejá-las mas sim em entender o seu valor de uso. Por isso se faz necessário que haja conscientização para a sua importância e até mesmo manuais que mostrem como usá-las em sua potencialidade, tendo em vista que o contexto atual faz com que esses aprendizados sejam fundamentais.

O espaço das redes oferece um canal de comunicação com a sociedade, mas para que seja eficiente essa conversa deve levar em conta as características de diferentes públicos, que em sua maioria desconhecem a terminologia própria da área, por isso o equilíbrio no que se refere a linguagem da mensagem deve ser priorizado.

Outra rede importante para o APESP, é o *Twitter*, reconhecido pela velocidade na disseminação de informações, e por possuir um alto engajamento, fazendo com que um número muito maior de pessoas vejam e interajam com seus conteúdos.

[...] Campanhas de engajamento colocam seu nome e seus produtos bem na frente da audiência. Elas aumentam o reconhecimento, iniciam conversas e aumentam as métricas de engajamento. Isso significa mais curtidas e retweets, respostas e visitas ao perfil, cliques no link e muito mais. (TWITTER, 2022).

Cabe atentar para um certo equilíbrio, fazer conteúdos apenas para gerar esse tipo de resposta é um risco para a difusão de arquivo, que idealmente deve procurar refletir os princípios da área. O que se busca é ser reconhecido, mas respeitando a complexidade das instituições e seus profissionais.

Diferente do *Facebook*, onde é possível a produção de textos mais extensos, no *Twitter* as informações estão restritas a um número muito menor de caracteres. A plataforma que é considerada como uma mescla de rede social com o conceito de microblog, permite apenas o compartilhamento de mensagens curtas, com no máximo 280 caracteres (até 2017, o número era ainda menor, apenas 140 caracteres). Mais do que criar vínculos sociais a rede é utilizada como fonte de informação, e se destaca na cobertura de eventos, na disseminação de ideias e opiniões, e na mobilização em torno de determinada notícia ou evento social.

Atualmente a página do APESP no *Twitter* conta com 28.700 seguidores, e o perfil é utilizado para o compartilhamento de conteúdo semelhantes aos divulgados nas demais redes da instituição, mudando apenas para se adequar as especificidades da plataforma. Mesmo que esse trabalho possa parecer redundante as redes possuem níveis diferentes de alcance, logo ao se dedicar a mais de uma amplia-se as chances do conteúdo ser visualizado e divulgado para um número maior de pessoas.

Ao analisar postagens no perfil, verifica-se que além das *Hashtgs #*, usadas para facilitar a aglutinação de um assunto específico, o APESP também faz uso das “*threads*” ou fio, que são “[...] uma série de *Tweets* conectados de um mesmo usuário. Como uma sequência, você pode fornecer contexto adicional, uma atualização ou uma abordagem ampliada conectando vários *Tweets* juntos” (TWITTER, 2022).

Figura 10 – Postagem sobre o fundo Inês Etienne Romeu



Fonte: Twitter do APESP (2022)

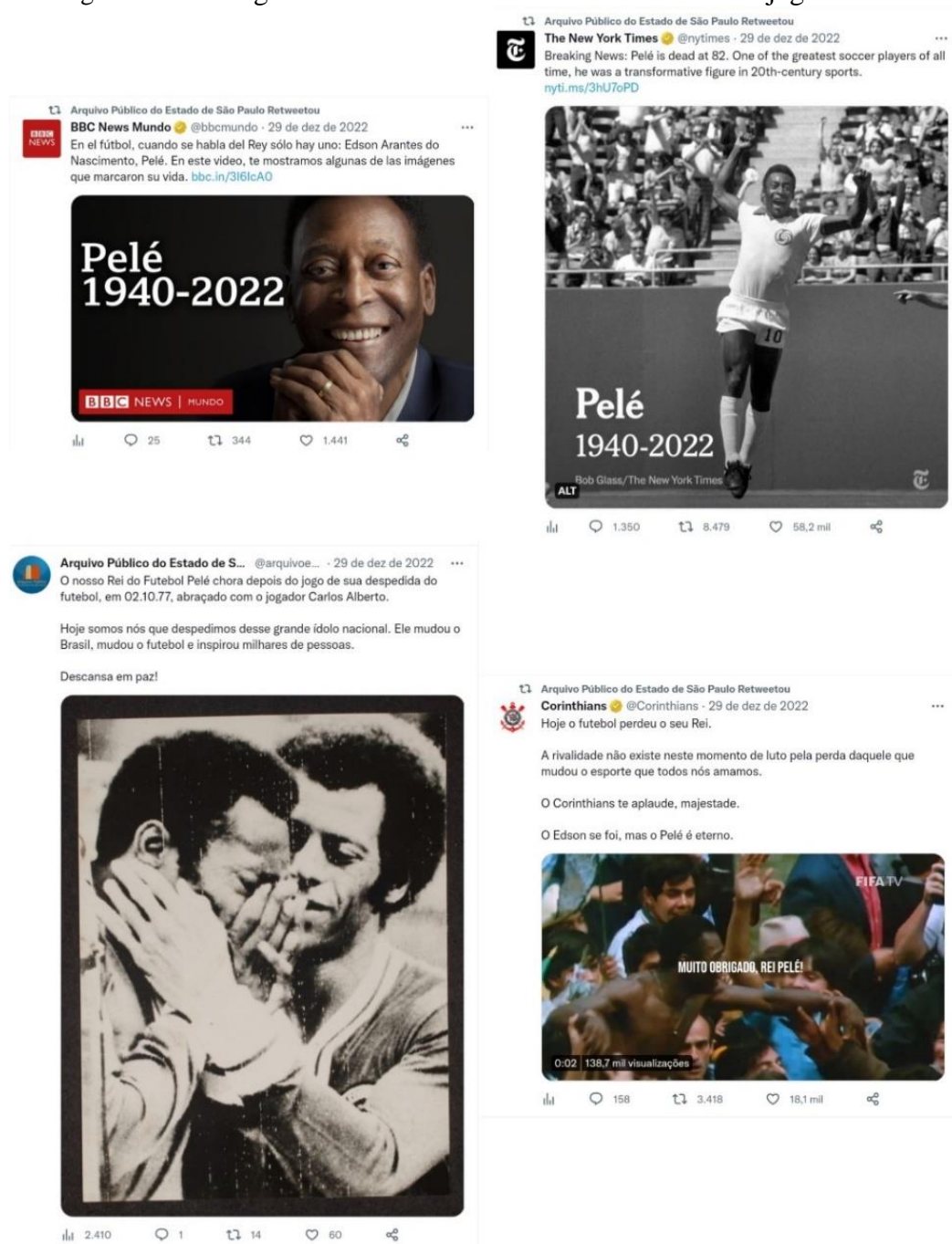
Adaptar o conteúdo para a linguagem das redes também favorece a interação. Ao mesmo tempo que informa o público específico, usuários e pesquisadores, também ajuda a fortalecer a percepção do papel dos arquivos para quem desconhece e não está familiarizado com o assunto. As *threads* beneficiam a explicação de um assunto de forma mais elaborada mesmo em um espaço onde só é possível escrever mensagens curtas, permitindo explorar temas próprios da área sem cair na divulgação de conteúdos rasos.

