



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA



ESCUELA DE
BIBLIOTECOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA
INFORMACIÓN

e-Ciencias de la Información

Os usuários da Informação no arquivo: perspectivas de aproximação e aplicação no âmbito dos estudos da Ciência da Informação

Gemima da Purificação Custódio Garcia e Me. Yanara Dorado Santana.

Artículo científico 3 | Recibido: 03 de enero de 2018 | Corregido: 25 de junio de 2018 | Aceptado: 26 de junio de 2018 | Publicado: 01 de julio de 2018

DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.32602>

e-Ciencias de la Información, volumen 8, número 2, Jul-Dic 2018
ISSN-electrónico: 1649-4142



Universidad de Costa Rica
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
revista.ebci@ucr.ac.cr | <http://revistaebci.ucr.ac.cr>

Os usuários da Informação no arquivo: perspectivas de aproximação e aplicação no âmbito dos estudos da Ciência da Informação

Los usuarios de la Información en el archivo: perspectivas de aproximación y aplicación en el ámbito de los estudios de la Ciencia de la Información.

Users of the Information in the archive: perspectives of approximation and application in the field of studies of Information Science.

Gemima da Purificação Custódio Garcia¹  e Me. Yanara Dorado Santana² 

RESUMO

Os estudos de usuários são uma importante ferramenta de gestão, que objectiva identificar o perfil de usuário, suas necessidades informacionais, o grau de satisfação em relação aos serviços oferecidos por uma determinada unidade de informação. A presente investigação trata de uma discussão sobre os estudos de usuários aplicados ao arquivo contemplando uma aproximação com a Ciência da Informação. A pesquisa é uma primeira abordagem teórica ao fenômeno dos estudos de usuários, para numa próxima pesquisa desenvolver uma proposta de estudos de usuários para o Arquivo Nacional de Angola. De igual maneira tem por objetivo, examinar os elementos teóricos conceituais referentes aos estudos de usuários de informação em unidades de informação de arquivo. No presente artigo apresenta-se uma revisão bibliográfica compreendendo aspetos gerais, acerca de usuários da informação, necessidades de informação e estudo de usuários de arquivos. Se faz uma análise de bibliografias pertinentes com o mesmo objecto de estudo, ancorados aos estudos de usuários da informação tendo como foco os usuários de arquivo. Como problema o pergunta de partida define-se como é possível pensar em aplicações de estudo de usuários no âmbito da Arquivologia e do arquivo a partir de um diálogo com os pressupostos da Ciência da Informação? São apresentadas conclusões resultado do estudo e análise realizado.

Palavras-chaves: ARQUIVO, ESTUDO DE USUÁRIO, USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO, ARQUIVÍSTICA, NECESSIDADES INFORMACIONAIS, CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO.

1. Estudante do 4º ano no Instituto Superior de Ciências da Comunicação, Curso de Ciências da Informação. Luanda, Angola. jemimagarcia225@gmail.com
2. Departamento de Ciências da Informação. Escola de Comunicação. Universidade de Havana, Cuba. Atualmente docente no Instituto de Ciências da Comunicação (ISUCIC) de Luanda, Angola. yanydorado@gmail.com.

RESUMEN

Los estudios de usuarios son una importante herramienta de gestión, utilizada para identificar el perfil de usuario, sus necesidades informativas y el grado de satisfacción en relación con los servicios ofrecidos por una determinada unidad de información. La presente investigación trata de una discusión sobre los estudios de usuarios aplicados al archivo contemplando una aproximación con la Ciencia de la Información. La investigación es un primer enfoque teórico sobre el fenómeno de los estudios de usuarios para, en una próxima investigación, desarrollar una propuesta de estudios de usuarios para el Archivo Nacional de Angola. De igual manera, tiene por objetivo, examinar los elementos teóricos conceptuales referentes a los estudios de usuarios de información en unidades de información de archivo. En el presente artículo, se presenta una revisión bibliográfica que comprende aspectos generales acerca de usuarios de la información, necesidades de información y estudio de usuarios de archivos. Se hace un análisis de las bibliografías pertinentes con el mismo objeto de estudio, anclado a los estudios de usuarios de la información teniendo como foco a los usuarios de archivo. Como problema o pregunta de partida se define cómo es posible pensar en aplicaciones de estudio de usuarios en el ámbito de la Archivología y del archivo a partir de un diálogo con los presupuestos de la Ciencia de la Información. Se presentan conclusiones como resultado del estudio y análisis realizados.

Palabras Clave: ARCHIVO, ESTUDIO DE USUARIO, USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVÍSTICA, NECESIDADES INFORMACIONALES, CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN.

ABSTRACT

The user studies are an important management tool, which aims to identify the user profile, its informational needs, and the satisfaction with the services offered by a given unit of information. The present investigation deals with a discussion about the studies of users applied to the archive contemplating an approach with the Information Science. The research is a first theoretical approach to the phenomenon of user studies, for an upcoming research to develop a proposal of user studies for the National Archive of Angola. In the same way, it aims to examine the theoretical conceptual elements regarding the studies of information users in archival information units. In this article we present a bibliographical review comprising general aspects, about information users, information needs and study of file users. An analysis of pertinent bibliographies with the same object of study is anchored to studies of information users focusing on archival users. As a problem the starting question defines how it is possible to think of applications of study of users in the ambit of the Archivology and of the archive from a dialogue with the assumptions of the Information Science?. Conclusions are presented result of the study and realized analysis.

Keywords: FILE, USER STUDY, USERS OF INFORMATION, ARCHIVES, INFORMATIONAL NEEDS, INFORMATION SCIENCE.

1. INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários como ferramenta são utilizados com o intuito de acrescentar melhorias, aprimorando os serviços prestados, na estrutura de centros de informação e suprir as necessidades informacionais de quem a frequenta. Utilizam-se técnicas planejadas e métodos estatísticos para entender o usuário, levando em consideração suas necessidades, seu perfil e suas opiniões. É através destes estudos, que os usuários são encorajados a tornar suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelos gerenciadores de informação.

Neste contexto é importante enfatizar, que o estudo de usuários pode constituir um dos instrumentos mais adequado para a avaliação da qualidade dos serviços e gestão da informação, e que, o usuário, é a razão de existir dos sistemas de informação, pois de que adiantaria disponibilizar e

organizar a informação se não houvesse quem fizesse uso delas.

De acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística (2004), “arquivo é o conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, independente da natureza do suporte. Os arquivos constituem desde sempre a memória das instituições, das pessoas, de um povo e de uma nação”. A arquivística por sua vez é uma ciência social que estuda os arquivos como sistemas de informação.

Usuário da informação segundo o mesmo dicionário define como sendo: pessoa ou grupo de pessoas que fazem uso dos serviços de informação. A presente investigação trata de uma discussão sobre os estudos de usuários aplicados ao arquivo contemplando uma aproximação com a Ciência da Informação. A pesquisa é uma primeira abordagem teórica ao fenômeno dos estudos de usuários, para numa próxima pesquisa desenvolver uma proposta de estudos de usuários para o Arquivo Nacional de Angola. De igual maneira tem por objetivo, examinar os elementos teóricos conceituais referentes aos estudos de usuários de informação em unidades de informação de arquivo.

2. METODOLOGIA

Na visão de Santos (2002), “o método é um caminho para se alcançar um determinado fim”. É importante, pois ao longo da pesquisa, fornecer economia de tempo, recursos e segurança para se alcançar o resultado almejado. Podemos dizer que o método científico é um conjunto de procedimentos adotados com o propósito de atingir o conhecimento, e são divididos em métodos teóricos e empíricos.

