



ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS

ESTUDO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO:

A importância de um diálogo assertivo entre o pesquisador e a gestão arquivística.

STUDY OF INFORMAL BEHAVIOR OF ARCHIVE USERS: The importance of an assertive dialogue between the researcher and an archival management.

RESUMO

A pesquisa relata um estudo comportamental realizado com os usuários do arquivo de uma empresa de gerenciamento e guarda de documentos, EasyDoc Gestão de Arquivos e Contabilidade. O objetivo foi diagnosticar e conhecer o comportamento de busca informacional, através das necessidades implícitas e explícitas dos usuários, tendo em vista a problemática de que na maioria das vezes o usuário não sabe realmente o que quer e onde localizar a informação. Foi utilizado para realizar o estudo de caso, a pesquisa bibliográfica para fundamentar a pesquisa explicativa e qualitativa, com a meta de tornar o arquivo um ambiente dialético com seus usuários buscando sempre a melhoria contínua dos seus serviços, através do estudo constante dos usuários de arquivo. Os resultados apontaram que as necessidades de informação são atendidas a contento quando se tem diálogo acessível entre o pesquisador e o arquivo e as informações são disponibilizadas de forma simples, segura e rápida.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Comportamento informacional. Arquivo. Gestão de arquivo. Informação.

ABSTRACT

The research is about a behavior study realized with the file users of a management and folderkeeper interpreter, EasyDoc Management of Files and Accounting. The purpose was to find out and diagnose the behavior of the information search, through the implicit and explicit needs of the users, considering that most of the times the users do not know what they want and where to find information. It was used to carry out the case study, the bibliographic research to base the explanatory and qualitative research, with the goal of making the archive a dialectic environment with its users always seeking the

continuous improvement of its services, through constant study of file users. The results pointed out that the information needs are satisfied when there is an accessible dialogue between the researcher and the file and the information is made available in a simple, safe and fast way.

Keywords: User study. Informational behavior. File. File management. Information.

1 INTRODUÇÃO

Com o aumento da produção documental e informacional, o avanço da tecnologia e elaboração e aprovação da LAI – Lei de Acesso a Informação¹, as instituições e seus profissionais tiveram que se adaptar a uma nova realidade. O arquivo começa a deixar para trás seu perfil passivo para trilhar um caminho mais ativo dentro da instituição que faz parte, tendo como foco principal o usuário, indivíduo que faz uso da informação para suprir suas necessidades e demandas.

Os usuários passaram a ganhar a atenção dos profissionais da informação na medida em que desempenham papel fundamental para se identificar os problemas e anseios relacionados ao uso da informação, assim como avaliar a qualidade dos serviços ofertados, representando, dessa forma, uma fonte de melhoria contínua nas atividades desenvolvidas e oferecidas pelo arquivo ou central de documentação.

Esse estudo, elencando o usuário como principal sujeito do trabalho arquivísticos, pois é a ele que a informação se destina, surgiu devido o interesse de se entender a lacuna existente entre a necessidade, a demanda (solicitação), a procura e a finalidade/uso (satisfação, objetivo) da pesquisa, visando, com isso, tornar o processo de busca da informação mais assertivo, pois constantemente a resposta da demanda solicitada pelo usuário não corresponde a sua expectativa. Tal fato ocorre por diversos fatores, sendo um dos mais perceptíveis o fato de que o usuário (que nesse estudo também chamaremos de cliente), muitas vezes não está ciente da totalidade dos documentos que se encontram no arquivo, estabelecendo uma relação de oposição entre o que se *tem* de concreto e o que se *quer*; o que se deseja realmente e o que efetivamente se consegue da informação solicitada.