Entre as estratégias para o uso eficaz do *Facebook*, Hager (2015), ressalta a importância de se pensar de forma colaborativa e intrínseca. A primeira corresponde a considerar postagem em conjunto ou através de compartilhamento com instituições que possuem um alcance maior nas redes. Já a segunda trata de aproveitar os acontecimentos recentes para promover o reconhecimento através dos acervos, já que “se um determinado assunto está nas notícias, o seu valor intrínseco na mídia social aumenta enquanto o tópico permanece atual” (HAGER, 2015, p. 32 tradução nossa) ⁴¹

O mesmo é válido para redes como o Twitter, e como evidenciado nas imagens a seguir é bem aproveitado na página pelo APESP. A exemplo, por ocasião do falecimento de um dos maiores ídolos do futebol no mundo, o perfil prestou homenagem utilizando tanto o seu acervo como compartilhando outras páginas de grande visibilidade acerca do mesmo assunto.

⁴¹ “If a particular subject is in the news, its intrinsic value for social media increases as long as that topic remains current.” (HAGER, 2015, p. 32)

Figura 11 – Postagens em reconhecimento ao falecimento do jogador Pelé



Fonte: Twitter do APESP (2022).

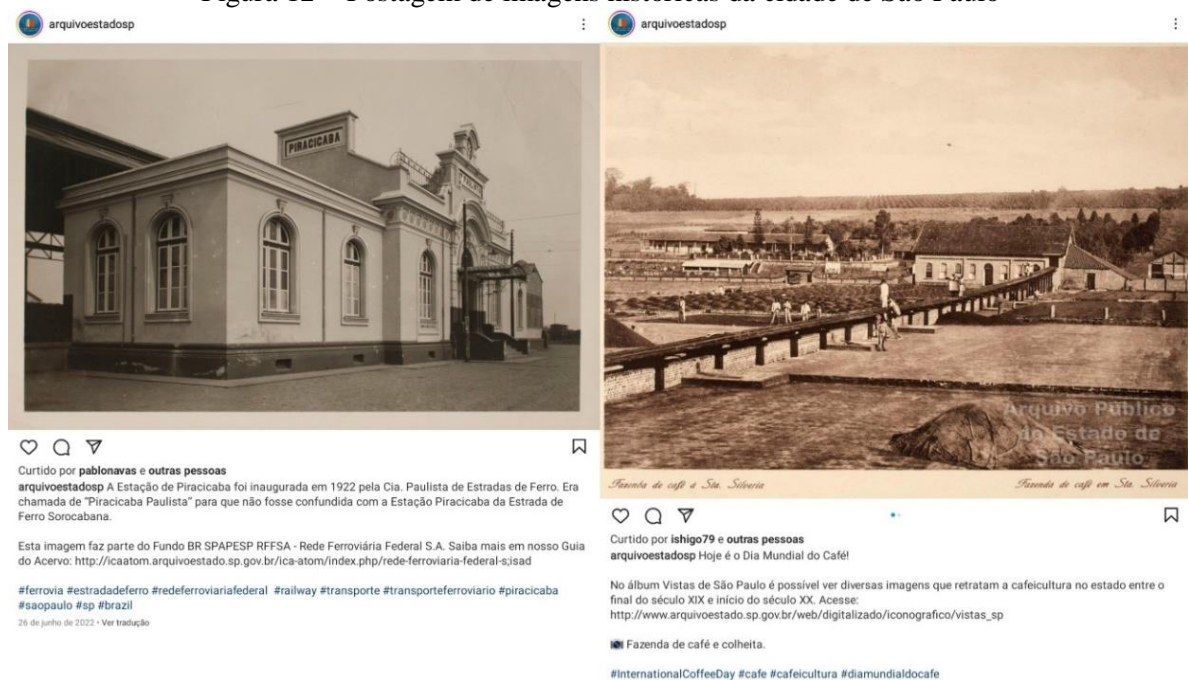
Crymble (2011) também abordou esse aspecto, segundo ele, quando se trata da divulgação de informações o *Twitter* tem uma vantagem sobre o *Facebook*, que se dá pela capacidade de retweet da rede. Ele explica que “quando um seguidor republica o *tweet* de outra pessoa (atribuindo o autor), a mensagem é chamada de *re-tweet*, e geralmente ocorre quando