O método teórico usado na pesquisa quanto ao objecto a ser investigado é através do método de análise bibliográfica, que conforme (Marconi e Lakatos, 2001), é desenvolvida a partir de toda bibliografia já tornada pública referente ao tema estudado desde publicações avulsas, boletim, revistas, livros, monografias, teses etc... e sua finalidade é colocar o pesquisador em contacto directo com tudo o que já foi escrito sobre determinado assunto.

Sendo assim, são consultados livros, revistas especializadas, dissertações e teses que serviram de fundamentação para o objecto pesquisado. Portanto, fez-se um apanhado geral dos principais trabalhos já feitos por vários autores ligados a nossa temática.

Para construir o referencial teórico, pois abrange à bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, constituída principalmente de livros, artigos, dissertações e teses. Os documentos foram recuperados 45% nos seguintes repositórios: RABCI ; Dialnet; THÈSES.FR; LUME – Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Arquivo Nacional Britânico. E 55% em bibliotecas digitais como a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações e no Google académico. A selecção ocorreu considerando a aderência à pesquisa e a sua relevância.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Acercamento às origens e desenvolvimento dos estudos de usuários nas Ciências da Informação.

Os primórdios dos estudos de usuários segundo Berti, I. C. L. W e Araújo, C.

A. Á. (2017), podem ser identificados entre alguns estudos sobre frequência de uso de revistas, em diferentes disciplinas, realizados por, entre outros, Gross e Gross no ano de 1927, por Allen em 1929 e por Hooker em 1935, embora o início “oficial” deste campo seja normalmente associado com os estudos sobre uso de bibliotecas, realizados no âmbito da Universidade de Chicago, nos anos 1930 (Dias, 2000). Rapidamente esses estudos passaram a ser utilizados como instrumentos de diagnóstico em instituições de informação, como elementos de feedback para o sistema, por meio da determinação de taxas de uso de materiais (elemento orientador de políticas de desenvolvimento de coleções, determinando necessidades de aquisição e descartes). Outro marco significativo se deu na Royal Society Scientific Information Conference, em 1948 (Choo, 2003), quando Bernal apresentou um estudo de como cientistas buscam e obtêm informações (o que liam, os motivos da leitura, o uso) e Urquhart apresentou outro sobre distribuição e uso da informação científica e tecnológica. Inaugurou-se aí um novo campo voltado para o estudo de usuários no ambiente de ciência e tecnologia. (Berti, I. C. L. W e Araújo, C. A. Á; 2017).

Segundo Araújo (2010), “os primeros estudos de usuários da informação buscavam estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos não usuários), mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnósticos, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários; passadas tantas décadas, essa continuava a ser a motivação principal para a realização dos estudos de usuários”.

Embora os primeiros estudos estivessem centrados nas necessidades dos usuários, com forte carácter de pesquisa empírica e não nos documentos em particular (Figueiredo, 1994), o que ocorreu foi o progressivo distanciamento dos usuários e uma constante aproximação das fontes de informação e das bibliotecas e sistemas de informação. (Araújo, 2010)

Os estudos de usuários converteram-se em ferramentas de elaboração de diagnóstico para a melhoria dos serviços, tornaram-se parte das estratégias de avaliação: trata-se da avaliação dos acervos, dos catálogos, dos periódicos, da disposição física nas estantes, dos programas de instrução bibliográfica. (Lancaster, 2004). Portanto, os estudos partiram da compreensão dos usuários para a compreensão dos usos, ou seja, os estudos de usuários passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimentos sobre as fontes, os serviços e os Sistemas de Informação (SI). (Araújo, 2010)

Nos anos que se seguem a esse dois marcos fundadores, os estudos de usuários acabam por consolidar uma tradição de pesquisas essencialmente marcada pela ideia de uma produtividade, de uma aplicação útil, seja inicialmente, para ajudar na assimilação de imigrantes ou posteriormente para avaliar os produtos e serviços bibliotecários para, por fim, otimizar os fluxos e a transmissão do conhecimento científico.

Berti e Araújo, (2017) prosseguiu sua abordagem enunciando uma segunda abordagem de estudos de usuários desenvolveu-se por meio de diversos modelos que buscaram ver as etapas existentes e os fatores intervenientes entre a manifestação da necessidade de informação e o uso. Entre as etapas pode-se citar a seleção, exploração, coleta, diferenciação, extração e verificação; e entre os fatores, características emocionais, cognitivas, fisiológicas, ambiente de trabalho, ambiente cultural, entre outros. A base

conceitual se situa, neste caso, em torno da noção de processo entre a necessidade e o uso, passando pela busca, e de uma dimensão cognitiva que determina todo o processo.

Trataremos acerca das abordagens utilizadas em estudos de usuários, elencando as mais utilizadas. As abordagens nos estudos de usuários encontrados na literatura diferenciam-se entre tradicional e alternativa que são conhecidas como abordagens positivistas dos estudos de usuários.

3.2. Abordagens tradicional e alternativa de estudo de usuários.

Como referenciado acima as abordagens nos estudos de usuários encontrados na literatura diferenciam-se entre tradicional e alternativa. Assim, a abordagem tradicional é centrada na busca e uso da informação. Através da utilização do sistema que é o fator central do estudo de usuário, através dessa abordagem, o usuário por sua vez é apenas descrito através de dados como: sexo, idade, renda, escolaridade. Figueiredo (1994) Outra autora esclarece essa abordagem como:

Sistemas de informação organizados nessa perspectiva tradicional concentram-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais. Assumiu-se, durante décadas, que as atividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Não se imaginava indagar, aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus usuários. (Ferreira, 1996, p.4)

Na abordagem tradicional, buscavam apenas descreverem quantitativamente os usuários e agrupá-los de acordo com suas características, não importando sua individualidade, suas necessidades informacionais, uma vez que, cada usuário possui as suas necessidades que não precisamente estão atreladas a uma ou mais características. A abordagem tradicional não atinge as necessidades informacionais dos usuários, possibilitando apenas o conhecimento quantitativo dos usuários e o seu agrupamento de acordo com características anteriormente definidas, não sendo satisfatório, uma vez que os estudos de usuários devem ser voltados para os usuários devendo o profissional da informação responsável pelo estudo buscar a satisfação dos mesmos.

Quanto à abordagem alternativa, busca compreender as necessidades informacionais dos usuários, estudando esses sujeitos de acordo com suas necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de auto-estima e de auto-realização, sendo essas necessidades definidoras das informações a serem almejadas pelos usuários. Nuñez (1997). Aqui o usuário tem sua individualidade levada em consideração, sabendo-se que cada usuário possui as suas próprias necessidades.

Gasque e Costa (2010) relatam que na primeira da década de 2000, foram se observando as necessidades e uso da informação por parte dos usuários com objectivo de verificar os avanços no desenvolvimento da estrutura conceitual do tópico a partir do paradigma centrado no indivíduo; como resultado, os autores identificam três abordagens; a primeira, cognitiva, que examina o comportamento do sujeito a partir do conhecimento, convicções e crenças que medeiam as percepções do mundo; a segunda, social, baseada nos significados e valores que as pessoas atribuem aos vários contextos e



finalmente, a abordagem multifacetada, que integra múltiplas opiniões para a compreensão do comportamento informacional.

Os estudos de usuários são definidos de diferentes perspectivas por diversos autores tanto no campo das Ciências da Informação, quanto na Arquivística. Seguiremos então com alguns conceitos sobre os estudos de usuários.

3.2.1 Conceituações de Estudos de Usuários.

Os estudos de usuários continuam sendo uma tarefa difícil de realizar, pois para obter dados concretos, muitos pontos devem ser analisados como formação, demandas, personalidade, comportamentos, atitudes, preferências, entre outros aspectos. Quando se trata de investigar pessoas, atitudes de busca, motivação, percepção, os problemas de análises e respostas aumentam partindo do ponto que cada ser humano pensa, age e procede de forma diferente e em determinados momentos suas atitudes se diferenciam da primeira. Estudá-los torna-se um desafio para oferecer serviços que atendam as necessidades de informação sentidas por eles, bem como atingir ou até mesmo superar suas expectativas.