¹ [Lei nº 12.527/2011](#) regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

A questão da informação envolve três níveis de problemas: os técnicos (relativos à correta transmissão da informação, sem ruídos, de um ponto a outro), os semânticos (relativos aos significados produzidos ou gerados pela informação transmitida) e os pragmáticos (relativos aos efeitos gerados pelo emissor no receptor). (SHANNON E WEAVER, 1975)

Pensando na satisfação do usuário, esta pesquisa visa compreender e entender as necessidades e demandas de informações intrínsecas² e extrínsecas³ do usuário, através da qualificação e sensibilização do trabalho desenvolvido pelos arquivistas e profissionais da informação, otimizando o acesso, embasado no estudo de usuário:

Estudos de usuários são investigações que 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 da biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.7)

A pesquisa foi desenvolvida por profissionais ligados ao arquivo, por meio do método qualitativo⁴, através de um estudo de caso realizado na empresa EasyDoc Gestão. Durante o período de 1 ano (2016/2017), foi observado a análise comportamental dos usuários do arquivo da empresa, através da análise cotidiana da relação arquivo-cliente, no que concerne as consultas solicitadas ao acervo documental.

Para realização deste trabalho, partimos do conceito de que é preciso conhecer para poder avaliar. Por isso realizamos uma pesquisa bibliográfica⁵ e empírica⁶, que nos orientou a ter uma melhor compreensão do problema.

Com relação às técnicas utilizadas, tomamos como primeiro passo a observação, que junto com a literatura especializada nos permitiu diagnosticar as falhas e apontar possíveis mudanças na gestão do arquivo da empresa.

² A motivação intrínseca está relacionada à força interior, [...]. Este tipo de motivação é independente do ambiente, das situações e das mudanças, estando relacionada aos interesses individuais e que podem ser alterados apenas por escolha da pessoa.

³ A motivação extrínseca está relacionada ao ambiente, às situações e aos fatores externos.

⁴ Para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

⁵ Pesquisa elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e trabalhos disponibilizados na internet. (GIL, 2007, p. 60)

⁶ É a pesquisa dedicada ao tratamento da "face empírica e fatural da realidade; produz e analisa dados, procedendo sempre pela via do controle empírico e fatural" (DEMO, 2000, p. 21).

Essa pesquisa tem como objetivo suprir as demandas de informação dos usuários de arquivo, conhecendo suas reais necessidades no intuito de se realizar uma gestão documental eficiente, que atue em conjunto com seus clientes.

2 NECESSIDADES E DEMANDAS DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO

Nos arquivos, é comum os usuários⁷ buscarem informações visando atender suas necessidades pessoais ou demandas de terceiros. Choo (2006, p.99) corrobora que “a busca da informação ocorre em três estágios: o reconhecimento das necessidades de informação, que leva à busca e depois o uso da informação”. Esses estágios tendem a se desdobrarem e entrelaçarem ao mesmo tempo com uma ou mais atividades. Iremos abordar nesse capítulo os três estágios.

2.1 RECONHECIMENTO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

A necessidade informacional, surge no indivíduo a partir de um problema/questionamento que precisa ser resolvido. Ele passa a existir no usuário quando ele reconhece que não tem informação, conhecimento ou compreensão suficiente para transpor a questão que deseja. No arquivo, muitas vezes, a necessidade por informação serve para comprovar, testemunhar, recordar, esclarecer dúvidas e gerar novos conhecimentos.

As necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação (CHOO 2006, p.99).

A demanda trata-se do que o indivíduo pede. Quando satisfeita, ela pode provar, ou não, ser a concretização de um desejo⁸.

Os indivíduos podem demandar informação que eles não necessitam e, certamente, podem ter necessidade e desejo por informação que eles não demandam. A demanda é parcialmente dependente da expectativa, a qual, por sua vez, depende parcialmente do arquivo ou centro de documentação.

Lancaster listou os fatores mais importantes que, possivelmente, influenciam a necessidade da demanda feita a um serviço de informação:

⁷ O conceito diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica) (DIAS E PIRES, 2004, p.7)

⁸ Aspiração; vontade de ter ou obter algo. (Dicionário do Aurélio Online)

1. Crescimento da literatura na área coberta; 2. Custo da literatura na área coberta; 3. O tamanho da população a ser servida; 4. O nível educacional da população a ser servida; 5. A acessibilidade física, intelectual, psicológica do serviço de informação; 6. O custo do serviço de informação; 7. A facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido; 8. A experiência do usuário com o serviço; 9. A rapidez do serviço; 10. O valor da solução para um problema de informação; 11. A probabilidade de que uma solução exista na literatura. (LANCASTER, 1979)

Dos fatores apresentados por Lancaster, predominam no arquivo: o custo do serviço de informação; a facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido; a experiência do usuário com o serviço; a rapidez do serviço; o valor da solução para um problema de informação; a probabilidade de que uma solução exista.

