



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EBCI

Escuela de
Bibliotecología y Ciencias
de la Información

e-Ciencias de la Información

Estudo de usuários da informação em bibliotecas: proposta de modelo para a Biblioteca Nacional de Angola

*António Baptista Calunga e
Me. Yanara Dorado Santana*

Recibido: 11/01/2020 | Corregido: 26/02/2020 | Aceptado: 02/04/2020

e-Ciencias de la Información, volumen 10, número 2, Jul-Dic 2020

DOI: <http://10.15517/eci.v10i2.39095>

ISSN: 1649-4142



¿Cómo citar este artículo?

Baptista, A. y Dorado, M. (2020). Estudio de usuários da informação em bibliotecas: proposta de modelo para a Biblioteca Nacional de Angola. *e-Ciencias de la Información*, 10(2). doi: 10.15517/eci.v10i2.39095

Estudo de usuários da informação em bibliotecas: proposta de modelo para a Biblioteca Nacional de Angola

Study of information users in libraries: model proposal for the National Library of Angola

António Baptista Calunga¹ 
Me. Yanara Dorado Santana² 

RESUMO

Com vista a identificar as necessidades, expectativas e grau de satisfação dos usuários com base nos serviços e produtos oferecidos por um sistema de informação, os estudos de usuários se configuram como ferramentas muito úteis na vida destes sistemas. A prática dos estudos de usuários vem sendo implementada em bibliotecas públicas desde a década de 1930. O presente estudo foi elaborado com o intuito de propor um modelo de estudos de usuários para a Biblioteca Nacional de Angola, sendo orientado pela seguinte pergunta de investigação: como conhecer as necessidades e o grau de satisfação dos usuários diante dos produtos e serviços de informação oferecidos pela Biblioteca Nacional de Angola? A metodologia que caracteriza esta investigação possui o enfoque misto, sendo a pesquisa classificada como descritiva e exploratória, que surge, inicialmente através da revisão bibliográfica. Contou com uma população de 200 usuários tendo sido determinada uma amostra de 73 usuários, que responderam ao inquérito de modo a caracterizar o usuário e determinar a sua satisfação. Como resultado, apresenta-se um modelo de estudos de usuários para a Biblioteca Nacional de Angola, elaborado a partir da análise das etapas apresentadas na metodologia UserServiqua elaborada por Garcia e Dorado para o Arquivo Nacional de Angola.

Palavras-chave: Estudo de usuário, Modelo biblio-user, Biblioteca Nacional de Angola.

RESUMEN

Con el fin de identificar las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de los usuarios en función de los servicios y productos ofrecidos por un sistema de información, los estudios de usuarios se configuran como herramientas muy útiles en la vida de estos sistemas. La práctica de los estudios de usuarios se ha implementado en bibliotecas públicas desde la década de 1930. El presente estudio fue diseñado con el objetivo de proponer un modelo de estudios de usuarios para la Biblioteca Nacional de Angola,

1. Instituto Superior de Ciências da Comunicação (ISUCIC) de Luanda, Angola. calungajn@gmail.com

2. Universidade de Havana, Cuba. Instituto de Ciências da Comunicação (ISUCIC) de Luanda, Angola. yanydorado@gmail.com



guiándose por la siguiente pregunta de investigación: cómo conoce las necesidades y el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los productos y servicios de información que ofrece la Biblioteca Nacional de Angola? La metodología que caracteriza esta investigación tiene un enfoque mixto, la investigación se clasifica como descriptiva y exploratoria, que aparece, inicialmente a través de la revisión de la literatura. Tenía una población de 200 usuarios y se determinó una muestra de 73 usuarios, que respondieron a la encuesta para caracterizar al usuario y determinar su satisfacción. Como resultado, se presenta un modelo de estudios de usuarios para la Biblioteca Nacional de Angola, elaborado a partir del análisis de los pasos presentados en la metodología UserServiqua elaborada por García y Dorado para el Archivo Nacional de Angola.

Palabras clave: *Estudio de usuario, Modelo biblio-user, Biblioteca Nacional de Angola.*

ABSTRACT

In order to identify the needs, expectations and degree of satisfaction of users based on the services and products offered by an information system, user studies are configured as very useful tools in the life of these systems. The practice of user studies has been implemented in public libraries since the 1930s. The present study was designed with the aim of proposing a model of user studies for the National Library of Angola, being guided by the following research question: how know the needs and the degree of satisfaction of users regarding the information products and services offered by the National Library of Angola? The methodology that characterizes this investigation has a mixed focus, the research being classified as descriptive and exploratory, which appears, initially through the literature review. It had a population of 200 users and a sample of 73 users was determined, who responded to the survey in order to characterize the user and determine their satisfaction. As a result, a model of user studies for the National Library of Angola is presented, elaborated from the analysis of the steps presented in the UserServiqua methodology elaborated by Garcia and Dorado for the National Archive of Angola.

Keywords: *User study, Model biblio-user, National Library of Angola.*

1. INTRODUÇÃO

As instituições ou organizações que lidam com o público precisam adotar ferramentas para interação com os seus usuários, no sentido de perceber se realmente os serviços e produtos que elas oferecem têm ido de acordo com as necessidades de seu público-alvo.

A prática de estudos de usuários nas bibliotecas públicas remontam desde a década de 1930, cujo objectivo essencial era perceber o que as pessoas liam e qual era o papel da biblioteca na comunidade. Com o tempo, essa pratica foi evoluindo, sendo desenvolvido com base em diferentes abordagens e, aplicados nas unidades de informação através de metodologias.