Pinheiro ressalta a importância dos estudos de usuários de informação da seguinte forma:

Os estudos de usuários de informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação. (Pinheiro, 1982, p. 1)

Para Figueiredo os estudos de usuários são:

...investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (Figueiredo, 1994, p. 7)

Conceituamos estudos de usuários como o conjunto de conhecimentos pertencente à área de Ciência da Informação, para compreender, por meio de investigações e detectar o que o usuário necessita em matéria de informação, buscando interação entre ele e a informação, ampliando e interferindo na sua produção. Isto se relaciona à necessidade de busca e uso da informação, com significado social para o usuário. Araújo (2010) afirma que os estudos de usuários passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação.

Os conceitos de estudo de usuários se complementam apesar de ter sido publicado em épocas diferentes como é o caso de Moraes (1994) apud (Oliveira, 2014, p.47):

“estudos de usuários são investigações que objectiva determinar os documentos requeridos pelos usuários, descobrir seus hábitos para a obtenção da informação, bem como as modalidades de busca; estudar o uso feito com os documentos; e analisar suas maneiras de obtenção do acesso aos documentos”.

Conhecer seus usuários e as necessidades informacionais deles é um elemento importante para o desenvolvimento de qualquer sistema de informação, assim como para a melhor tomada de decisões da organização.

“O estudo de usuário é uma ferramenta importante para que os centros de informação possam conhecer o perfil de seus usuários assim como as necessidades dos mesmos” Oliveira (2013, p. 19). De igual maneira para Sanz Casado (1994, p. 31) apud Oliveira (2013, p.19) estudo de usuário é entendido como: “o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de métodos distintos, entre eles os matemáticos, principalmente estatístico”.

Quanto ao conceito de estudo de usuário podemos assim concluir como: estudos ou investigações que visam à obtenção de informações que transmitam a opinião dos usuários, ou seja, que permita que o usuário melhor se expresse, com o intuito de saber o que os mesmos precisam para responder suas necessidades.

3.2.2 *Usuários da Informação.*

O conceito usuário da informação é amplo, havendo várias definições para tal termo. De acordo com Pinto (2016, p.49) usuário da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas actividades”, para ele todos são usuários da informação, pois necessitam da informação para realizarem as actividades diárias.

O usuário da informação é referenciado como “o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas actividades e garantia de direitos e cumprimento de seus deveres” (Vasconcelos, Veras e Souza, 2011), e estes usuários são classificados em dois segmentos, internos e externos. Entendemos então que o usuário da informação é aquele indivíduo ou grupo de indivíduos que são movidos por uma necessidade de informação para realizar suas tarefas diárias, estes são elementos importante para o desenvolvimento de um sistema de informação. Os usuários da informação são divididos em dois grandes grupos, de acordo com as suas atitudes em relação à informação que são:

Os usuários podem ser divididos em dois tipos, os reais ou efetivos e os potenciais ou passivos. Usuários reais ou efetivos são os usuários que realmente utilizam o centro de informação para busca do conhecimento enquanto os usuários potenciais ou passivos são aqueles que podem utilizar o sistema de informação e por algum motivo não utilizam, seja por falta de conhecimento, ou seja, por falta interesse. (Oliveira 2013, p.21)

A identificação dos tipos de usuários pode ser utilizada para medirmos se as necessidades de informação estão sendo contempladas pelo arquivo e para o direccionamento e gerenciamento dos trabalhos em instituições arquivísticas. A identificação das características dos diferentes usuários, também pode auxiliar na elaboração de instrumentos de pesquisa adequado a cada instituição arquivística, agregando valor aos trabalhos nessas instituições.

O campo relativo aos estudos de usuários da informação ocupa historicamente

um espaço importante no âmbito da Ciência da Informação possuindo uma larga tradição de pesquisas e acumulação de conhecimentos teóricos, (Baptista, Cunha, 2007; Pinheiro, 1982). Mas concretamente na área da arquivologia, à discursão sobre os usuários dos arquivos o como os nombra o autor, o estudo a partir da perspectiva dos sujeitos começou efectivamente na década de 1960, no âmbito dos debates mais amplos sobre a liberação do acesso aos arquivos. (Araújo 2013, p. 72). Estes debates podem ser marcados em três grandes discussões promovidas pelo Conselho Internacional de Arquivos: o Congresso Extraordinário, realizado em Washington, em 1966; a X CITRA, que ocorreu em Copenhagen, em 1967; e o VI Congresso Internacional, que aconteceu em Madri no ano de 1968 (Silva et. al, 1998).

3.2.3 *Necessidades e Expectativas dos Usuários de Informação.*

Necessidade e expectativa de informação é um assunto que pode ser considerado um dos grandes focos dos estudos de usuários, devido à relevante produção gerada a seu respeito. A necessidade de informação é que direcciona a busca e o uso da informação. Geralmente, esse tipo de necessidade se relaciona aos papéis que o indivíduo desempenha em seu dia a dia, sejam de ordem profissional ou particular. (Ramalho, 2012. p.110)

A literatura analisada traz algumas definições da expressão “necessidade de informação”. Uma delas refere que é “a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e actualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional”, e as expectativas relaciona-se a aquilo que o usuário idealiza antes de consultar os serviços (Silva, 2012).

O certo é que cada usuário da informação, além de ser único, como indivíduo, é único em suas necessidades de informação, as quais vão depender do contexto em que esse usuário está inserido. Por outro lado, o entendimento das necessidades de informação dos usuários habilita o profissional da informação a oferecer, para esses usuários, serviços de informação mais eficientes e eficazes, em relação ao atendimento de suas necessidades e possibilita superar suas expectativas. (do Nascimento, 2014).

Para Oliveira (2013), “as expectativas são os padrões pelos quais a performance de um vendedor ou provedor de serviços deve ser julgada”. São suposições sobre a probabilidade de alguma coisa ocorrer, elas reflectem o desempenho antecipado. A expectativa sugere uma antecipação à demanda da clientela, pois se trata de um desejo consciente pela informação, acessível, de uso fácil, relevante, traduzido em produtos e serviços necessários a estes propósitos, entregues em tempo hábil. (Garcez, 2000)

É por meio dos estudos de usuários que é possível que as falhas sejam detectadas permitindo que decisões acerca da melhoria dos serviços sejam tomadas, fazendo-se primordial que este estudo seja sempre adequado às necessidades dos usuários, alcançando as suas expectativas.

3.2.4 *O Processo de Busca e Uso da Informação.*

A busca, ou seja, a procura de algo desconhecido, constitui-se um estado de desconhecimento que exige uma resposta. Pode decorrer de uma

situação problemática o sistema de busca por informação é exactamente para esclarecer, responder, o que inquieta cada usuário. (Oliveira 2014, p.62). Fazemos uso de informações nas mais diversas actividades, sejam elas em função do saber, como acréscimo do conhecimento ou em funções de acções. Resultado do desempenho de nossas actividades humanas, pessoais e profissionais.

A busca e o uso da informação fazem parte da actividade social e humana, por meio da qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou grupo (Silva, 2012). Nessa compreensão, observamos que merece evidência os termos – busca, usos e necessidades, por estarem completamente interligados. Uso da informação tem associação directa com o significado da informação, aquilo que ela acrescenta, que soma, e que tem valor para o usuário. Como ênfase, aquilo que irá minimizar a dúvida, o anseio, a necessidade, modificar o seu estado gerando mudança, tudo o que motivou a investigação. (Oliveira 2014, p.63)

O usuário da informação, movimentando-se com a sua necessidade seguida do comportamento informacional; em direcção alternativa para o intercâmbio de informação ou a demandas em sistemas de informação, ou ainda, outras fontes informacionais, então ele terá êxito ou insucesso, na busca.