alguém acha uma postagem particularmente útil ou interessante”. (CRYMBLE, 2011, p.133 tradução nossa)⁴²

Se o *Twitter* é conhecido pela capacidade de difundir notícias com muita velocidade, o *Instagram* é uma plataforma usada principalmente para o compartilhamento de fotos e vídeos. Atualmente a página do APESP possui cerca de 21 mil seguidores, onde são divulgados seus acervos e eventos, e assim como nas demais redes o conteúdo é semelhante, embora a página enfatize bastante a parte imagética.

Nela também é permitido a exibição de textos embora a ferramenta tenha como elemento principal as fotografias, os *stories*, e mais recentemente os vídeos curtos, conhecidos como *reels*. Para que essa ferramenta possa ser aproveitada partindo da sua característica principal os documentos iconográficos podem ser priorizados nesse espaço.

Figura 12 – Postagem de imagens históricas da cidade de São Paulo



Fonte: Instagram do APESP (2022)

Hager (2015) salienta que pensar visualmente é estratégico no uso das redes, já que em muitos casos a fotografia é o que primeiro chama a atenção do público, no *Instagram* as imagens repercutem muito mais do que nas demais redes. O autor ressalta ainda que a nível local a divulgação de fotografias também pode suscitar novas leituras sobre o contexto do documento,

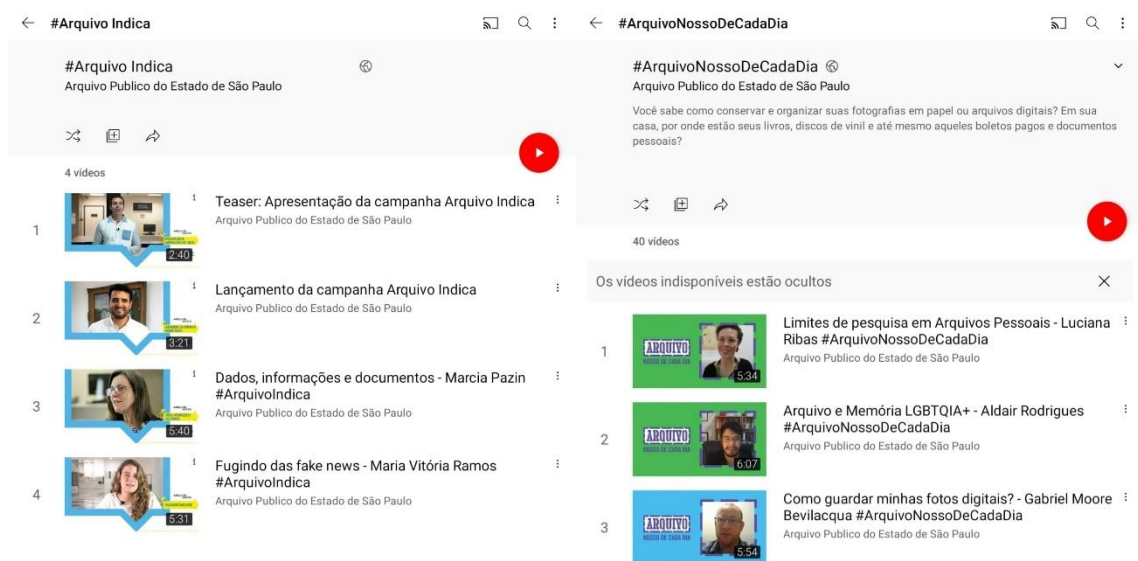
⁴² “*Twitter has a significant advantage over Facebook for disseminating information: re-tweets. When a follower re-posts someone else’s tweet (and attributing the author), the message is called a re-tweet, and it usually occurs when someone finds a post particularly useful or interesting.*” (CRYMBLE, 2011, p.133)

uma vez que qualquer membro da comunidade pode através dos comentários, contribuir com novas informações a respeito do seu contexto e produção.

No *Youtube*, plataforma online para compartilhamento de vídeos, o APESP possui 5,3 mil assinantes. Assim como o *instagram*, que favorece o compartilhamento do acervo iconográfico, a plataforma de vídeos beneficia os acervos audiovisuais das instituições. Uma breve investigação na página do APESP mostra que o conteúdo disponível para acesso se refere principalmente a divulgação de eventos, como as transmissões realizadas online (*lives*) e depois salvas no canal, e que versam sobre diversos temas da área.