Neste sentido, através de observações e fruto de conversas com o director de processos técnicos da Biblioteca Nacional de Angola (BN) percebeu-se que a mesma não possui metodologias ou modelos e não realiza periodicamente estudos de usuários para a determinação da satisfação dos seus usuários mediante os serviços que por ela são prestados. Com base nessa constatação, optou-se por desenvolver esta pesquisa orientada sob a seguinte pergunta de investigação: como conhecer as necessidades e o grau de satisfação dos usuários diante dos produtos e serviços de informação oferecidos pela BN?



Assim sendo, com base nesta pergunta de investigação, traçou-se o seguinte objectivo geral: propor um modelo de estudos de usuários para a Biblioteca Nacional de Angola.

Os estudos de usuários de informação constituem numa ferramenta de tal importância para as bibliotecas, pois servem como directrizes para o melhor desenvolvimento de suas colecções e se configuram como um meio para a avaliação do desempenho da mesma biblioteca.

Com vistas a uma melhor delimitação espacial e temporal, o estudo foi efectuado na BN, província de Luanda, entre os meses de Agosto e Dezembro do ano de 2018. O artigo abarca uma fundamentação bibliográfica de bibliotecas nacionais, apresentando a caracterização da Biblioteca Nacional de Angola, sobre estudos de usuários e culmina com a proposta de um modelo de estudos de usuários.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A partir de los aportes de Moyano (2004), se desarrolla el apartado 2.1

2.1 Bibliotecas Nacionais: conceito e funções

As bibliotecas nacionais funcionam como o centro bibliográfico de um país, pois reúnem toda as obras produzidas e publicadas neste mesmo país.

Segundo Monte-Mór (1972, pp. 15-16) no colóquio de bibliotecas Nacionais de Viena, organizado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) em 1958, definiu-se bibliotecas nacionais como sendo aquelas bibliotecas “responsáveis pela aquisição e conservação de exemplares de todas as publicações impressas no país e que funcionam como “biblioteca de depósito”, em virtude de disposições sobre o “depósito legal”, ou outras disposições”.

Por sua vez, Bettencourt (2014) elucida que a biblioteca nacional é o repositório bibliográfico oficial e único de um país. A autora elucida ainda que ela é de valor incalculável, deve ser preservado de forma perene. É património de indiscutível interesse histórico-cultural, próprio e único de cada país.

Monte-Mór (1972) afirma que no colóquio realizado em Viena foram traçadas as seguintes funções desempenhadas pelas bibliotecas nacionais.

- elaborar uma bibliografia nacional;
- reunir uma colecção ampla e representativa de obras estrangeiras, nas quais se incluam livros relativos ao próprio país;
- atuar como centro nacional de informação bibliográfica;
- compilar catálogos colectivos;
- publicar a bibliografia nacional retrospectiva



Considera-se aqui que uma biblioteca nacional deve proporcionar o acesso livre e gratuito a informação para todo o indivíduo que queira satisfazer suas necessidades de informação procurando pela instituição. Deve proporcionar um acervo rico e diversificado para diferentes usuários independentemente da sua raça, idade ou qualquer limitação física, visual ou auditiva. É missão das bibliotecas nacionais a gestão das demais bibliotecas públicas existentes no país e a elaboração das normas bibliotecológicas que devem orientar tais bibliotecas.

2.2 Estudos de usuários da informação: definições e importância

O usuário da informação é um elemento fundamental para a existência de uma unidade de informação e, na óptica de Dias e Pires (2004), deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação. Ele assume diferentes comportamentos mediante a busca e recuperação de determinada informação para suprir uma lacuna no seu conhecimento. Então, cabe a estas unidades de informação desenvolverem as suas colecções para melhor satisfazer as necessidades de informação de seus usuários

Vários foram os autores que conceituaram a temática estudos de usuários da informação sob diferentes contextos, abordagens e paradigmas. Entre estes destacam-se o envolvimento de Figueiredo (1994), Dias e Pires (2004), Pereira Melo Filho, Carvalho, Melo e Vilôr (2013) e tantos outros autores.

Segundo Figueiredo (1994), os estudos de usuários podem ser definidos como investigações realizadas com o objectivo de identificar as necessidades de informação dos indivíduos, e se elas estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Por sua vez, Dias e Pires (2004), definem estudo de usuários como uma investigação que objectiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.

Com base nas definições anteriores, entende-se então que estudos de usuários são pesquisas ou investigações que visam determinar de antemão as necessidades dos usuários de uma determinada unidade de informação, bem como determinar o grau de satisfação dos mesmos, com base nos serviços e produtos oferecidos por este sistema de informação.

Sobre a importância dos estudos de usuários nas bibliotecas, Pereira et al (2013, p. 4) afirmam o seguinte:

Para uma biblioteca o estudo de usuários servirá para nortear as acções e auxiliar na tomada de decisão por parte da gestão, uma vez que com este, ajuda a verificar a necessidade dos usuários podendo assim planear uma forma de oferecer serviços com mais qualidade como ainda formas e estratégias para que o seu usuário fique satisfeito e o fidelize como usuário assíduo.

Desde o seu surgimento até a actualidade, os estudos de usuários têm sido utilizados com frequência pelas unidades de informação em todo o

mundo. Estes estudos oferecem bastantes benefícios para as unidades de informação porque além de determinar a satisfação dos usuários, auxilia também na tomada de decisão e melhoria dos processos da referida unidade de informação

2.2.1. Abordagens sobre estudos de usuários da informação

A partir da década de 1970 os estudos de usuários, tal como afirmam Dervin e Nilan apud Aoyama (2011), começaram a ser desenvolvidos de acordo com duas abordagens diferentes: a abordagem tradicional e abordagem alternativa.