Tendo êxito, ele faz uso da informação e poderá ficar satisfeito ou não, ou, ainda, transferir informação a outras pessoas. No uso da informação poderá ocorrer transferência ou intercâmbio da informação com outras pessoas. O usuário tem a opção de retomar a novas buscas. Quando satisfeito ele poderá retornar ao ciclo, conforme as novas necessidades. (Wilson 1999, p. 251; apud Oliveira 2014, p. 65).

É importante o profissional arquivista garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão para os seus usuários.

3.2.5 Estudo de Usuários da Informação na Arquivologia.

Embora a temática dos estudos de usuários esteja presente no campo da Ciência da Informação (CI) desde a década de 1940 e no campo da Biblioteconomia de maneira científica desde a década de 1930 (Araújo, 2013), foi somente na década de 1960 que a Arquivologia inicia a discussão sobre os usuários de arquivos (Araújo, 2015). Tal acto ocorreu em pelo menos três grandes discussões providas pelo Conselho Internacional de Arquivos: O Congresso extraordinário, realizado em Washington, em 1966, a X Citra que ocorreu em Copenhague, em 1967, e o VI Congresso Internacional, que aconteceu em Madrid no ano de 1968. Porém essa temática, todavia só ganhou maior relevo na década seguinte, pois verificou-se o reconhecimento de vários interesses, em certa medida contraditórios.

Apesar disso, duas décadas depois a temática continuou sendo muito pouco expressiva no âmbito do conhecimento científico gerado na Arquivologia. Alguns autores apontam que tal fato se deve a certa relutância arquivística (Araújo, 2013) em assumir uma maior compreensão dos usuários, e ainda outros autores como José Maria Jardim e Maria Odila Kahl Fonseca afirmam que tal temática em variados levantamentos, não chega a passar de 3% do total de pesquisas realizadas. (Jardim e Fonseca, 2009). Estudar os usuários de arquivos compreende identificar um universo de indivíduos que têm uma

busca informacional direcionada, uma busca por informações únicas, tendo em vista que os documentos arquivísticos possuem em suas especificidades a unicidade. É preciso ter em mente, ainda que, os usuários de arquivos apresentam demandas que estão além das demandas informacionais, mas também buscam por documentos para fins práticos, como aqueles voltados a comprovar seus direitos.

Sobre o estudo de usuários em arquivos elucidam: esse estudo fornece um norte para se produzir algumas mudanças no trabalho de um arquivo. Em caso de erros ou falhas tanto no atendimento quanto na disponibilização de informações das quais necessitam, a tendência é que isso esteja reflectindo mencionado estudo. Dessa forma, o arquivista terá subsídios para trabalhar nas melhorias dos aspectos considerados negativos, bem como poderá aprimorar os considerados positivos.

A literatura sobre estudo de usuário é reduzida no campo arquivístico. Os estudos nesse campo estão muito vinculados, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental. Porém esses estudos possibilitam ao profissional arquivista a eficiência do seu trabalho, por tornar possível o conhecimento dos factores favoráveis e desfavoráveis na prestação dos serviços oferecidos em unidades de informações, na visão dos usuários. Permitindo assim, a interação arquivista-usuário: o arquivista enquanto o responsável pela organização, produção, tramitação e difusão da informação e o usuário a personalidade a quem a informação interessa.

Esse estudo fornece um norte para se produzir algumas mudanças no trabalho em um arquivo. Por exemplo, caso exista falha no atendimento aos usuários e na disponibilização das informações, a tendência é que isso esteja reflectido no mencionado estudo. Dessa forma, o arquivista terá subsídios para trabalhar nas melhorias dos aspectos considerados negativos e aprimorar os considerados positivos.

Nesse sentido, a identificação do perfil e tipo de usuário fará com que o profissional da informação tenha subsídios para aprimorar e/ou criar os serviços, adequando esses serviços as necessidades emergentes. (Araújo, 2013). Assim, busca-se conhecer o perfil dos usuários para verificar o quanto esses serviços estão condizentes com suas necessidades reais. (Ver a tabela 1).



TABELA 1
Principais debates e estudos de usuários na Arquivologia

NOME DO AUTOR	ANO	ABORDAGEM E TEMAS PRINCIPAIS DO ESTUDO DE USUÁRIOS
Congresso Extraordinário (Conselho Internacional de Arquivos)	1966	Liberalização do acesso aos arquivos.
X Conferência da Table Rounde (Conselho Internacional de Arquivos)	1967	Liberalização do acesso aos arquivos.
VI Congresso Internacional (Conselho Internacional de Arquivos)	1968	Liberalização do acesso aos arquivos.
VII Congresso Internacional de Arquivos.	1972	Instrumentos de pesquisa nos arquivos.
VIII Congresso Internacional de Arquivos.	1974	Revolução no acesso aos arquivos.
IX Congresso Internacional de Arquivos.	1976	A utilização e a utilidade dos arquivos.
20ª Conferência Internacional da Mesa Redonda de Arquivos.	1981	A Informação e a orientação aos usuários de arquivos
Taylor	1984	Los servicios de archivo y el concepto de usuario: un estudio del RAMP. O autor identifica diferentes níveis de necessidades e diferentes tipos de usuários nas diferentes fases do ciclo vital dos documentos de arquivo. Expressões importantes como: "necessidades do usuário" e "informações desejadas".
Dearstyne	1987	Propôs um modelo com seis áreas de estudo, incluindo a de incentivo ao uso dos acervos arquivísticos.
Dowler	1992	Propôs que se devem buscar nas ciências sociais instrumentos para a compreensão real das necessidades dos usuários.
Pugh	1992	Propôs conciliar o princípio arquivísticos com as necessidades informacionais dos usuários
Cox	1992	Aponta quatro áreas fundamentais para a pesquisa sobre atividades de referência arquivística: o uso dos documentos de arquivos, a efetividade do serviço de referência, o impacto da tecnologia e a natureza da relação entre o arquivista de referência e o usuário.
Wilson	1995	Detectou que a preocupação com os usuários aparece com uma menor importância, correspondendo à sua posição de "fase final", última etapa do processo arquivístico.
Delsalle	2000	Ampliou-se a perspectiva de estudos de usos e utilidades dos arquivos, contemplando-se um leque mais variado como a utilidade administrativa jurídica, a utilidade administrativa financeira e a utilidade histórica.
Jimerson	2000	Destaca a ênfase no significado simbólico dos documentos arquivísticos – sem que, com isso, deva ser excluído o significado prático (funcional e instrumental) dos arquivos nas organizações burocráticas.
Coeuré e Duclert	2001	Destacam três grandes tipos de usos dos arquivos: administrativo, histórico e patrimonial. Cidadania e direito à informação passou a compor parte importante das discussões sobre usuário no campo da Arquivologia.
Silva	2011	Uma agenda de pesquisas que passou a priorizar o "usuário do lado de dentro do balcão", isto é, o produtor de documentos e/ou responsável por sua tramitação, numa clara ênfase de estudos nos arquivos correntes.

Fonte: elaboração própria

3.2.6 Características dos Estudos de usuários da Informação na Arquivologia.

Os estudos de usuários da informação caracterizam-se como um tipo de estudo investigativo utilizado por unidades de informação, e suas características vêm sendo analisadas por diversos pesquisadores ao longo dos anos.

A razão da existência dos estudos de usuários está ligada ao suprimento das necessidades dos mesmos e para que essas necessidades sejam cumpridas o estudo deve ser feito sempre que mudanças forem notadas, sendo por sua vez, muitos factores que influenciam as mudanças das necessidades devendo o estudo de usuário ser capaz de reconhecer e suprir essas necessidades.