Para além das *lives*, os vídeos do canal possuem um viés educativo e de autogestão. Um exemplo disso são as campanhas como o #ArquivoIndica, voltada para o compartilhamento de dicas e informações sobre produção, gestão e preservação digital de documentos, e também a série #ArquivoNossoDeCadaDia que traz dicas de profissionais sobre como cuidar dos seus documentos pessoais, e vídeos curtos com depoimentos de cidadãos a respeito de seus acervos.

Figura 13 – Print da postagem de vídeos de divulgação das campanhas promovidas pela instituição



Fonte: Youtube do APESP (2022)

A produção de conteúdos em séries ajuda a estabelecer um vínculo de reconhecimento, ou o que Hager (2015) chama de identidade. Aqueles que acompanham a página ficam na espera do episódio seguinte da discussão, ou de outra dica que será apresentada uma vez a cada semana ou mês, com isso passa a criar familiaridade por já saber o que esperar, fidelizando ainda mais o público. Essa lógica de divulgação sequencial dialoga com a prática explicitada em Bellotto (2006), que cita a estratégia que os franceses praticam ao trabalhar com o “documento do mês”,

para a autora “não se trata de iniciativas circunstanciais, por ocasião de alguma efeméride ou evento, mas de programas sistemáticos” (BELLOTTO, 2006, p. 228).

A análise das redes do APESP foi dirigida, e identificou na lógica de uso das redes elementos que dialogam com as propostas de difusão online elencadas na literatura sobre o tema. Pelo alcance que possui em comparação aos outros arquivos estaduais, tanto da região sudeste quanto nas demais, é possível afirmar que a estratégia para o ambiente online da instituição tem funcionado bem, mesmo que ainda careça de um plano formal. A maneira como privilegiam aspectos que não enfatizam apenas a divulgação de eventos, mas sim o que é a instituição e como desenvolvem suas atividades práticas pode vir a inspirar outras instituições que ainda não possuem uma presença marcante nas redes, a seguirem o seu exemplo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve início motivada pelo interesse em compreender como as redes sociais podem beneficiar a difusão arquivística. Partindo de uma investigação conceitual constatou-se que essa é uma função que ainda carece de atenção na área, o que é evidenciado pela escassez na literatura especializada que trata do tema.

O trajeto realizado buscou mostrar como a difusão possui um forte viés social, e portanto é essencial para promover o acesso e popularizar os arquivos, que por sua vez passam a ser reconhecidos e valorizados pela sociedade. Esse processo se torna mais fácil com o apoio da tecnologia, que atualmente está ligada as redes sociais, ferramentas que dominam a comunicação. Nesse contexto fez-se necessário verificar de que forma essas plataformas podem ser usadas para potencializar a difusão nas instituições, e quais estratégias podem ser adotadas para melhorar o uso desse recurso.

Considerado como um bom exemplo quando se trata de difundir suas informações e acervos, o Arquivo Público do Estado de São Paulo (APESP), foi o foco da última etapa desse estudo. Diante do exame das redes sociais da instituição foi possível destacar conteúdos que dialogam com o que identificou-se na literatura especializada como “boas práticas de uso”, portanto, embora ainda não possua estratégias de uso das redes publicadas de forma oficial, através da análise das suas páginas foi possível entrever que as escolhas feitas tem beneficiado a instituição quando se trata da difusão no ambiente digital, uma vez que sua presença e alcance supera em muito outros arquivos da mesma instância de atuação.

A literatura especializada, ainda incipiente, representa um desafio para quem se debruça sobre o tema, embora recentemente ele venha ganhando mais visibilidade, principalmente quando se trata de investiga-lo em relação com os novos meios de comunicação. Através das publicações especializadas foi possível identificar que há conformidade na opinião de que a difusão é essencial, embora não haja unanimidade sobre o seu status de função, já que para alguns autores ela é vista como uma série de atividades secundárias para aproximar o público do arquivo. Esse baixo reconhecimento acaba por influenciar a maneira como a sociedade se relaciona e reconhece a importância das instituições, já que poucos sabem o que são, para que sevem e o que fazem seus profissionais.

Para que seja eficiente, a difusão precisa ter seu papel reconhecido pelos responsáveis em desenvolvê-la. Entendê-la apenas como uma série de ações e eventos deslocados da missão institucional, a serem realizados quando sobra tempo, significa diminuir seu potencial, nesse

sentido ela precisa ser incorporada em diálogo com as práticas e funções da área, que atualmente também estão pautadas pelas transformações do mundo digital.

Assim como os demais aspectos do universo dos arquivos, é preciso que a difusão se modernize para atender as demandas do mundo contemporâneo, nesse sentido as redes sociais funcionam como canais para torna-la mais atual, além de fornecer uma ponte que liga os arquivos a sociedade, e esse é um dos maiores benefícios para a instituição que decide adotar essas plataformas.

Quando se trata do mundo digital não basta apenas reconhecer as vantagens. No contexto dos arquivos enfrenta-se uma série de obstáculos, principalmente no que refere a falta de recursos e até mesmo de profissionais capacitados para desenvolver atividades no ambiente virtual. Os desafios diversos do trabalho com os arquivos direciona seus profissionais para o que é mais urgente, e com isso uma função como a difusão vai ficando para segundo plano.