Após entender como se formula a necessidade da demanda, Lancaster (1979) vai categorizar essa necessidade em duas partes:

1. Localizar, obter cópia de documentos cujo autor/título é conhecido;
2. Localizar documentos sobre um assunto ou para responder uma questão.
Podendo se subdividir em:
 - ✓ Necessidade de informação para solução de problema ou para tomada de decisão - iniciada pelo usuário;
 - ✓ Necessidade de informação sobre novos desenvolvimentos — Iniciada pelo serviço de informação. Também chamada: *current awareness* Serviço de informação: Serviços de alerta Lista de aquisições/Sumários correntes/DSI;
 - ✓ Necessidade de informação para solução de problema ou para tomada de decisão.

O estudo sobre a diferença entre demanda⁹ e a necessidade é crucial para entender e atender ao usuário. Ressaltando a premissa de que a demanda surge da necessidade e que esta precisa ser compreendida pelo atendente da solicitação para obter êxito na busca.

A necessidade na sua maioria das vezes está relacionada com algum problema particular do indivíduo que precisa ser resolvido.

Os pressupostos estudados e apresentados nesta pesquisa corroboram que o estudo de usuário é a base para o gerenciamento dos processos e satisfação das suas necessidades.

⁹ As demandas são conceituadas como pedidos - oral ou escrito - feitos pelos usuários à biblioteca ou centro de informação. (BRITTAN, J. M, 1975)

2.2 BUSCA E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A busca é a procura de informações pelo usuário para solução de dúvidas, de problemas ou para adquirir novos conhecimentos. Para Choo (2006, p.99) “A busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo.”

O sucesso na recuperação da informação e a satisfação informacional do usuário [...] “são fatores fundamentais para o trabalho do profissional da informação, para quem todo esforço no sentido de identificar e recuperar a informação procurada é válido, havendo, mesmo, uma realização pessoal quando há sucesso nessa empreitada” (NAVES; KURAMOTO, 2006, p.1).

O autor afirma que ao se realizar uma busca em uma base de dados, procura-se “encontrar documentos que sejam úteis para satisfazer a uma necessidade de informação, e evitar a recuperação de itens inúteis”. (Lancaster, 2004, p. 3)

Para Lancaster o problema da recuperação da informação está em recuperar os itens úteis como menor número de itens inúteis.

Agregado o pressuposto do autor, a recuperação de informação se faz necessária em um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos - GED, através de uma indexação de termos direcionadas as necessidades e especificações dos usuários. São recomendáveis o emprego dos índices quantitativos de precisão e revocação, conforme Lancaster (2003):

- ✓ O coeficiente de precisão (Co. Pre.) é a capacidade de evitar documentos inúteis na recuperação pelo sistema. Ele é determinado quando o resultado de uma pesquisa é submetido à seleção, pelo usuário, dos registros pertinentes à sua solicitação. Esse coeficiente é medido pela proporção:
 $(\text{Co.Pre.} = \text{N}^\circ \text{ de referências relevantes recuperadas} / \text{N}^\circ \text{ de referências recuperadas pelo sistema})$.
- ✓ O coeficiente de revocação (Co. Rev.), é a capacidade do sistema em fornecer todas as referências relevantes existentes, medido pela proporção:
 $(\text{Co. Rev.} = \text{N}^\circ \text{ de referências relevantes e recuperadas} / \text{N}^\circ \text{ de referências relevantes existentes no sistema})$.

No número de referências relevantes existentes no sistema, esse critério é um pouco difícil de se aplicar pois, para obter-se o número de referências relevantes existentes no sistema, talvez fosse preciso a realização de uma pesquisa muito genérica sobre um determinado assunto; porém, este não seria necessariamente o intuito normal de um usuário, geralmente eles vem com as seguintes informações: *data, espécie e tipologia documental*. O fator agravante da pesquisa/busca, é o problema analisado e explícito na pesquisa, é a falta de assertividade na busca da informação, muitas vezes negligenciada por falta de informação ou de delimitação da pesquisa.