Segundo da Costa, da Silva e Ramalho (2011) os estudos de usuário, assim, vieram permitir verificar: Por quê? Como? E Para quais fins? Os indivíduos usam a informação e quais os factores que afectam tal uso. Essas constatações fazem com que os sistemas de informação passem a conhecer as reais necessidades de informação de seus usuários, o que contribuirá para o uso mais efectivo da informação. (do Nascimento, 2014).

Os estudos de usuários apresentam vantagens para os sistemas de informação e benefícios para o usuário. Os estudos de usuários contribuem para tomadas de decisão nesse sentido porque são estudos que visam a obtenção de informações que transmitam a opinião dos usuários, são investigações feitas através de métodos como entrevistas, questionários, e a observação por parte do pesquisador para se saber se as necessidades estão sendo atendidas e como os usuários gostariam de obter essas informações, permitindo assim a melhoria na qualidade do serviço disponibilizado ao usuário

É através desses estudos voltados para o usuário que é possível a identificação de falhas, o que torna possível o equilíbrio entre o sistema e o usuário, pois no momento que as falhas são informadas pelos usuários através desses estudos, decisões que favoreçam melhorias nos sistemas de informações serão tomadas, demonstrando dessa maneira que os estudos de usuários possibilitam vantagens para o sistema e benefícios para o usuário, contribuindo para a satisfação das suas necessidades de informações.

3.2.7 Acesso à Informação em Arquivos.

O acesso à informação é primordial nos dias actuais. Muito se tem falado que o acesso não pode ser dificultado, pois todos os indivíduos na sociedade da informação e do conhecimento têm o direito a esse acesso de forma democrática, porém muitas vezes isso é dificultado pelo excesso de burocracia e regulamentos a partir das próprias unidades de informação. (Arruda Pantaleão, Nepomuceno Lemos, Cavalcante e Oliveira Costa, 3 2012, p.3).

O arquivista, como profissional da informação deve disponibilizá-la para quem dela precisar, independentemente do perfil do usuário do arquivo segundo políticas de acesso de informação da organização. Compreender e prever o seu comportamento, hábitos e necessidades são vitais para que a infra-estrutura adequada ao seu pleno acesso à informação seja concretizada, satisfazendo as suas necessidades de informação, além de buscar a contínua melhoria da qualidade do atendimento.

Dar acesso à informação é a função primordial da arquivística, além do mais a informação deve ser facilmente acessível aos usuários autorizados. Obtê-la na forma correta e no tempo certo atenderá, certamente, a suas necessidades. O uso de metodologias apropriadas a estes estudos é sem dúvidas importante para se alcançar a eficiência e eficácia neste estudo.

De acordo a Lei geral de arquivos então aprovada pelo Decreto-lei nº 14/17 que define o regime geral de arquivos e do património arquivístico, bem como as regras relativas à gestão documental em Angola. A firma que os cidadãos têm o direito de receber informações de interesse particular ou colectivo, decorrentes de documentos arquivísticos, tendo para o efeito, direito de acesso aos documentos de arquivos recolhidos no Sistema Nacional de Arquivos, seja qual for o respectivo suporte. Além do mais segundo a mesma lei o direito de acesso pode ser restringido ou negado nos seguintes casos:

- a. Confidencialidade;
- b. Necessidades de processamento técnico;
- c. Razões de organização;
- d. Razões de segurança.

A documentação cuja divulgação ponha em risco a segurança de Estado e da sociedade, bem como aquela referente à protecção dos direitos de personalidade, tais como a inviolabilidade da intimidade, a vida privada, da honra e da imagem das pessoas é considerada sigilosa.

4. METODOLOGIAS APLICADAS AOS ESTUDOS DE USUÁRIOS.

O desenvolvimento de uma metodologia para avaliar a qualidade dos serviços prestados pode auxiliar os gestores na análise e interpretação dos processos desempenhados em suas actividades de trabalho. (dos Passos, Menegatti, da Silva e Varvakis, 2013, p.154). A junção desses processos resulta em um conjunto de serviços que podem ou não atender às necessidades e expectativas dos usuários. Portanto, após a prestação de um serviço, o usuário julgará se o mesmo apresentou qualidade. Para esta primeira investigação teórica aos estudos de usuarios nos arquivos, nos baseou em duas metodologias específicas e úteis a serem aplicáveis em qualquer organização ou unidade de informação. A pesquisa é uma primeira abordagem teórica ao fenômeno dos estudos de usuários, para numa próxima pesquisa desenvolver uma proposta de estudos de usuários para o Arquivo Nacional de Angola.

4.1 Metodologia Amiga

A metodologia Amiga criada pelo Dr. Israel A. Ñunez Paula do ano (2004) não é mais uma tarefa que é feita em um momento determinado, mas um sistema de processos que deve ser integrado com os existentes na organização ou comunidade para garantir a comunicação com seu ambiente e comunicação interna. Ñunez (2004). A metodologia Amiga foi elaborada principalmente a partir de uma abordagem gerencial, por isso a referência ao termo clientes. Este modelo é baseado em uma abordagem sócio-psicológica (como o autor o chama) e leva em conta as necessidades subjetivas de informação.

Amiga, tem uma abordagem basicamente qualitativa e usa a estrutura metodológica e princípios de pesquisa-acção ou pesquisa participativa;



integra diferentes tipos de pesquisa, em que se promove a complementação de diferentes modalidades de técnicas e a combinação de fontes documentais e não documentais - desde que este seja possível - para cada variável ou aspecto a ser avaliado como:

- e. Investigações dedicadas à análise e concepção de sistemas, transição para estruturas reticulares, flexibilidade, incorporação de intranets, extranets e uso da Internet.
- f. Pesquisa de usuários e suas necessidades como premissa para o projecto de decomunicação e até mesmo para a adaptação da estrutura funcional.

4.1.1 Processos da Amiga

O GA baseia-se na identificação de oportunidades e na solução de problemas reais da organização. Isso requer um processo contínuo para que o gerente de aprendizagem domine, com profundidade e profissionalismo, qual será a força motriz e a base metodológica de sua função: os problemas do desenvolvimento da organização. Uma das características da metodologia é que a solução de problemas através dos quais a aprendizagem ocorre, fertilizada com a informação recolhida e fornecida, bem como pelo acesso ao conhecimento tácito dos participantes na solução dos problemas. Segundo Nunez (2004) os processos da metodologia são:

1. Diagnóstico da organização e do seu meio ambiente. É baseado na identificação de oportunidades e na solução de problemas reais da organização. Isso requer um processo contínuo para o gerente de aprendizado dominar com profundidade e profissionalismo, que será a força motriz e a base metodológica de sua função: os problemas do desenvolvimento da organização. Para isso, é importante obter informações e sua renovação contínua em quatro áreas fundamentais: Ideias orientadoras e planejamento da organização ou comunidade: compreende a missão, a visão – esse é compartilhado, cognitivamente e afetivamente, pelos membros da organização; os princípios e valores da organização, bem como seus objectivos estratégicos.
2. Identificação e registo de usuários / potenciais clientes internos e externos. Os usuários ou potenciais clientes de GA são aqueles cuja actividade está vinculada, directamente ou indirectamente, com o cumprimento da missão e os objectivos estratégicos da organização e são distribuídos entre as entidades da própria organização - presentes na estrutura administrativa e no funcional - assim como em outras organizações e grupos externos, identificados como colaboradores, concorrentes, fornecedores, distribuidores, reguladores e clientes. Deve-se estruturar o sistema de informação e comunicação para determinar adequadamente, quais potenciais usuários são internos, externos, intermediários ou finais. A partir desses usuários / potenciais clientes, é necessário capturar determinados dados, que garantem a possibilidade de comunicação a qualquer momento e elaborar, com esses dados, um registo ou Diretório de usuários.
3. Determinação de segmentos e grupos de usuários / clientes potenciais, de acordo com as características de suas necessidades ou disponibilidades. Uma das características de GA é a solução de problemas através das informações recolhidas e fornecidas, bem como o acesso ao conhecimento tácito dos participantes na solução