As duas abordagens estão intimamente ligadas a dois dos três paradigmas da Ciência da Informação propostos por Capurro (2003): paradigma cognitivo, social e físico. Assim, a abordagem tradicional está vinculada ao paradigma físico enquanto a abordagem alternativa está vinculada ao paradigma cognitivo.

A abordagem tradicional tem como foco principal o sistema de informação, que inclui o acervo, as bases de dados, os bibliotecários e as relações dos usuários com o próprio sistema; e é direcionada pela ótica dos sistemas de informações. Nesta abordagem a informação é tida como algo “objectivo, um objecto da realidade cujo sentido independe do usuário que se relaciona com ela, dotada de propriedades objectivas, isto é, inerentes (tais como relevância, exatidão, qualidade, etc.)” (Dervin & Nilan citados por Aoyama, 2011).

A abordagem alternativa, por sua vez, caracteriza-se por observar o ser humano como sendo construtivo e activo e por entender as necessidades de informação sob a perspectiva do sujeito a ser pesquisado (Dervin e Nilan, apud Aoyama, 2011)

Nesta abordagem, além de se considerar a informação como um elemento subjectivo, começa-se igualmente a considerar o usuário como um indivíduo com necessidades específicas que e que atribui sentido à informação quando a relaciona ou enquadra em um contexto.

Diferente da abordagem tradicional, a abordagem alterativa foi desenvolvida em quatro vertentes que surgiram no final da década de 1970. Estas vertentes como afirma Ferreira (1997) foram as seguintes: abordagem de valor agregado, de Robert Taylor; abordagem do estado de conhecimento anómalo, de Belkin e Oddy; abordagem do processo construtivista, de Carol Kuhlthau; abordagem Sense-Making, de Brenda Dervin.

A mudança do referencial teórico da abordagem tradicional para a alternativa foi influenciada por vários factores. Araújo (2008) afirma que entre estes factores encontram-se a substituição da ideia de uma informação objectiva dotada de propriedades em si, para uma informação subjectiva cujas características existem apenas face a um sujeito específico. Para melhor compreender as duas abordagens de estudos de usuários da informação, foi elaborada uma tabela 1, onde apresenta-se o resumo de cada uma delas e os autores que contribuíram para o seu desenvolvimento.



TABELA 1 – RESUMO DAS ABORDAGENS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

| ABORDAGEM | CARACTERÍSTICAS | PARADIGMA | VERTENTES | AUTORES |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tradicional | Focado no Sistema de informação; Objectividade da informação; Encara o usuário como um ser passivo | Físico | | Ferreira (1997); Dervin & Nilan (1997); Figueiredo (1997); Araújo (2008); Talja & Hartel (s.d) |
| Alternativa | Focando nos aspectos cognitivos e afectivos do usuário; subjectividade da informação; Encara o usuário como um ser criativo e activo, levando em consideração as suas experiências | Cognitivo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Abordagem do valor agregado; 2. Abordagem do estado de conhecimento anómalo; 3. Abordagem do processo construtivista; 4. Abordagem Sense-Making. | Belkin & Oddy (1982); Taylor (1982); Dervin (1983); Kuhlthau (1991); Ferreira (1997); Araújo (2008); Cavalcanti (2008). |

Fonte: Os autores (2020)

Tal como aconteceu com a abordagem tradicional, a abordagem alternativa também foi alvo de críticas, o que resultou, a partir da década de 1990, no surgimento de uma nova abordagem vinculada ao paradigma social. Relativamente a esta abordagem, Rocha, Paula e Duarte (2016, p. 95) citando Araújo (2015) afirmam que “essa terceira abordagem – denominada social ou sociocultural – está em fase de consolidação e, portanto, não se manifesta de forma expressiva na subárea de estudos de usuários, assim como não possui uma base conceitual consolidada”.

2.3. Metodologias de estudos de usuários

Existem diversas metodologias aplicadas aos estudos de usuários em unidades de informação, porém aqui serão apenas apresentadas duas destas metodologias, nomeadamente, a metodologia QualiServl 1.0 e a metodologia UserServiqual.

2.3.1. Metodologia QualiServl 1.0

A metodologia QualiServl 1.0 foi proposta por Passos, Menegatti, Silva e Varvakis no ano 2013. É uma metodologia de avaliação da qualidade dos serviços das unidades de informação, 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 pelas unidades de informação, contemplados no modelo proposto, e pela abordagem qualitativa (Garcia e Dorado, 2018).

A metodologia QualiServl 1.0 (Qualidade em Serviços de Informação) segundo Garcia e Dorado (2018, pp. 17-18) consiste em seis etapas.

1. Diagnóstico da Instituição e seu ambiente
2. Definição dos serviços;
3. Identificação das necessidades dos usuários
4. Avaliação dos processos;
5. Divulgação dos serviços;
6. Melhoria contínua.

2.3.2. Metodologia UserServiqual

Através da análise das etapas da metodologia elaborada pelo Dr. Israel A. Ñunez Paula no ano 2004, denominada Metodologia Amiga, em combinação com as etapas da Metodologia QualiServl 1.0, as autoras Garcia & Dorado (2018) apresentaram uma proposta de uma metodologia para estudos de usuários para o Arquivo Nacional de Angola (ANA), denominada Metodologia UserServiqual (serviços de qualidade para o usuário). Nesta proposta, as autoras apresentam a combinação de três processos da Metodologia Amiga e quatro (4) etapas da Metodologia QualiServl 1.0, incrementando ainda algumas tarefas básicas. Assim sendo, a metodologia UserServiqual, segundo Garcia e Dorado (2018) é composta pelas seguintes etapas:

1. Diagnóstico da organização e seu ambiente;
2. Identificação e registo de usuários potenciais internos e externos;
3. Determinação dos grupos de usuários/ 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 contínua.