2.3 USO DA INFORMAÇÃO

O uso da informação ocorre quando a demanda informacional do usuário é atendida, ele escolhe e absorve para si informações que irão agregar valores e alterar de alguma forma seu estado de conhecimento ou atender uma necessidade informacional que comprove um acontecimento, fato comum aos usuários de arquivo.

A proposta metodológica de Dervin (1983), denominada abordagem *sense-making*, enfatiza o trinômio situação-lacuna-uso para estudar o uso efetivo da informação por parte dos usuários.

O Sense-Making vem tratar a necessidade informacional focada no que produz sentido ao usuário, com a intenção de fornecer orientações gerais para assegurar que o diálogo seja incentivado em todos os aspectos da comunicação, entendendo-o como metodologia no processo comunicacional. Dar voz ao usuário, quando se quer entender as necessidades e usos que estes fazem com a informação, permitindo a criação de uma comunicação dialógica e investigativa.

Segundo Choo (2006, p.107) “o resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir.” Ele conclui que o uso da informação “envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação”. O modelo de uso da informação de Choo (2003) está centrado em três aspectos:

- a) O uso da informação é construído – a maneira como a informação ganha forma e propósito depende das estruturas cognitivas e emocionais do indivíduo;

- b) O uso da informação é situacional – o contexto define normas, convenções e práticas que moldam os comportamentos por meio dos quais a informação torna-se útil;
- c) O uso da informação é dinâmico – a necessidade, a busca e uso da informação ocorrem em ciclos recorrentes, que interagem sem ordem predeterminada, de modo que, de fora, o processo muitas vezes parece caótico e aleatório.

A informação ganha importância para o indivíduo de acordo com suas estruturas cognitivas e emocionais. O uso da informação faz parte da atividade humana e social, é um processo dinâmico e depende exclusivamente de quem a utiliza, através de inferências pessoais.

Segundo Taylor (1968), “o estágio da necessidade da informação passa por quatro estágios: Visceral, consciente, formalizado e adaptado.” No nível visceral, é sentida uma vaga sensação de inquietação e incerteza, e diminui à medida que a necessidade de informação é formalizada. Quanto mais a informação obtida for capaz de conectar-se com as necessidades viscerais e conscientes, mais o indivíduo sentirá que a informação é pertinente e útil para usabilidade de suas necessidades.

Choo (2006) identifica 8 classes para o uso da informação: esclarecimento, compreensão do problema, instrumental, factual, confirmativa, projetiva, motivacional e pessoal política. O autor, afirma que quando a busca consegue produzir informações úteis, o usuário sente satisfação e confiança para utilizá-la, mas se essa busca não é bem sucedida o resultado são sentimentos de decepção e frustração. Os responsáveis pelo arquivo ou centros de informações devem estar com esses dados sempre à frente de seus processos gerenciais, entendendo que o usuário necessita ser atendido em suas demandas e para isso precisa ser compreendido. Essa compreensão é feita através do estudo de usuário contínuo.

Outros fatores determinantes para usabilidade da informação são: a acessibilidade e facilidade do uso são, estes são determinantes para a utilização ou não de um serviço de informação; meios que tornem a informação mais acessível, através do uso de sistema informatizado de linguagem e acesso fácil, levando em consideração a qualidade e confiabilidade em todos os processos de gerenciamento informacional, visando a usabilidade não só pelo responsável do setor, mas, principalmente pelos usuários, a fim de que se tornem independentes no processo de busca. Destacando que, a

percepção da acessibilidade e uso da informação, por parte do usuário, é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mais ele se torna acessível para o usuário. Entender os estágios de busca da informação é essencial para se avaliar, de maneira empírica, a rotina de um arquivo.

3 ESTUDO DE CASO

A escolha de nosso objeto de estudo, partiu da vivência que tivemos na Empresa EasyDoc Gestão no período de janeiro de 2016 a março de 2017, atuando diretamente na gestão do arquivo da empresa nas funções de coordenadora e técnica de arquivo.