dos problemas, é basicamente feito em equipa, directamente ou através de recursos tecnológicos, através dea determinação dos participantes eo que cada um precisa e pode contribuir para a solução doproblema, do uso compartilhado de recursos. Por esse motivo, é importante detectar o estabelecimento de categorias, segmentos ou grupos, convencionais ou reais, e as técnicas de trabalho em grupo, resolução de problemas e desenvolvimento de criatividade. O conceito de segmento é definido como um grupo real ou convencional (composto por pessoasconcreto e conhecido) cujos membros compartilham um ou mais aspectos essenciais de suasnecessidades ou disponibilidades e, portanto, têmcertas mensagens, situações ou estratégias de comunicação.A determinação das variáveis ou características das pessoas que devem integrar os grupos ou segmentos, é um processo complexo que deve considerar o propósito da composição do grupo.

4. Determinação de prioridades entre grupos para GA (hierarquia).Para GA, existeproblemas e actividades que a organização desenvolve, e outras condições, que permitem iniciar, e uma vez para todos os usuários / clientes potenciais, a projecção de serviços de informação,gestão do conhecimento, inteligência ou aprendizagem em geral. Quando o gerenciamento da organização ainda não tomou conhecimento da importância da GA e fornecem pouco apoio, é provável que a entidade que pretenda introduzir a GA - ao assumir a mudança organizacional - uma estratégia para alcançar isso deve ser seleccionar os segmentos clientes / clientes ligados ao máximodentro dos limites dos recursos disponíveis para o GAiniciar um trabalho qualitativamente superior da GA. Os resultados e critériosdevem influenciar o gerenciamento da organização, produzir consciência esuporte para ampliar cada vez mais ao trabalho de GA.

4.2 Metodologia Qualiservi 1.0 (Qualidade em Serviços de Informação)

A metodologia QualiServi 1.0 foi proposta por dos Passos, Menegatti, da Silva e Varvakis no ano 2013. É uma metodologia de avaliação da qualidade dos serviços de unidades de informação (UIs), que objectiva auxiliar os gestores na gestão dos serviços. A iniciativa de criar um modelo de avaliação ao invés de utilizar outros disponíveis, justifica-se pelas especificidades dos serviços ofertados por UIs, contemplados no modelo proposto, e pela abordagem qualitativa. A metodologia de avaliação da qualidade em Unidades de Informação foi denominada QualiServi 1.0 (Qualidade em Serviços de Informação), que consiste em seis etapas.

4.2.1 Etapas da Qualiservi 1.0

- 1. Diagnóstico da Instituição e seu ambiente. Consiste na necessidade de conhecer aorganização e seus usuários, a primeira etapa consiste em identificar a usuários de informação, “através das definições de: missão, visão, usuários, valores, função principal e funções secundárias, incluindo a análise do macro ambiente e análise SWOT. Dessa forma, obtêm-se um diagnóstico da UI e de seu potencial”. (dos Passos et al, 2013)
- 2. Definição dos serviços. Esta etapa, “prevê identificar os serviços prestados pela UI, incluindo a definição do pacote de serviços, do ciclo de serviços, dos objetivos das estratégias de operações e

dos critérios competitivos. Essa etapa é necessária em razão das atividades desempenhadas na UI estarem inter-relacionadas e por sua contribuição na avaliação que os usuários formulam sobre os serviços". (dos Passos et al, 2013)

- 3. Identificação das necessidades dos usuários. Nesta terceira etapa, é um dos momentos mais importantes da avaliação; é quando se conhecem o processo de formação das expectativas, as necessidades e a percepção dos usuários sobre o serviço, conforme afirmam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2003). "As ações desenvolvidas pela organização devem ser voltadas às necessidades dos usuários e ter por objetivo sua satisfação". (dos Passos et al, 2013)
- 4. Avaliação dos processos. A quarta etapa é o resultado das informações obtidas nas etapas 2 e 3, resultantes do confronto entre o que a UI oferece e o que os usuários esperam. A avaliação das operações ocorre a partir das respostas às seguintes perguntas: Por quê? - Por que essa operação é feita? É necessária? O quê? - O que esta operação traz em termos de contribuição, para os objetivos da UI? Onde? - Onde a operação é executada? Onde mais ela poderia ser feita? Quando? - Quando a operação é realizada? Ela poderia ser realizada em um momento diferente, de modo a proporcionar maiores benefícios ao serviço? Quem? - Quem realiza a operação? Poderia ser realizada por outra pessoa a um custo menor? Como? - Como a operação é realizada? Poderia ser realizada de forma mais apropriada? Nessa fase os processos são mapeados e analisa-se a relação entre capacidade e demanda, buscando solucionar os gargalos e eliminar possíveis desperdícios (Santos e Varvakis, 2004).
- 5. Divulgação dos serviços. Após a colecta de informações realizada até então chega-se a etapa seguinte, na qual aborda-se a comunicação com o usuário. É o momento de analisar como a UI se comunica com a comunidade onde está inserida, como o marketing é trabalhado. Marketing é muito mais do que a divulgação de serviços; inclui o atendimento de clientes, parceiros e fornecedores, a elaboração de materiais informativos, a decisão de usar ou não as mídias sociais, e é, sobretudo, a percepção do cliente e do resultado do processo do cliente. (Edvardsson, 1997)
- 6. Melhoria contínua. A última etapa, depois de identificados todos os aspectos mencionados anteriormente, consiste em avaliar os processos, buscando identificar o que está funcionando a contento e deve ser mantido, o que pode ser melhorado e que mudanças no cenário interno e externo podem vir a acontecer. A partir de então, alinhada às necessidades e expectativas de seus usuários, a UI poderá fortalecer sua capacidade de competir a partir da avaliação continuada da qualidade e da realização de melhorias contínuas. (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2003).

A escolha adequada da metodologia é o que possibilita a colecta e interpretação dos dados. A metodologia é o instrumento pelo qual o profissional da informação irá escolher para melhor visualizar as necessidades dos usuários.

5. PROPOSTA DE METODOLOGIA USERSERVIQUAL (SERVIÇOS DE QUALIDADE PARA O USUÁRIO).

Para a presente proposta para o estudo de usuários no Arquivo Nacional de Angola (ANA) se fez uma análise de duas metodologias: a metodologia Amiga de Núñez, 2004, aplicada aos estudos de usuários, e a metodologia QualiServl

1.0 proposta por Passos et. al , 2013, que permite avaliar a qualidade de serviços em Unidades de Informações. O uso destas metodologias poderá servir para a conformação de uma nova metodologia para posteriores estudos de usuários no ANA.

Para nossa proposta fizemos não somente a combinação de 3 processos da metodologia Amiga, e 4 etapas da metodologia QualiServ 1.0. incrementando algumas tarefas básicas, mas a adequação de alguns aspectos que se enquadram na instituição em estudo, em cada uma das etapas formando então uma nova metodologia que se propõe ao Arquivo Nacional de Angola, que servirá de modelo de interação Arquivo-Usuário na qual denominamos Metodologia UserServiqua . Assim sendo está se compõe das seguintes etapas: 1. Diagnóstico da organização e seu ambiente, 2. Identificação e registo de usuários/ clientes potenciais internos e externos, 3. Determinação dos segmentos e grupos de usuários/ clientes potenciais de acordo com as suas características e suas necessidades ou prioridades, 4. Definição dos serviços, 5. Avaliação dos processos, 6. Divulgação dos serviços, 7. Melhoria continua.