Nesse sentido é preciso mostrar que as atividades de difusão podem ser potencializadas com o uso das novas plataformas virtuais, entretanto pouco ainda se sabe a respeito de como elas podem ser utilizadas pelos profissionais para que sejam eficientes. No âmbito da presente pesquisa não foram encontradas parâmetros formais que guiem o seu uso nos arquivos, com exceção do trabalho de Pereira (2018), que traz diretrizes iniciais fundamentais.

Ao longo da pesquisa abordou-se bastante a conceito de “identidade de arquivo”, trazido por Chaves (2020), que acredita numa difusão mais ligada aos princípios arquivísticos. Esse fator é central para que a presença das instituições nesse ambiente não se torne meramente artificial, ou para estar em conformidade, mais importante do que estar presente é criar um vínculo de reconhecimento que seja condizente com a missão e os princípios da área.

Através da análise do APESP foi possível apresentar um exemplo de como uma instituição pode utilizar as redes de maneira estratégica. A sua escolha partiu da sua relevância nesse ambiente e pela importância legada a essas plataformas em documentos oficiais da instituição, como os relatórios de atividades, que mostraram um crescimento considerável a cada ano que passa, se comparado a outros arquivos públicos da mesma região, embora sejam todos arquivos estaduais, e estejam nas redes pelo mesmo período de tempo.

Um dos elementos identificados que pode explicar essa diferença é o fato do APESP possuir um forte programa de difusão, o que favorece também a dinâmica de uso das redes. Além disso, a análise dos seus perfis online mostrou que os fatores considerados essenciais na literatura especializada para que se realize uma boa difusão nas redes, estão presentes na sua dinâmica de uso, o que reforça a importância das instituições formularem um plano estratégico para esse ambiente.

Com essas três sessões definidas foi possível elaborar sugestões que visam tornar mais eficiente o uso das redes, que envolvem: possuir uma estratégia prévia de uso; definir o postar; ficar atento a identidade de arquivo; usar mais de uma plataforma e utilizar a interação com o usuário a seu favor. Entende-se que esses elementos não são únicos e que para fornecer melhor resultados devem ser adaptados à realidade de cada instituição, entretendo caso sejam adotados, tendo em vista o sucesso de uma instituições como o APESP, podem favorecer em muito as ações de difusão.

Por fim, não foi intuito dessa pesquisa definir uma formula, ou propor estratégias únicas para o uso das redes sociais pelos arquivos, mas sim mostrar a relação entre esses três elementos, a difusão, as redes sociais e o arquivo, de modo a ressaltar o valor das novas tecnologias para as atividades feitas no âmbito da função, considerando que quando se trata do arquivo, ela é a que mais possui capacidade de mostrar a importância dessas instituições para garantir salvaguarda do patrimônio documental, e conseqüentemente da memória e da história.

REFERÊNCIAS

- ALBERCH i FUGUERAS, Ramon *et al.* *Archivos y cultura: manual de dinamización*. Gijón, Asturias: Ediciones Trea, 2001.
- ALBERCH i FUGUERAS, Ramon. Difusión y acción cultural. In: *Administración de documentos y archivos*. Textos fundamentales. Córdoba, 2011.
- ALBERCH i FUGUERAS, Ramon; BOADAS, Joan. *La función cultural de los archivos*. Euskadi - Gobierno Vasco: Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1991.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. (Publicações Técnicas; nº 51).
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Para atender melhor cidadãos e órgãos públicos, AN expandiu serviços em 2021. Disponível em: https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/canais_atendimento/imprensa/copy_of_noticias/para-atender-cidadaos-e-orgaos-publicos-an-expandiu-servicos-em-2021. Acesso Nov. 2022.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Plano estratégico do Arquivo Nacional 2020 – 2023. Disponível em <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/centrais-de-conteudo-old/plano-estrategico-an-2020-2023-final-maio-2020-pdf> Acesso em: 7 Abr. 2022.
- ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Sobre o arquivo. 2022. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/web/institucional/quem_somos/sobre_o_arquivo Acesso Nov. 2022.
- ARQUIVO PUBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Relatórios de atividades. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/web/institucional/relatorios/atividades> Acesso em: 24 Abr. 2022.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. *Arquivos permanentes*. Tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli *Arquivo: estudos e reflexões*. 1. Ed. Belo Horizonte: UFMG, 2014.
- BLAIS, Gabrielle; ENNS, David. From paper to people Archives: public programming in the management of archives. *Archivaria*, nº 3, 1991.
- BRASIL. *Decreto nº 9.891, de 27 de junho de 2019*. Dispõe sobre o Conselho Nacional de Política Cultural. Brasília, 2019.
- BRASIL. Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

CÉ, Graziella. PEDRAZZI, Fernanda. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, v. 25, n.2, p.75-89, jul./dez. 2011.

CERDÁ, Díaz Julio *La socialización de los archivos. Internet en las nuevas estrategias de comunicación y difusión.*, 2002 . In INFO 2002 : Congreso Internacional de Información, La Habana (Cuba), February 2002.

CHARBONNEAU, Normand. La diffusion. In: COUTURE, Carol (org.). *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec: Université Du Québec, 1999. cap. 8, p. 373-419.

CHAVES, Marcelo Antônio. Difusão nos arquivos: difundir o quê? In: CONGRESSO DE ARQUIVOLOGIA DO MERCOSUL, 12. 2017, Córdoba. *Actas [...]*. Córdoba: Redes, 2017.