Considera-se aqui que as etapas propostas pelas autoras foram empregues de modos a facilitar e a possibilitar a realização de estudos de usuários no Arquivo Nacional de Angola. Devido a abrangência destas etapas, considera-se ainda que elas podem ser adaptadas a qualquer unidade de informação.

2.4. Caracterização da Biblioteca Nacional de Angola

A Biblioteca Nacional de Angola (BN) é uma pessoa colectiva de direito público, do sector social, dotada de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial. De acordo com Pinheiro (2013), ela foi fundada em 1969, pelo decreto nº 49/448 de 27 de Dezembro de Agosto de 1969, publicado no Boletim Oficial, nº 295, 1.ª série de 1969.

Para recolectar la información, medir variables y sustentar los requerimientos de la investigación se aplican técnicas cualitativas y cuantitativas de análisis como instrumentos de medición, a través del uso de una "Guía de identificación y validación de categorías y temas que estructurarán el tesouro", "Cuadro de identificación de fuentes para la recolección de datos", "Ficha para el control terminológico y captura para la construcción de tesauros", "Diagrama de flechas", "Análisis de herramientas para la elaboración

de tesauros”, “Formulario de indización para evaluar el tesoro y validar su uso”, y “Guía para la elaboración de Manuales de procedimientos para el uso del tesoro”.

A BN tem a missão de garantir o intercâmbio e a promoção da diversidade e prática das actividades culturais e de recreação, promover ou desenvolver programas de formação de seus usuários, criar núcleos de actividades como palestras, campanhas de sensibilização e outras.

Ela tem como objecto preservar e promover o crescimento do acervo bibliográfico nacional, assegurar o depósito legal das publicações e realizar acções de promoção da leitura pública e é regida actualmente pelo decreto presidencial nº 206/15, 1.ª série – Nº 150 de 30 de Outubro de 2015.

A BN conta com um acervo rico e diversificado, estimando um número superior a 100.000 documentos, desde livros, jornais, monografias, artigos, diários da república e revistas. A BN possui um vasto leque de serviços e produtos que têm sido diariamente procurados por um número aproximado de 200 usuários. Os serviços oferecidos por este sistema de informação são os seguintes: empréstimo ou leitura presencial (consulta bibliográfica), serviço de referência; serviço de internet, reprografia e informação utilitária

4. METODOLOGIA

A pesquisa é realizada mediante a utilização de determinados tipos de métodos, pois, eles são diretrizes que permitem alcançar um determinado objectivo. Assim sendo, para esta pesquisa utilizou-se o método análise bibliográfica que permitiu a revisão bibliográfica de obras com vista a criar a fundamentação teórica e o método estatístico que ofereceu técnicas para a representação dos dados do inquérito.

3.1. Enfoque

Quanto a abordagem do problema, a presente investigação assume o enfoque misto. Este tipo de enfoque permitiu a melhor abordagem dos dados de modo a se compreender melhor o fenómeno em estudo e a apresentação dos resultados. Segundo Creswell (2003), a abordagem mista é aquela em que os dados qualitativos e quantitativos são colectados e analisados para estudar um fenómeno único.

A pesquisa se enquadra ainda na modalidade de pesquisa exploratória porque procurou-se, de início, recolher dados com vista a ter maior familiaridade com o tema em estudo. A pesquisa é também descritiva porque visou descrever as características de um objecto e da população do estudo.

3.2. População e amostra

A população deste estudo é constituída pelos usuários da Biblioteca Nacional de Angola. Pelo facto de a mesma atender mensalmente um número elevado de usuários, procurou-se determinar como população a média de usuários que frequentaram a biblioteca entre os meses de Janeiro a Julho de 2018. Assim sendo, através das estatísticas fornecidas pela BN foi possível determinar a população desta pesquisa em 200 usuários que representam a média diária de usuários nos meses já mencionados.

Através da amostragem por conveniência, da população acima mencionada decidiu-se determinar uma amostra equivalente a 37%, que ficou estimada em 73 usuários a serem inquiridos, aos quais foi-lhes informado da finalidade do estudo e assegurando-lhes a confidencialidade dos dados da pesquisa.

3.3. Técnica de recolha de dados

Para a recolha de dados referentes ao estudo de usuários na BN utilizou-se um questionário composto por perguntas fechada, sendo que algumas apresentavam a modalidade de múltiplas escolhas.

O questionário utilizado para recolha de dados (ver anexo 1) foi elaborado com base em três níveis, sendo que o primeiro visa a caracterização do usuário, o segundo relaciona-se aos documentos e assuntos mais solicitados e o terceiro refere-se à satisfação das necessidades e à interacção com o bibliotecário.

3.4. Procedimentos de análise dos dados

Para a apresentação e análise dos resultados obtidos da utilização do questionário mencionado acima, utilizou os procedimentos da estatística descritiva que permitiram, para todos os casos, indicar a frequência e a sua percentagem corresponde as indicações dadas pelos usuários. Deste modo, percebeu-se opinião dos usuários diante das questões colocadas no questionário.

Para o seu processamento, cálculo das percentagens e a construção de gráficos utilizou-se a ferramenta Microsoft Excel versão 2013. Para a representação dos dados usou-se o gráfico na forma de pizza.