5.1 Etapas da Metodologia UserServiqua

Etapa 1. Diagnóstico da Organização e seu Ambiente

O diagnóstico da organização e seu ambiente são baseados na identificação de oportunidades e na solução de problemas reais existentes na organização em estudo. Isso requer um processo contínuo, que será a força motriz e a base metodológica de sua função, isto é, detectando os problemas do desenvolvimento do ANA. Para isso, é importante obter informações e sua renovação contínua tendo em conta os seguintes aspectos:

Ideias orientadoras e planeamento da organização que compreende a missão do ANA: que se destina a inventariar o património arquivístico; apoiar a organização dos arquivos; facilitar e promover o acesso à documentação; garantir o acesso à conservação o restaura e a valorização da documentação; fomentar a investigação em arquivística e promover a cooperação institucional a nível nacional e internacional.

A visão – pressupõe a construção dos princípios e valores da organização, bem como seus objectivos estratégicos, que inclui estabelecer políticas para permitir um melhor acesso e disseminação das informações à guarda do ANA.

Etapa 2. Identificação e registo de usuários potenciais internos e externos

A partir desta etapa o ANA poderá identificar os seus usuários potenciais, aqueles cuja actividade está vinculada com a unidades de informação, directamente ou indirectamente, a partir desses usuários potenciais, é necessário capturar determinados dados, que garantem a possibilidade de comunicação a qualquer momento com os usuários e elaborar, com esses dados, um registo ou directório de usuários que inclua os dados biográficos, endereço e os documentos mais solicitados concernentes as buscas feitas. Esse processo vai contribuir para a actualização, organização e gestão de

dados relativos à estrutura funcional do ANA, e seus recursos humanos. É importante que se faça actualização sistemática dos registos, que por si só, podem ser útil para gerenciamento administrativo.

Etapa 3. Determinação dos grupos de usuários/ potenciais de acordo com as suas características e suas necessidades ou prioridades.

A determinação dos grupos de usuários, cujas necessidades ou prioridades são distintas possibilitará para a solução de certos problemas que possam surgir na gestão e actividades desenvolvidas no ANA, sempre primando pelas características essenciais das necessidades de informação dos seus usuários, sejam individuais ou grupais, inerentes ao sistema da unidade de informação. Tendo em conta que a mesma pessoa pode executar mais de uma função ou actividade e para cada função existem diferentes necessidades de informação, ao mesmo tempo, cada pessoa tem diferentes necessidades. Razão pela qual a determinação do usuário pode ser de grande importância no contexto da identificação ou solução de algum tipo de problemas. Desta forma, são importantes que estas informações sejam registadas e actualizadas constantemente pelo facto de que podem surgir mudanças táticas ou estratégicas em independência da demanda de necessidades dos distintos usuários do ANA.

Etapa 4 . Definição dos serviços

Esta quarta etapa prevê identificar os serviços prestados pela UI, incluindo a definição do pacote de serviços, do ciclo de serviços, dos objectivos das estratégias e dos critérios competitivos ao Arquivo Nacional. Essa etapa é necessária em razão das actividades desempenhadas pelo ANA estarem interrelacionadas e por sua contribuição na avaliação que os usuários formulam sobre os serviços. Isso permitirá que o arquivo de acordo com as necessidades apresentadas pelos usuários analise a necessidade de implementar novos serviços.

Etapa 5. Avaliação dos processos

Esta etapa é o resultado das informações obtidas nas etapas anteriores, resultantes do confronto entre o que o Arquivo Nacional oferece como Unidade de Informação, e o que os usuários esperam. Esta avaliação ocorre a partir de questionamentos como estamos cumprindo com os objectivos da instituição? O que fazer para melhorar? Por quê? - Por que esse serviço é feito? É necessário? O quê? - O que este serviço traz em termos de contribuição, para os objectivos da UI e a para a satisfação dos usuários? O que mais pode ser feito? Como? - Como é realizamos? Poderia ser realizada de forma mais apropriada? Nessa fase os processos são mapeados e analisa-se a relação entre capacidade e demanda, buscando solucionar as falhas existentes e eliminar possíveis transtornos lembrando sempre que o usuário é o epicentro das actividades arquivísticas.

Etapa 6. Divulgação dos serviços

Após a colecta de informações realizada até então se chega a esta etapa na qual se aborda a comunicação com o usuário. É o momento de analisar como



o ANA se comunica com a comunidade onde está inserida, como o marketing é trabalhado. Marketing informacional é muito mais do que a divulgação de serviços; inclui o atendimento de usuários, parceiros e fornecedores, a elaboração de materiais informativos, com o advento das novas tecnologias de informação a decisão de usar ou não as mídias sociais, e é, sobretudo, a percepção do usuário a se ter em conta. Abrange, por exemplo, o retorno das reclamações e da insatisfação. Uma tarefa importante, mas muitas vezes negligenciada, é importante sempre informar o usuário quando são introduzidos novos serviços. Pressupõe em dar a conhecer ao usuário quando o Arquivo adere novos serviços e acervos.

Etapa 7. Melhoria contínua

A última etapa, depois de identificados todos os aspectos mencionados anteriormente, consiste em avaliar continuamente, buscando identificar o que está funcionando de maneira correta e deve ser mantido, o que pode ser melhorado e que mudanças tanto no cenário interno quanto no cenário externo podem vir a acontecer. A partir de então, alinhada às necessidades e expectativas de seus usuários, a demais é de suma importância estabelecer datas por um período de tempo para se revir o cumprimento das etapas sugeridas nesta metodologia, atrelando a necessidade de saber a opinião ou sugestão dos usuários formularem inquéritos periodicamente para saber o que eles pensam sobre os produtos e serviços do ANA e se estão sendo satisfeitos, através de suas opiniões analisarem qual é o caminho a se trilhar para superar sempre suas expectativas.

A metodologia aqui proposta não poderia ser só utilizada para o Arquivo Nacional de Angola, poderia ser empregada pelos gestores de Unidade Informações no geral, como ferramenta gerencial, contribuindo com o desenvolvimento de uma gestão mais eficaz, voltada aos usuários da organização. Orienta-se pelo ponto de vista dos usuários, e por essa razão possibilita aproximá-los da UI e torná-los, de forma mais efetiva, integrados aos processos. Sugere-se que seja aplicada em um estudo de caso e espere-se que contribua para tornar natural o processo de avaliação em UIs, contribuindo com a melhoria contínua dos serviços.

6. CONCLUSÕES.

Os estudos de usuários são investigações que se fazem para se saber quais as necessidades informacionais de seus usuários, como o usuário usa a informação e seu comportamento de busca, razão de uso, satisfação e adequação dos produtos e serviços.

Estes estudos servem como ferramenta de gestão para diagnosticar a realidade do arquivo e as reais necessidades de seus usuários, assim sendo possível aprimorar os serviços e enriquecer o acervo, de modo que atenda a demanda de informações que eles necessitam. Além disso, estes estudos também servem para avaliação de serviços de informação, medir a eficácia dos sistemas de informação, adequar os espaços da unidade informacional e na previsão de mudança da demanda de seus produtos.

Os estudos com foco nos usuários de arquivos são imprescindíveis na aplicação de metodologias adequadas, pois, os resultados destes estudos poderão auxiliar os arquivos na previsão ou mudança dos serviços oferecidos, bem como servir de base para futuros projetos.

Estudar o usuário de forma apropriada exige uso de métodos é indispensável

à aplicação de metodologias aplicáveis aos estudos de usuários. As metodologias apresentadas têm como função servir de guia para o trabalho de uma unidade informacional. O uso da Amiga um sistema de processos que deve ser integrado com os existentes na organização o para garantir a comunicação com seu ambiente e comunicação interna. A QualiServ 1.0 permite avaliar a qualidade de serviços em usuários de informação e, conseqüentemente, melhorar os processos.