Durante esse período, a relação estabelecida entre o usuário e a empresa, no que consiste, principalmente, a pesquisa documental, nos chamou atenção, pois fatores como: tempo de resposta (das pesquisas demandadas); contato com o cliente e sistema informatizado, são fundamentais no estudo do usuário da informação, contribuindo com nossa pesquisa na medida em que nos ajudam a entender o comportamento dos clientes e identificar as necessidades intrínsecas e extrínsecas por trás das solicitações demandadas.

A compreensão e, principalmente, a satisfação dessas necessidades, é o que nos permitirá concluir se essa relação ocorre de maneira eficiente e eficaz dentro da empresa.

Na EasyDoc, o tempo de resposta de uma demanda é direcionado conforme a necessidade do cliente, podendo ser normal ou de urgência. Dessa forma, a empresa está preparada para responder de forma personalizada, pois enquanto uma pesquisa normal pode ser atendida num prazo de 48 horas, a de urgência ocorre num período muito menor, prazo máximo de 4 horas.

Para que esses prazos sejam atendidos a empresa desenvolve um trabalho que vai muito além de um simples processo de guarda documental, pois antes mesmo de efetivamente arquivar o documento, preocupa-se em conhecer de que maneira cada cliente organiza suas informações, entendendo suas especificidades de busca, que serão inseridas posteriormente no sistema informatizado, mantendo para cada empresa a interação única que ela estabelece com suas informações.

Consideramos que essa interação é única porque mesmo que os documentos tenham nomes específicos do ponto de vista legal, a forma como são guardados, o nome dado para o ajuntamento coletivo de informações contidas numa caixa, varia de acordo

com a cultura interna de cada instituição, sendo comum, como constatamos em nossa vivência, que tipos documentais iguais sejam solicitados com diferentes nomes.

Um exemplo prático dessa singularidade pode ser comprovado ao analisarmos a EasyDoc e seus clientes, em que mesmo as empresas enquadradas num ramo de atividade comum apresentam diferenças de nomenclaturas.

Se elencarmos, para efeito comparativo, apenas as referentes ao setor de transporte, percebemos que a EasyDoc atende a quatro empresas especializadas (empresas de ônibus), e em apenas duas dessas quatro, a nomenclatura *frequência* se repete, sendo nas demais o mesmo documento conhecido por outro nome: ficha de serviço externo, folha de ponto. Títulos diferentes, mas que tem como objetivo a mesma informação: registrar a assiduidade mensal de seus empregados.

Esse processo de percepção das singularidades, fundamental para se compreender os anseios dos usuários do arquivo, ocorre durante o processo de triagem, higienização e organização documental, etapa em que os documentos já se encontram sob a custódia da empresa, mas inicia-se anteriormente, desde a fase de visita, diagnóstico e elaboração de proposta.

Esse é o momento em que é preciso ser feita a análise inicial do usuário, entendendo como ocorre o fluxo documental do cliente em potencial (forma de organização: ordem cronológica, alfabética e etc.) e a situação dos documentos (estado físico e organicidade).

Afirmamos que *é preciso fazer*, pois a experiência nos mostrou que, na maioria das vezes, essa etapa é negligenciada pelas empresas de arquivo. É comum que o serviço seja contratado sem que tenha havido um reconhecimento aprofundado das condições dos documentos dos clientes e sem questionar a maneira como se gostaria que esses fossem organizados, apresentando modelos em que é o usuário que deve se encaixar no padrão de arquivamento, e não o contrário.

A preocupação da EasyDoc em entender o que a contratante precisa é o que aproxima o cliente (usuário) da empresa, desde o primeiro contato, estabelecendo uma relação diferente da usual, em que a empresa só recebe tudo pronto, ou para organizar, e aguarda a consulta do cliente.

Apesar disso, mesmo com toda a preocupação com a satisfação do usuário, percebemos que até o primeiro semestre de 2016, era comum a insatisfação dos clientes em relação a busca por informações, pois estes muitas vezes não obtinham as respostas

que queriam devido ao fato de não terem ciência da documentação que se encontrava no arquivo, uma vez que a guarda estava subdivida. A empresa não sabia ao certo o que mantinha em custódia própria e o que mantinha na EasyDoc.