4. RESULTADOS

4.1. Estudos de usuários da informação na BN

Dada a inexistência da prática de estudos de usuários na BN e como forma de realizar este estudo, elaborou-se um questionário com o intuito de realizar estudo de usuários na referida biblioteca. O questionário elaborado foi aplicado aos usuários no mês de Setembro de 2019 e os resultados serão apresentados abaixo.

a) Caracterização do usuário

Através da aplicação do questionário elaborado (ver anexo 1), quanto ao género verificou-se que dos 73 usuários inquiridos, 49 correspondentes a 67% são do género masculino, enquanto os outros 24, correspondentes a 33% representam o género feminino. No que toca a idade, registou-se uma maior adesão de indivíduos com idade compreendida entre os 16 e 21 anos de idade com uma representatividade de 32 inquiridos (44%), mais 4% que o segundo grupo etário mais indicado, o compreendido entre 22 e 27 anos. Com menos participação encontram-se usuários com idades compreendidas entre 34 a 39 e de 40 a 45, ambos os intervalos com uma representatividade de 3 inquiridos, correspondente a 4%.

Concernente a ocupação, verificou-se que os usuários da BN são maioritariamente estudantes (53 correspondente a 72%), e 18% são simultaneamente estudantes e trabalhadores. Apenas 3% dos inquiridos eram pesquisadores. Por fim, quanto ao grau académico, os dados obtidos espelham que a maior parte dos inquiridos frequentam ou têm o ensino superior, com uma representatividade de 43 inquiridos (59%), vindo a seguir, o ensino médio, com uma representatividade de 28 inquiridos, representando 37%.

b) Assuntos e documentos mais solicitados

Este nível buscou aferir que documentos e que assuntos os usuários da BN mais procuram. Deste modo, no que toca aos documentos mais procurados, 71 inquiridos afirmaram ser os livros, 17 afirmaram ser os dicionários, seguindo-se os jornais com 15 inquiridos, seguindo-se as enciclopédias, revistas e diários da república de Angola com 5, 4 e 3 indicações, respectivamente.

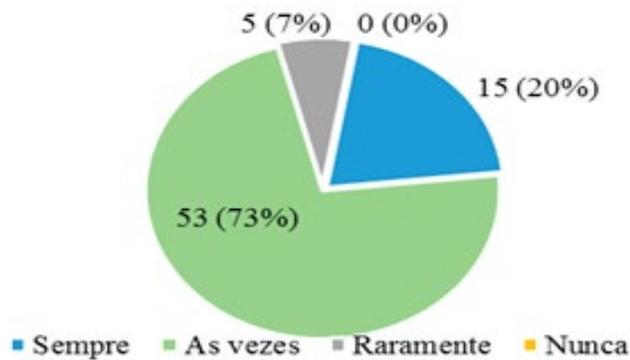
Quanto aos assuntos, os mais procurados estão relacionados as áreas de história e geografia, religião e filosofia, matemática e química. Os assuntos menos indicados estão relacionados ao Direito, artes, desportos, sociologia, poesia e literatura, arquitectura e informática.



c) Satisfação das necessidades e interação com o bibliotecário

Sobre a satisfação das necessidades, a maior parte dos inquiridos respondeu que nem sempre as suas necessidades têm sido satisfeitas tal como se verifica no gráfico a seguir.

GRÁFICO 1 – SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES



Fonte: Os autores (2020)

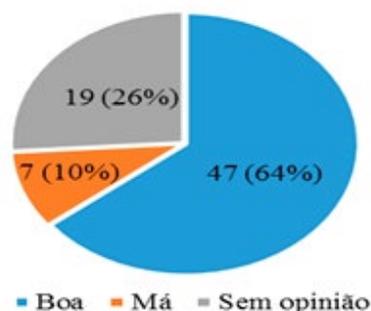
Observa-se pelo gráfico que a maior parte dos inquiridos (53 correspondente a 73%), nem sempre vê as suas necessidades satisfeitas quando procuram a BN. 20% dos inquiridos vê sempre as suas necessidades satisfeitas e 7% raramente tem as suas necessidades satisfeitas quando procura a BN.

Questionou-se qual a atitude dos mesmos quando não têm as suas necessidades satisfeitas. Nesta questão os dados espelham que dos inquiridos que responderam a esta questão, 41% simplesmente abandona a BN quando a sua necessidade não é satisfeita, 31% respondeu que informa ao bibliotecário no sentido dele recomendar outro material ou outra unidade de informação e 28% respondeu que consulta a internet. Vale mencionar que esta questão foi respondida por apenas 58 usuários, exceptuando aqueles que na questão anterior responderam que sempre veem as suas necessidades satisfeitas.

A última pergunta do questionário estava voltada para a interação entre os usuários com os bibliotecários da BN. Os dados obtidos nesta questão encontram-se descritos no gráfico abaixo.



GRÁFICO 2 – OPINIÃO SOBRE A INTERACÇÃO COM OS BIBLIOTECÁRIOS



Fonte: Os autores (2020)

Como se pode observar, 64% dos inquiridos afirmaram ser boa a relação com os bibliotecários enquanto 10% responderam ser má a relação. Os outros 26% afirmaram não ter nenhuma opinião sobre a questão.

Foi efectuado desta forma um estudo sobre o usuário da Biblioteca Nacional de Angola. A seguir apresenta-se a proposta de um modelo de estudos de usuários para a mesma biblioteca.

4.2. Proposta de modelo de estudo de usuários para a BN

A proposta de modelo aqui elaborada, designada de modelo Biblio-User, foi desenhada com base na metodologia UserServqual, elaborada para o Arquivo Nacional de Angola por Garcia e Dorado (2018).

O modelo é constituído por seis etapas, sendo que cinco das quais foram tomadas da metodologia UserServqual, tendo sido acrescentada a elas mais uma etapa. Cada uma das etapas conta com um objectivo específico e por um conjunto de acções que devem ser desenvolvidas para então alcançar ou cumprir com o objectivo traçado.

O modelo Biblio-User tem como o objectivo determinar as necessidades e o grau de satisfação dos usuários mediante os produtos e serviços da Biblioteca Nacional de Angola. A seguir, serão apresentadas e descritas cada uma das etapas que constituem este modelo.