CHAVES, Marcelo Antonio. O papel da difusão para o fortalecimento da identidade de arquivo. In: *revista do arquivo*, São Paulo, ano V, N° 10, P. 77-92, Jun.2020.

COOK, Terry. Arquivologia e Pós-modernismo: novas formulações para velhos conceitos. In *Informação Arquivística*, Rio de Janeiro, RJ, v. 1, n. 1, p. 123-148, jul./dez. 2012.

COUTURE, Carol. *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec: Presses de l'Université du Québec, 1999.

COX, Richard. *Arquivos pessoais: um novo campo profissional: leituras, reflexões e reconsiderações*. Belo Horizonte: UFMG, 2017.

CRUZ MUNDET, José Ramón. *Manual de archivística*. 2. ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1994.

CRYMBLE, Adam. An Analysis of Twitter and Facebook Use by the Archival Community. *Archivaria*, The Journal of the Association of Canadian Archivists. 70 (Fall 2010): 125–15

DIRECTION DES ARCHIVES DE FRANCE (França). *Dictionnaire de terminologie archivistique*. [Paris]: Direction des archives de France, 2002. Disponível em: <https://francearchives.fr/file/4f717e37a1befe4b17f58633cbc6bcf54f8199b4/dictionnaire-de-terminologie-archivistique.pdf> Acesso em: 05 abr. 2021.

DUFF, M. Wendy. JOHNSON, A. Catherine. CHERRY M. Joan. Reaching Out, Reaching In: A Preliminary Investigation into Archives' Use of Social Media in Canada. *Archivaria*, N° 75, p.77–96, Canada, 2013.

ERICSON, Timothy, L. “Preoccupied with our own gardens” outreach and archivists. *Archivaria*, nº 3, 1991.

HAGER, Joshua D. To Like or Not to Like: Understanding and Maximizing the Utility of Archival Outreach on Facebook In: *The American Archivist* (2015) 78 (1): 18–37.

IBGE. *Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2017*. PNAD Contínua. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/9e88a636785c573625be2c5632bd3087.pdf. Acesso em: 24 Abr. 2021.

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. *Multilingual Archival Terminology*. [2012]. Disponível em: <http://www.ciscra.org/mat/>. Acesso em: 02 abr. 2022.

JARDIM, José Maria. *Transparência e opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental*. Niterói: EDUFF, 1999.

JARDIM, José Maria, FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS DE TRADIÇÃO IBÉRICA. 2000. Rio de Janeiro. In: *Data Gramma Zero - Revista de Ciência da Informação* - v.5 n.5 out/04.

JIMERSON, Randall C. Arquivos para todos: a importância dos arquivos na sociedade. In: *Arquivo & Administração*. Rio de Janeiro, v. 7, n.2, Jul./Dez. 2008.

LOPES, Bianca da Costa Maia. SILVA, Eliezer Pires da. Contributos da User Experience para a difusão de acervos arquivísticos: uma análise da interação do usuário com a base de dados SIAN. In: *Em Questão*, Porto Alegre, v. 24, n. 3, p. 13-37, set./dez. 2018.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos da metodologia científica*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARIZ, Anna Carla Almeida. Internet e arquivologia: usuários e a lei de acesso à informação. In CID: *R. Ci. Inf. e Doc.*, Ribeirão Preto, v. 3, n.2, p. 28-47, Jul/dez. 2012.

MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE (Espanha). *Diccionario de Terminología Archivística*. 2. ed. Madrid: Subdirección General de Los Archivos Estatales, 1995.

NACIONAL ARCHIVES AND RECORDS ADMINISTRATION. Strategic Plan, 2022 - 2026. Maio de 2022. Disponível em <https://www.archives.gov/files/about/plans-reports/strategic-plan/nara-2022-2026-strategic-plan-march-2022.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2022.

NACIONAL ARCHIVES AND RECORDS ADMINISTRATION. Social Media Strategy Fiscal Years 2021-2025. Disponível em: <https://www.archives.gov/social-media/strategies> Acesso em nov. 2022..

PEARCE-MOSES, Richard. *A Glossary of Archival and Records Terminology*. Chicago: Society of American Archivists, 2005. (Archival fundamentals series). Disponível em: <http://files.archivists.org/pubs/free/SAA-Glossary-2005.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2022.

PEREIRA, Diogo Baptista. *Diretrizes para o uso das redes sociais pelas instituições arquivísticas brasileiras*. 2018. Produto técnico-científico (Mestrado em Gestão de Documentos e Arquivos) – Programa de Pós Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <http://www.unirio.br/ppgarq/tccs/turma-2016/pereira-diogo-baptista-diretrizes-para-o-uso-das-redes-sociais-pelas-instituicoes-arquivisticas-brasileiras-1/view> Acesso em: 17 jul. 2020.