A percepção da falta de um gerenciamento da localização física do documento por parte da contratante gerava custos desnecessários, tempo perdido e insatisfação por não obter a resposta desejada.

Observando essa insatisfação e pensando na melhoria contínua dos serviços, a EasyDoc passou a enviar relatórios atualizados para que seus clientes pudessem acompanhar e ter ciência da documentação que se encontra em seu acervo.

A criação dessa rotina de envios, pensada como parte de um processo estratégico de fortalecimento da relação empresa-usuário, trouxe amplos benefícios, pois além de tornar as buscas mais assertivas, fortaleceu a percepção da importância da gestão arquivística junto aos clientes.

Perceber o arquivo como parte de um processo em construção, e não como algo pronto, imutável, é, ao nosso ver, uma necessidade atual, pois, como coloca Hernandez, “Hoje não basta apenas guardar e preservar, mas principalmente disponibilizar e promover a difusão em arquivos (HERNANDES, 2012, p. 24)”.

Outro ponto relevante desenvolvido na EasyDoc visando o aperfeiçoamento de seus serviços, é evitar o acúmulo desnecessário de documentos com o auxílio da tabela de temporalidade¹⁰, que dá maior celeridade aos estágios de busca informacional na medida em que obtém uma pesquisa mais precisa, evitando a consulta de documentos desnecessários (prescritos). Uma gestão documental eficiente incide diretamente no tempo de resposta das solicitações.

Potencializar a funcionalidade do arquivo significa, como discurremos anteriormente, elencar o contato com o usuário como fator indispensável ao trabalho arquivístico, pois conhecer suas necessidades é reconhecer o usuário como “responsável pela existência do serviço e, conseqüentemente, por avaliá-lo” (DIAS E PIRES, 2004, p.9).

Essa avaliação ocorrerá independente da vontade da empresa, pois quem contrata um serviço o avalia. A diferença, nesse caso, é fazer com que essa avaliação seja

¹⁰ A tabela de temporalidade é um instrumento arquivísticos resultante de avaliação, que tem por objetivos definir prazos de guarda e destinação de documentos, com vista a garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem. Arquivo Nacional do Brasil (2001).

percebida como uma ferramenta de melhoria. A empresa precisa mostrar que gosta e necessita desse retorno.

O contato com o cliente se faz presente em todas as etapas do serviço: diagnóstico, recebimento, triagem, higienização, organização, planilhamento, indexação em sistema, acondicionamento e consulta, mas é na fase da consulta que ele pode alcançar seu maior potencial, pois é atendendo de maneira satisfatória a demanda exigida (encontrar o documento solicitado), que o trabalho de arquivamento se mostra competente.

Entretanto, como percebemos em nossa experiência, por mais que exista um esforço em se compreender a solicitação e eliminar qualquer tipo de problema técnico, semântico ou pragmático que possa existir na comunicação cliente-empresa que atrapalhe o processo de busca, é muito difícil extingui-lo completamente, pois o usuário, em muitos casos, não consegue efetivamente ter clareza do que quer.

Ao ter a intenção de solicitar uma rescisão de contrato, por exemplo, é comum, como nosso estudo revelou, que os clientes demandem o mapa de desligamento ou dossiê de um funcionário, ou seja, ele pede muito além do que necessita, gerando custos extras para si pelo fato de que não foi mais específico no momento de apontar a informação desejada.

Essa comunicação torna-se mais eficiente na medida em que se ampliam e melhoram os canais de acesso entre o usuário e a empresa, podendo atuarem de maneira síncrona¹¹ ou assíncrona¹².

No caso da empresa analisada, essa relação ocorre através do contato via e-mail: resposta demorada; e *WhatsApp* ou telefone: resposta imediata.