Etapa 1: Diagnóstico da unidade de informação e o seu ambiente

A primeira etapa deste modelo visa conhecer a instituição, ou seja, fazer o diagnóstico da instituição e do seu ambiente interno e externo. Nesta etapa, levam-se em conta os objectivos da instituição, a sua missão, a análise swot (técnica utilizada para a análise do ambiente da instituição, através da identificação das fortalezas, oportunidades, fraquezas e ameaças a unidade de informação) e o conhecimento dos factores internos e externos que influenciam na instituição.

Assim sendo, o objectivo desta etapa é de fazer o diagnóstico da instituição, do ponto de vista da sua missão, objectivos e o seu ambiente interno e externo. Com base nisto, propõe-se 4 acções para o desenvolvimento desta etapa.

- 1ª Acção: Identificar a Missão da Biblioteca;
- 2ª Acção: Determinar os objectivos da Biblioteca
- 3ª Acção: Realizar a Análise swot da Biblioteca;
- 4ª Acção: Identificar os fatores (agentes reguladores, competidores, fornecedores, e o seu público alvo, materiais) que afectam a biblioteca.

Etapa 2: Identificação, registo e determinação das necessidades dos usuários

Após a realização do diagnóstico e do ambiente da instituição, é necessário que se conheça os usuários reais e potenciais da instituição. Assim sendo, esta etapa tem o objectivo de registar/cadastrar os usuários da BN, com base nas suas necessidades de informação. Para tal, é necessário que a biblioteca trace perfis (que constitui na acção básica desta etapa), identificando pelos assuntos e documentos mais solicitados os usuários e as instituições de ensino que se encontram ao redor da biblioteca. No registo deve conter a identificação (nomes e contactos telefónicos ou e-mails), a profissão ou ocupação do usuário, bem como os assuntos e documentos mais solicitados por este usuário. Este registo poderá ser feito com base na estrutura da ficha que se apresenta na figura representada abaixo.

FIGURA 1 – FICHA DE REGISTO DE USUÁRIOS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| República de Angola Ministério da Cultura Biblioteca Nacional de Angola | |
| Ficha de Registo de usuários nº ____/20 ____ | |
| Nome Completo: | _____ |
| Idade _____ | Ocupação/Especialidade _____ |
| Documentos/Assuntos de maior Interesse: _____ | |
| _____ | |
| Telefones: | _____ ; _____ |
| Email | _____ |
| Outras informações: _____ | |
| _____ | |
| _____ | |

Fonte: Os autores (2020)

Com base neste registo a biblioteca poderá criar alertas para os usuários; comunicar com os usuários sobre a aquisição de determinado material de seu interesse; informar os usuários sobre implementação de determinado serviço ou produto de informação; identificar que porção de seus usuários usa que serviços e produtos.



Etapa 3: Definição dos serviços

Esta etapa tem como objectivo definir os serviços prestados ou a serem implementados pela biblioteca. Nesta etapa idealizam-se os serviços e produtos que realmente satisfaçam as necessidades dos usuários, levando em consideração os dados recolhidos dos usuários aquando da sua identificação e registo.

Para a implementação dos serviços, a biblioteca deve efectuar uma série de acções com vistas a identificar se os serviços prestados ou por se implementar terão algum benefício para a instituição ou se terão uma boa receptividade por parte dos usuários. Estas acções são as seguintes:

- 1ª Acção: Identificação da importância e vantagens do serviço;
- 2ª Acção: Definição dos produtos de informação adequados ao serviço;
- 3ª Acção: Definição da modalidade de implementação;
- 4ª Acção: Identificação do grupo de usuários a que o serviço é destinado.

Etapa 4: Divulgação dos serviços

Nesta etapa, depois de já ter sido idealizado e criado os serviços com os quais a biblioteca disponibilizará os seus recursos, faz-se a divulgação dos mesmos serviços aos seus usuários, através de estratégias ou recursos de divulgação. Assim sendo, esta etapa apresenta-se com o objectivo de divulgar ou tornar público os seus serviços e produtos de informação. Nesta etapa é fundamental que a biblioteca implemente estratégias de marketing informacional de modo a que estes serviços anteriormente criados sejam conhecidos pela sua comunidade de usuários.

Para a divulgação de seus serviços e produtos a BN poderá executar as seguintes medidas ou acções:

- 1ª Acção: Afixar cartazes e panfletos sobre os serviços e produtos na vitrina da Biblioteca e nos locais de acesso ao público;
- 2ª Acção: Distribuição de folhetos durante os eventos por ela organizados;
- 3ª Acção: Participar em feiras de livros e em atividades do gênero, como forma de mostrar ao público parte de seus produtos;
- 4ª Acção: Enviar alertas aos usuários sobre novos serviços, produtos ou atividades;
- 5ª Acção: Parcerias com as mídias, no intuito de promoverem os seus serviços;
- 6ª Acção: Utilizar a web a partir da criação e implementação de website para interagir e comunicar os seus serviços e produtos aos usuários.

Com estas acções a BN terá os seus serviços e produtos mais conhecidos não só por aqueles usuários reais (já utilizam os seus serviços), mas poderá também cativar os usuários potenciais (aqueles que não utilizam ou procuram a biblioteca por não terem conhecimento dos seus serviços ou por outro motivo).

Etapa 5: Determinação da satisfação dos usuários

Com o objectivo de determinar a satisfação do usuário, esta etapa apresenta-se como uma das mais importantes deste modelo. Tendo sido divulgado os serviços e obtida a aderência dos usuários, o passo seguinte consistirá em determinar se estes serviços realmente têm satisfeito as necessidades dos usuários para os quais eles foram criados.