- PEREIRA, Diogo Baptista. SILVA, Eliezer Pires. Funções arquivísticas: caracterizando finalidades de instituições de arquivo. In: *Ágora*, Florianópolis, v. 29, n. 58, p.1-22, jan./jun. 2019.
- PORTELLA, Viviane Portella de; PEREZ, Carlos. Blaya. Práticas comunicacionais: difusão no Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul nos diferentes meios de comunicação online. *Em Questão*, v. 18, p. 197-212, 2012.
- POSNER, Ernest. *Alguns aspectos do desenvolvimento arquivístico a partir da Revolução Francesa*. Rio de Janeiro, 1959 In: *Acervo*, v. 26, nº 2, p. 273-284, jul./dez. 2013.
- PRADE, Aline Marcia; PEREZ, Carlos Blaya. A importância da gestão documental no contexto do acesso aos documentos e difusão dos arquivos. *Ágora, Florianópolis*, v. 27, n. 54, p. 226-253, jan./jun., 2017.
- RAMÍREZ, Jafeth Campos. La difusión en los archivos: importante herramienta de proyección ante la sociedad. *Códices: revista del Programa de Sistemas de Información y Documentación*, Bogotá, v. 5, n. 2, p.187-193, jul-dez. 2009.
- RECUERO, Raquel. *Redes sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).
- RIBEIRO, Fernanda. Da mediação passiva a mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade de rede. *Inf. & Soc.:Est., João Pessoa*, v.20, n.1, p. 63-70, jan./abr. 2010.
- ROCKEMBACH, Moisés. Difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional. *Informação Arquivística*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 98-118, jan./jun. 2015. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/difusao/curso_usp/AULA_5_Rockenbach.pdf. Acesso em: 20 jul. 2021.
- ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Tradução de Magda Bigotte de Figueiredo. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998
- SANTOS, Keyla; BORGES Jussara. Difusão cultural e educativa nos arquivos públicos dos estados brasileiros. *Ágora*, Florianópolis, v. 24, n. 49, p. 311-342, 2014.
- SANTOS, Henrique Machado dos; FLORES, Daniel. O documento arquivístico digital enquanto fonte de pesquisa. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 21, p. 121-137, 2016.
- SCHELLENBERG, T. R. *Arquivos modernos: princípios e técnicas*. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora da FGV, 2006.
- SILVA, Ana Margarida Dia da. *O uso da internet e da Web 2.0 na difusão e acesso à informação arquivística: o caso dos arquivos municipais portugueses*. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova Lisboa, Lisboa. Out. 2013.
- SILVA, Margareth da. A polissemia do termo “arquivo”. In: XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB). GT 1 – Estudos Históricos e

Epistemológicos da Ciência da Informação. Bahia. 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/188838>. Acesso, 09 mai. 2022.

SILVA, Eliezer Pires, ORRICO, Evelyn Goyannes Dill. Memória Social e o fenômeno informacional arquivísticos. In: XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB), 2015, João Pessoa. *Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB)*. João Pessoa: UFPB, 2015. v. 1. p. 1-13.

SILVA, Rita de Cássia Portela da; CARDONA, Giane Maciel. Políticas de difusão do programa de gestão documental do sindicato das indústrias da construção civil de Santa Maria. *Revista Arquivística.net*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 83-92, jul./dez. 2005. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/56077>. Acesso em: 20 jul. 2021.

SINCLAIR, Joan Marguerite. *The Interactive Archives: Social Media and Outreach*. 2012. Tese apresentada à Faculdade de Estudos Graduados da Universidade de Manitoba para obtenção do grau de Mestre em Artes.

STATISTA. Most popular social networks worldwide as of January 2022, ranked by number of monthly active users. In: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/> Acesso em: abr. 2022.

SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS. *Dictionary of Archives Terminology*. In: <https://dictionary.archivists.org/> Acesso em: 21 abr. 2022.

TWITTER, campanhas de engajamento. Disponível em: <https://business.twitter.com/pt/advertising/campaign-types/engagements.html#:~:text=O%20objetivo%20de%20engajamento%20faz,aumentam%20as%20m%C3%A9tricas%20de%20engajamento>. Acesso em: nov. 2022

WE ARE SOCIAL; HOOTSUITE. *Digital 2019: Brazil*. New York, 2008-2021. Disponível em: <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>. Acesso em: 15 jul. 2022.

APÊNDICE A - SUGESTÕES PARA POTENCIALIZAR A DIFUSÃO ARQUIVÍSTICA POR MEIO DAS REDES SOCIAIS

1 – Estabelecer um plano para o uso das redes sociais

O plano para difusão nas redes deve ser estruturado visando potencializar o uso dessas ferramentas para tornar o arquivo mais popular no âmbito social. O primeiro passo, antes de começar a ocupar esses espaços, é entender o contexto interno do arquivo, identificando qual o papel da difusão na instituição e principalmente quais os recursos disponíveis para o desenvolvimento de atividades online. Esses recursos podem ser tanto tecnológicos quanto de pessoal capacitado para realizar tais funções.

Na maioria dos casos, essas plataformas estão sob a responsabilidade do setor de comunicação, mesmo que continue sob sua tutela é importante que todos outros setores do arquivo participem do processo, principalmente quando se define os conteúdos a serem compartilhados, por isso é recomendado que se identifique pelo menos um representante de cada departamento, para que reflitam juntos sobre as necessidades e proposições relacionadas à atividade de difundir nas redes. Essa ação permite que o público tenha uma visão diversa do que são as atividades do arquivo e as atribuições dos seus profissionais.

O plano deve estabelecer metas do que se espera conquistar. O alcance das redes é um dos elementos para medir se a estratégia traçada está tendo resultados positivos, assim como o aumento no número de seguidores, as interações com os usuários por meio de mensagens diretas, o compartilhamento das postagens ou o número de comentários. Após o prazo determinado pela gestão, é recomendado que se avalie se as metas esperadas foram alcançadas, e caso não tenham sido, mudar o que for necessário e manter o que funcionou.