É importante salientar que perceber a melhoria dos canais de comunicação como uma necessidade não é algo que ocorre naturalmente, pois do ponto de vista financeiro,

¹¹ “As ferramentas síncronas seriam aquelas que permitem uma expectativa de resposta imediata ou, em uma mesma identidade temporal, como as salas de chat. Seriam ferramentas que simulariam uma troca de informações de forma semelhante à uma interação face a face” (<http://revistas.unisinis.br/index.php/versoereverso/article/view/6995/3976>)

¹² Já nas ferramentas assíncronas, a expectativa de resposta não é imediata, mas alargada no tempo. Essas seriam ferramentas como o e-mail e os fóruns da Web. Murphy & Collins (1999) e Ko (1996) também fazem consideração semelhante, mas ressaltam que tais características podem decorrer do uso e não da ferramenta em si. Ou seja e-mails, por exemplo, apesar de ser um tipo de comunicação inicialmente assíncrona, podem ser utilizados de forma síncrona. Do mesmo modo, mensagens em um meio síncrono, como o MSN podem facilmente serem enviadas enquanto o usuário está desconectado, descaracterizando a sincronicidade da resposta. [...] Diríamos, portanto, que a sincronicidade é mais uma característica da apropriação do meio e menos uma característica da tecnologia. (<http://revistas.unisinis.br/index.php/versoereverso/article/view/6995/3976>)

a falta de clareza das demandas solicitadas representa lucro para a empresa. Afinar essa comunicação é, dessa forma, uma questão estratégica, pois na medida em que a satisfação do usuário passa a ser o foco da atividade realizada, a empresa sai da condição de simples prestadora de serviço para atuar como parceira, garantindo a permanência do cliente através da criação de um vínculo mais forte que o contratual: o afetivo.

Entender a vontade do usuário, a necessidade implícita por trás da explícita (o anseio que existe para além da verbalização da demanda) está representado no processo de informatização das informações em sistema.

Isso porque se cada cliente, como já foi exemplificado anteriormente, tem seu próprio código organizacional, o sistema precisa ser um reflexo desse código, precisa trazer uma linguagem própria ao usuário e, para além disso, permitir que ele consiga consultar sozinho se a informação desejada está ou não em domínio da empresa de guarda documental.

Esse método garante autonomia de busca por parte do cliente e têm um efeito mais assertivo no que condiz a atender suas necessidades implícitas, pois ao consultar a listagem documental *antes* da solicitação, ele reconhece as nomenclaturas utilizadas e encaixa sua demanda nelas, repassando a empresa somente o essencial. O sistema, dessa forma, age como um importante interlocutor e eliminador de ruídos na comunicação.

Na EasyDoc esse processo ainda está em adaptação, tendo sido enviado aos usuários inicialmente os relatórios das informações contidas no sistema, uma espécie de catálogo, para posteriormente (essa fase está em construção) viabilizar o acesso ao sistema em si.

Entender o comportamento do usuário da informação em arquivos, suas necessidades e expectativas, é algo complexo e que demanda uma análise detalhada dos serviços oferecidos. Esperamos, dessa forma, que este trabalho possa contribuir com o objeto apontado, buscando, principalmente, formular um modelo de gestão documental inovador, eficiente e comprometido com a satisfação de seus clientes.

4 CONCLUSÃO

A pesquisa visou comprovar a importância do estudo de usuários no arquivo, ressaltando seu valor de uso no desenvolvimento das atividades de gerenciamento de informação. Os profissionais que trabalham com arquivo ou centros de informação

devem entender e estar conscientes da necessidade do estudo comportamental do usuário no sentido de acompanhar suas demandas, agregando mais valor aos serviços oferecidos pelo arquivo.

As diretrizes do estudo levaram em consideração que o usuário é a razão de ser dos serviços prestados, ressaltando-o como objeto de análise contínuo para o desenvolvimento das atividades arquivísticas: diagnóstico, planejamento, organização dos documentos, indexação, pesquisa, resposta e uso da informação.

Concluimos, então, que esse estudo contínuo perpassa questões como: demonstrar interesse na necessidade informacional do usuário sabendo ouvi-lo e questiona-lo, de forma a entender exatamente o seu objetivo, melhorando o processo de busca da informação e seu pronto atendimento, elementos que fazem toda a diferença na assertividade e tempestividade da pesquisa, satisfazendo a expectativa do usuário.