A determinação das necessidades dos usuários pode ser feita a partir do preenchimento de um pequeno questionário que deve ser entregue ao usuário aquando da entrega do material por ele solicitado. Este questionário permitirá que a biblioteca faça estatísticas semanais ou mensais de como os usuários têm recebido os serviços e se os recursos obtidos pela BN para a disponibilização dos serviços têm correspondido com as expectativas e atendidas as reais preocupações ou necessidades dos seus usuários.

O questionário para este caso deve conter perguntas simples, curtas e muito directas para facilitar o tempo do usuário. Devem ser incluídas perguntas como: está satisfeito com a forma de atendimento da biblioteca? Os serviços prestados corresponderam as suas expectativas? Os materiais solicitados conseguiram satisfazer as suas necessidades de informação? Como foi o atendimento por parte do bibliotecário?

Uma outra forma seria através da entrega de formulários com critérios de classificação entre 0 e 5, onde o usuário atribuirá notas ao serviço ou produto de acordo com sua satisfação. Este registo poderá ser feito com base na estrutura da ficha que se apresenta figura 2.

FIGURA 2 – FICHA PARA A DETERMINAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Biblioteca Nacional de Angola</p> <p>Prezado usuário, preencha os espaços só depois de usar os serviços ou produtos solicitados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está satisfeito com a forma de atendimento? Sim___; Não___. • Os serviços consultados corresponderam com a sua expectativas? Sim___; Não___. • As suas necessidades de informação foram satisfeitas?: Sim___; Não___. <p>Sugestões: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fonte: Os autores (2020)

Etapa 6: Melhoria Contínua

A última etapa deste modelo visa efectuar as possíveis melhorias aos seus serviços. Ela tem o objectivo de melhorar os serviços, produtos e processos da biblioteca. Estas melhorias devem ser aplicadas com base na satisfação dos usuários. Quanto mais usuários insatisfeitos com os serviços mais acções de melhorias devem ser implementadas.



Estas melhorias podem ser com base nos números de materiais disponibilizados por usuários, na forma de interação dos bibliotecários com os usuários, no tempo de demora para atender a um pedido do usuário ou nas políticas, no estado de conservação dos documentos e nas normas de cada serviço oferecido pela biblioteca.

As melhorias devem ser efectuadas também nas etapas que constituem esse modelo, caso sejam necessárias. Assim, com base nos resultados do processo ou execução das etapas e nos resultados das mesmas, poderiam ser aplicadas as seguintes acções de melhorias:

- 1ª Acção: Atualização e manutenção do acervo;
- 2ª Acção: Realização de diagnósticos de avaliação dos acervos, processos, produtos e serviços disponibilizados pela BN;
- 3ª Acção: Revisão e implementação de melhores técnicas de divulgação dos serviços;
- 4ª Acção: Treinamento dos funcionários;
- 5ª Acção: Direcção dos produtos e serviços com base no perfil dos usuários.

Foram então apresentadas e desenvolvidas as etapas que constituem o modelo, apresentando em cada uma das etapas um objectivo específico. Com este modelo a BN terá não só o registo de seus usuários como também poderá aqueles que mais procuram os seus serviços e quais as suas fontes de leitura. Deste modo a biblioteca terá maior interação ou feedback daquilo que os usuários esperam com aquilo que realmente eles encontram na biblioteca. Através das sugestões que os usuários não-deixar, a biblioteca poderá ajustar-se a elas, quando construtivas, e melhorar significativamente a própria unidade de informação, desde os meios a adquirir aos serviços implementados. Na tabela 2 apresenta-se, de forma resumida, a proposta aqui elaborada.



TABELA 2 – MODELO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS BIBLIO-USER

| ETAPAS DO MODELO BIBLIO-USER | | | | | | |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Diagnóstico da unidade de informação e seu ambiente | Identificação, registo e determinação das necessidades dos usuários | Definição dos serviços | Divulgação dos serviços | Determinação da satisfação dos usuários | Melhorias contínuas |
| OBJECTIVO | Fazer o diagnóstico da instituição e seu ambiente interno e externo | Efectuar registo e a determinação das necessidades dos usuários | Definir os serviços da biblioteca | Divulgar ou tornar público os serviços definidos | Determinar a satisfação do usuário | Melhorar a qualidade dos serviços, produtos e processos da biblioteca |
| ACÇÕES | <p>1ª Identificação da missão da biblioteca;</p> <p>2ª Determinação dos objectivos da biblioteca;</p> <p>3ª Realização da análise Swot da biblioteca;</p> <p>4ª Identificação dos factores internos e externos que afectam a biblioteca.</p> | <p>1ª Traçar o perfil dos usuários;</p> | <p>1ª Identificação da importância e vantagens do serviço;</p> <p>2ª Definição dos produtos de informação adequados ao serviço;</p> <p>3ª Definição da modalidade implementação;</p> <p>4ª Identificação do grupo de usuários a que o serviço é destinado.</p> | <p>1ª Fixação de cartazes e panfletos;</p> <p>2ª Distribuição de folhetos nos eventos em que a biblioteca participa ou organiza;</p> <p>3ª Participação em feiras de livros e publicitar o acervo;</p> <p>4ª Envio de alertas aos usuários com os serviços implementados;</p> <p>5ª Realização de parcerias com as mídias no intuito de promover os serviços e produtos;</p> <p>6ª Utilização da web (a partir de website ou páginas no facebook) para divulgar os serviços e produtos.</p> | <p>1ª Distribuição de formulários ou questionários aos usuários;</p> | <p>1ª Atualização e manutenção do acervo;</p> <p>2ª Realização de diagnósticos de avaliação dos acervos, processos, produtos e serviços disponibilizados pela biblioteca Nacional de Angola;</p> <p>3ª Revisão e implementação de melhores técnicas de divulgação dos serviços;</p> <p>4ª Treinamento dos funcionários;</p> <p>5ª Direcção dos produtos e serviços com base no perfil dos usuários;</p> <p>Obs.: as melhorias serão aplicadas com base nos problemas identificados</p> |

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ferramentas de estudos de usuários ajudam os gestores a melhorar o desempenho de sua organização. Elas oferecem inputs para determinar as áreas em que a organização deve alocar mais recursos e produtos para melhor satisfazer os seus usuários.