2 – Definir o que postar

As redes sociais não substituem a difusão tradicional, feita no ambiente do arquivo, elas devem ser usadas para potencializá-la, aumentando as chances dessas ações serem conhecidas por um número cada vez maior de pessoas. Portanto, divulgar a oportunidade de visitas guiadas, exposições, seminários, e demais eventos deve ser priorizado na produção de conteúdo para as redes.

As postagens com documentos do acervo não devem se restringir a celebrar momentos históricos, grandes homens ou datas comemorativas, é importante usá-los para oferecer complemento para acontecimentos ou temas discutidos no dia a dia pela sociedade. Esse passo mostra para o público que os documentos possuem diversas atribuições, e que a sua existência é fundamental para o presente uma vez que eles garantem a salvaguarda da memória. Além disso, coloca os arquivos em evidência, já que um determinado assunto tende a alcançar mais pessoas quando está em alta nas redes.

Outro aspecto a ser divulgado diz respeito às atividades do dia a dia realizadas pelos profissionais. Compartilhar sobre a rotina pode ajudar a desfazer o estereótipo construído sobre a imagem dos arquivistas, geralmente mal compreendidos e vistos como responsáveis apenas pelo trabalho técnico. É preciso mostrar que suas atribuições envolvem gerir, conservar e salvaguardar a memória de toda uma sociedade, e que suas atividades envolvem tanto a parte técnica como a intelectual.

3 – Atentar para a identidade do arquivo

O alcance das redes é determinado pela audiência que interage com o conteúdo divulgado, e tendo em vista que ela pode influenciar no que é postado, é preciso tomar cuidado para não se restringir a compartilhar apenas aquilo que agrada ao público. Os perfis online representam arquivos públicos e com eles deve ficar registrado sua identidade, assim, postar apenas para atender o que o público deseja ver, ou imagens bonitas para receber mais *likes*, não deve ser o propósito principal.

A divulgação deve ser crítica, e a busca pela popularização dos arquivos deve ser mais criteriosa, refletindo a missão da instituição. Para Chaves (2020), tornar a comunicação nos arquivos mais aderente ao perfil institucional, envolve mostrar os princípios técnicos e científicos dos arquivos. A identidade do arquivo é perpassada pela gestão, a preservação e o acesso, portanto a difusão online tem que carregar esses princípios.

4 – Considerar o uso de mais de uma rede social

As redes sociais servem ao propósito de conectar pessoas e instituições, através do compartilhamento de conteúdo. Essa definição generalizante não abarca todas as características presentes nessas plataformas, mas leva as pessoas a pensarem que todas elas funcionam da mesma maneira. Entretanto, cada uma possui especificidades que podem beneficiar mais ou

menos o que se quer divulgar. Por isso, para Crymble (2010) é importante que se pense nelas dentro de um “guarda-chuva” da *web 2.0*, assim quando se adota mais de uma aumenta-se a proporção e a diversidade do público a ser alcançado.

É possível fazer um uso das redes direcionado. Um arquivo é composto por diversos setores e diversos tipos de documentos, textuais, iconográficos, audiovisuais etc, adaptar essas características ao aspecto predominante de uma determinada rede favorece a divulgação. Uma rede como o *Instagram* pode ser usada para a divulgação do acervo iconográfico, já que sua característica principal são as fotografias, e o *Youtube* para o audiovisual. Isso não significa que essas plataformas servirão apenas para divulgar esse tipo de documento, mas que o conteúdo pode ser melhor divulgado quando exibido por elas.

Outro aspecto a ser considerado é a obsolescência programada do mundo virtual, que demanda adaptação constante na produção de conteúdo, não apenas na adoção de novas plataformas, mas também de novas funcionalidades que surgem nas páginas. Até uns anos atrás as redes não possuíam função de *stories*, que atualmente é amplamente utilizada e que traz mais engajamento com o público, no *Twitter* o número de caracteres por postagem era reduzido, e não possuía a função para fazer *lives*. Esses são apenas alguns exemplos de mudanças que exigem dos administradores novas posições com relação a maneira como compartilham conteúdos nesse ambiente.

5 – Usar a interação com o usuário a seu favor

As redes sociais beneficiam os arquivos ao potencializar as ações de difusão, fazendo com que haja um maior reconhecimento desses espaços no âmbito social, em contrapartida, a interação com público fornece informações diversas que ajudam as instituições a conhecerem melhor o usuário e os conteúdos que mais lhe interessam.

Esse perfil do público pode ser formulado por meio uma análise da interação direta do usuário, por meio dos comentários, pela quantidade de *likes* em um post, ou pelas mensagens diretas. Outra maneira de traçar esse perfil é através das métricas produzidas pela própria rede social que permitem a instituição ter acesso a faixa etária, local, quais conteúdos tiverem mais repercussão entre o público, e o que foi mais comentado, compartilhado ou visualizado.

Essas informações podem influenciar os responsáveis pelos acervos a produzir conteúdos mais direcionados, dinâmica importante para fidelizar o público e ajudar na popularização dos arquivos. Cabe salientar que embora importante, atender ao interesse do público deve vir acompanhado do respeito aos limites da identidade do arquivo.