Outro achado da pesquisa foi a importância do relacionamento da empresa está ligado diretamente ao usuários através dos atuais meios de comunicação disponíveis (telefone, e-mail e *WhatsApp*), intermediando essa comunicação através de uma linguagem clara, objetiva e de confiança, que busque atender em tempo real os interesses do usuário, apropriando a realidade à natureza da situação e grau de dificuldade pertinentes a demanda.

Durante o processo de pesquisa encontrou-se uma certa dificuldade na tabulação de dados devido à ausência de padrões de questionamentos e análises, já que nossa metodologia foi embasada na observação mediante estudo bibliográfico.

Um dado muito importante na pesquisa, é que os indivíduos utilizam somente o que está disponível. O uso é, portanto, dependente da acessibilidade do arquivo ou centro de informação, ressaltando mais uma vez a necessidade do resultado da pesquisa ser eficaz na medida em que a demanda do usuário é atendida e suas necessidades são satisfeitas.

Desta forma, fica explícito que toda unidade de informação deve contribuir para a satisfação das necessidades do indivíduo, pensando em estratégias de melhoria continua, tais como: crescimento profissional, ser flexível a mudanças, conhecer a realidade de cada usuário; estar disponível para ouvir; descobrir meios que contribuam para o acesso e uso da informação; evitar qualquer tipo de exclusão, pensando sempre na questão do acesso informacional.

Pretendemos dar continuidade a pesquisa através de uma abordagem embasada em dados quantitativos, por intermédio de questionários e entrevistas estruturadas direcionadas as necessidades e dificuldades dos usuários em relação a busca por informações no arquivo/centros de informação. Buscando compreender melhor os impactos que as ações do estudo de usuário com agregação de valor informacional para estes, pode gerar na otimização das buscas de dados no arquivo e melhoria contínua dos serviços ofertados.

REFERÊNCIAS

CHOO, Chun. **A organização do conhecimento**. Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2 ed. São Paulo: Editora SENAC, 2006.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. **Comportamento de busca de Informação**: uma comparação de dois modelos. Em *Questão*, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul. /dez. 2003.

_____. **Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia**. *Ci. Inf.* 2006, vol.35, n.3, pp. 30-38. Disponível em www.periodicosapes.gov.br. Acesso em 14 ago 2009.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFScar, 2004.

FIGUEIREDO, Nice. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

_____. **Estudos de usuários**. Brasília: IBICT, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONZÁLEZ DE GOMÉZ, Maria Nélide. **Metodologia da pesquisa no campo da Ciência da Informação**. *Datagramazero: Revista de Ciência da Informação*, v.1, n. 6, dez. 2000.

HERNANDES, Cássia Peregrina. **Metodologias utilizadas em estudos de usuários de arquivos**. Trabalho de conclusão (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Curso de Arquivologia. Porto Alegre, 2012.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.

_____. **Indexação e resumos**: teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2003. 347p.

_____. Wilfrid. **Information retrieval systems**: characteristics, testing and evaluation. 2. ed. New York, Willy-Interscience, 1979.

LINE, Maurice B. **Draft definitions**: information and library needs wants, demands and uses, Aslib Proceedings, 26(2):87, February 1974.

<https://pt.slideshare.net/cdinizalves/estudo-de-usuarios-conceitos-e-aplicacoes>

LINGUANOTTO, A. R. J.; GRANDI, M. E. G.; SAMPAIO, M. I. C. **Indicadores de qualidade em serviços de informação**: uma proposta de aplicação às bibliotecas do SIBI/USP. São Paulo: [s. n.], 2001. (Série Informação; 1).

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento**. 10. ed. São Paulo: HUCITEC, 2007.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudo de usuários Madrid**: Pirâmide, 1994

SCHLEYER, J. R. **Estudos de usuários**: introdução à problemática e à metodologia. IN: Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação, v.1, Brasília, ABDF, 1982. p. 50-71.

SHANNON, Claude; WEAVER, Warren. **Teoria matemática da comunicação**. São Paulo: Difel, 1975.