As organizações devem se concentrar na busca da excelência diária por meio de sua razão de ser fundamental, satisfazendo as necessidades de informação de seus usuários. Tudo isso exige grande esforço e comprometimento dos recursos humanos que atuam na organização, buscando, assim, alternativas que elevem a qualidade dos serviços de informação e correspondam aos novos avanços e mudanças que as sociedades impõem.

A metodologia UserServiqual aqui proposta é uma primeira abordagem aos estudos e usuários no Arquivo Nacional de Angola. A mesma poderá contribuir ao conhecimento e identificação dos usuários dos arquivos, bem como para elaborar estratégias que permitam a satisfação de suas demandas de informação e o trabalho cotidiano da organização em busca de sua excelência como unidade de informação.

7. BIBLIOGRAFIA

- Araújo, C. A. Á. (2015). Epistemologia da Arquivologia: fundamentos e tendências contemporâneas. *Ciência da Informação*, 42(1). Recuperado de <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1394>
- Araújo, C. A. A. (2013). Ávila Araújo, C. A. (2013). A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. *Em Questão*, 19(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/4656/465645972012/>.
- Araújo, J. C. G. (2010). *Estudo de usuários do Arquivo Público Histórico Municipal de Caxias do Sul: João Spadari Adami*. Recuperado de <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/909>
- Arruda Pantaleão, F. V; Nepomuceno Lemos, M; Cavalcante P. R. e Oliveira Costa, M de F. (2012). NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA ENG° WALDYR DIOGO DE SIQUEIRA-IFCE (CAMPUS FORTALEZA).
- Baptista, S. G., e Cunha, M. B. D. (2007). Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 12 (2), 168-184. Recuperado de www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11
- Berti, I. C. L. W e Araújo, C. A. Á. (2017). Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando?. *Informação e Informação*, 22(2), 389-401. Recuperado de <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31462>
- Cé, G., e Pedrazzi, F. (2011). Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde

- de Porto Alegre. *Biblos*, 25(2), 75-90. Recuperado de <https://furg.emnuvens.com.br/biblos/article/view/2277>
- Choo, C. W. (2003). *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac. Recuperado de <https://pt-static.z-dn.net/files/d2a/6b22b57802f85a2c74fd96a4e712d11b.doc>
- Costa, M. D. F. O. (2014). *Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de Biblioteconomia brasileiros*. Tese (doutorado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11449/110779>.
- da Costa, L. F., da Silva, A. C. P., e Ramalho, F. A. (2011). (Re) visitando os estudos de usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*, 4(2). Recuperado de <http://periodicos.ufpb.br/index.php/pcbic/article/view/10400>
- Dias, E. (2000). Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, 5(especial), 11-15.
- Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. (2004) Rio de Janeiro. Recuperado de: http://www.arquivonacional.gov.br/download/dic_term_arq.pdf.
- dos Passos, K. G. F., Menegatti, Y., da Silva, J. M., e Varvakis, G. (2013). Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. *Informação e Informação*, 18(3), 154-174. Recuperado de: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10236>.
- Edvardsson, B. (1997). Quality in new service development: Key concepts and a frame of reference. *International Journal of Production Economics*, 52(1-2), 31-46. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527397807657>
- Ferreira, S. M. S. P. (1996). Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência da Informação*, 25(2). Recuperado de <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660>
- Figueiredo, N. M. de (1994). *Estudos de usos e usuários da informação*. Brasília: Ibitct. Recuperado de <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>
- Fitzsimmons, J. A. e Fitzsimmons, M. J. (2014). *Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação*. Brasil: Amgh Editora.
- Garcez, E. M. S. (2000). Identificação de necessidades e expectativas de usuários de bibliotecas nos cursos de educação à distância. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/78702>
- Gasque, K. C., e Costa, S. M. (2010). Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. *Ciência da Informação*, 39(1), 21-32. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02>.

- Jardim, J. M., & Fonseca, M. O. K. (2009). Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *DataGramaZero, Rio de Janeiro*, 5(5), A04-1001. Recuperado de www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000002049/c5b82209a679e0c9d1b2ca0a80a4ca58
- Lancaster, F. (2004). *Avaliação de serviços de biblioteca*. Brasília: Briquet de Lemos.
- Marconi, M. de A. e Lakatos, E. M. (2001). *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos* (7ª Ed.). São Paulo, Brasil: ATLAS.
- Moraes, C. (1994). Usuários de bibliotecas: informação X cidadão comum. *Biblios, Rio Grande*, 6, 119-133. Recuperado de http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/11/pdf_e5456b0e48_0019432.pdf
- Núñez Paula, I. A. (2004). AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. *Acimed*, 12(4). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5707/>.
- Núñez Paula, I. A. (1997). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *Acimed*, 5(3), 32-51. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351997000300006
- Oliveira, M. P. D. A. D. (2013). *Estudo do comportamento de busca e uso da informação dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul*. (Monografia-Graduação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, Brasil. Recuperado de <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/88825>.
- Pereira, F. C. (2010). Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 15(3), 176-194. Recuperado de http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/repositorio/2015/12/pdf_df41e85fcd_0000017184.pdf
- Pinheiro, L. V. R. (1982). *Usuários - Informação*. Rio de Janeiro, Brasil: LTC-Livros Técnicos e Científicos Ed./IBICT.
- Pinto, F. S. (2016). *Estudos de usuários da Biblioteca Setorial do Instituto de Natureza e Cultura (INC)* (Dissertação-mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, SC. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/174293>
- Ramalho, F. A. (2012). Produção sobre necessidades de informação: em foco Informação & Sociedade: Estudos. *Informação & Sociedade: Estudos*, 22(Especial), 101-120. Recuperado de <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/13679/8212>.
- Santos, A. R. (2002). *Metodologia Científica: a construção do conhecimento*. Rio de Janeiro, Brasil: DP e A, Editora.
- Santos, L. C e Varvakis, G. R. (2004). *Gestão da qualidade em serviços*. Florianópolis: UFSC,. Apostila do Relatório produzido no âmbito do

Grupo de Análise de Valor.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Silva, A. M. et al. (1998). *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. Porto, Brasil: Afrontamento.

Silva, J. L. C. (2012). Necessidades de informação e satisfação: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 3(2), 102-123. Recuperado de <http://www.journals.usp.br/incid/article/view/48656>.

Vasconcelos, K. S. P., Veras, M. D. F. T., e Souza, K. I. D. B. M. (outubro 2011). Instituições e usuários dos arquivos: as formas de Diálogo. En *Políticas arquivísticas na Bahia e no Brasil. Simpósio Baiano De Arquivologia*. Salvador. Bahia. Brasil Recuperado de <http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Vasconcelos-Veras-Souza.pdf>.





2011-2013

Creación de e-Ciencias de la Información como una nueva alternativa, que responde a un contexto marcado por una mayor apertura, flexibilidad y rigurosidad en la publicación científica.



2014-2016

Ingresa a bases de datos de prestigio y calidad como Scielo, DOAJ, Redalyc y otros. Amplía sus horizontes usando como gestor editorial el software OJS y publica en PDF, HTML y EPUB.



HOY

Se encuentra en el cuartil A del UCRIndex y en el Catálogo Latindex con una calificación perfecta, e ingresa al Emerging Source Citation Index de Thomson Reuters.

Revista e-Ciencias de la Información

¿Dónde se encuentra indexada e-Ciencias de la Información?



Para más información ingrese a nuestra [lista completa de indexadores](#)

¿Desea publicar su trabajo?
Ingrese [aquí](#)

O escribanos a la siguiente dirección
revista.ebci@ucr.ac.cr