Enfatiza-se que os estudos de usuários se configuram numa estratégia muito eficaz para a tomada de decisão e que devem ser inseridas no planejamento da unidade de informação.

Observa-se assim que os estudos de usuários servem como medidas de tal importância para o trabalho dos gestores destas instituições, auxiliando na identificação dos principais problemas relativos a identificação das necessidades e a satisfação dos usuários. Permitem de igual modo que as unidades de informação desenvolvam as suas coleções com base nas sugestões e nas reais necessidades dos seus usuários.

A produção científica voltada para a área estudos de usuários em Angola ainda é recente e muito ainda precisa ser feito para que se produza conteúdos nesta área. É necessário que os gestores de biblioteca e outros sistemas de informação, se não mesmo todas as instituições que lidam com usuários externos, realizem estudos de usuários para determinar a sua satisfação ou para aferir se os serviços oferecidos vão de acordo as suas expectativas.

No caso, do sistema em estudo, a Biblioteca Nacional de Angola, pelos resultados obtidos da recolha dos dados, verificou-se que a mesma não realiza periodicamente estes estudos para aferir a satisfação dos seus usuários.

No entanto, através de um questionário, efectuou-se um estudo de usuários que permitiu constatar que o usuário da BN é caracterizado como sendo maioritariamente indivíduos do género masculino com idade compreendida entre os 16 e 21 anos de idade. São geralmente estudantes do ensino médio e ensino superior, cujas fontes de leitura são os livros e que frequentemente têm as suas necessidades satisfeitas quando procuram a biblioteca, sendo que algumas vezes, eles consultam a internet.

No outro extremo, há usuários que apesar de frequentarem a biblioteca, fazem-no com uma frequência não regular, ou seja, visitam poucas vezes a biblioteca. As suas idades rondam entre os 28 aos 45 anos e as suas fontes de leituras são os jornais e diários da república. Estes usuários são trabalhadores, embora não tenham indicado o ramo em que laboram.

Com base nisso, de maneira geral, é possível afirmar que os usuários da BN, por serem maioritariamente estudantes, as suas necessidades de informação surgem em função de uma tarefa escolar ou de um trabalho académico e poucos são os pesquisadores como tal que procuram aquela instituição no sentido de obter fontes para as suas pesquisas científicas. E, ainda com base nos resultados obtidos, foi possível perceber que os usuários nem sempre se veem as suas necessidades satisfeitas quando procuram a BN para usufruir dos seus serviços, o que significa que os gestores da referida biblioteca muito

precisam de fazer para a mudança de tal quadro.

Como forma de resolver esta situação, elaborou-se uma proposta de um modelo que servirá não só para a identificar as necessidades dos seus usuários, como também servirá para fornecer uma via de registo dos seus usuários, e melhorar e/ou implementar novos serviços para o sistema.

Com a implementação do modelo Biblio-User, a Biblioteca Nacional de Angola poderá não só saber quais documentos ou assuntos os usuários leem, como também poderá traçar perfis dos seus usuários, criar serviços e produtos para usuários específicos e determinar o grau de satisfação dos seus usuários mediante os serviços e produtos de informação que ela oferece. Neste sentido, responde-se a pergunta de investigação afirmando que as necessidades, expectativas e o grau de satisfação dos usuários podem ser conhecidas através da aplicação de metodologias ou modelos de estudos de usuários.

6. REFERÊNCIAS

- Aoyama, P. T. (2011). *Estudo das necessidades de informação dos usuários da Biblioteca Digital do Senado Federal*. [Monografia]. Recuperado de <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/242711/PAMELAAOYAMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araújo, C. A. (2008). *Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos*. Recuperado de <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>
- Bettencourt, A. M. (2014). *A representação da informação na Biblioteca Nacional: do documento tradicional ao digital*. Rio de Janeiro, Brasil: Fundação Biblioteca Nacional.
- Capurro, R. (2003). *Epistemologia e ciência da informação*. Belo Horizonte, Brasil: Anais.
- Creswell, J. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches* (2ª ed.). London: International Educational and Professional Publisher.
- Estatuto Orgânico da Biblioteca Nacional de Angola. Lei nº 206/15. (2015). Publicado no Diário da República Nº 150 de 30 de Agosto. Luanda, Angola: Imprensa Nacional.
- Dias, M. M., & Pires, D. (2004). *Uso e Usuários da Informação*. São Carlos: EdUDFSCar.
- Ferreira, S. M. (1997). *Estudo de necessidade de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making*. Recuperado de <http://pt.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InfomaCAo>
- Figueiredo, N. M. (1994). *Estudos de Usos e Usuários da Informação*. Recuperado de <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>
- Garcia, G., & Dorado, Y. S. (2018). Os usuários da Informação no arquivo: perspectivas de aproximação e aplicação no âmbito dos estudos da



Ciência da Informação. *e-Ciencias de la Información*, 8(2). doi: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.32602>

Monte-Mór, J. (1972). Reforma da Biblioteca Nacional. *Ci. Inf., Rio de Janeiro*, 15-23.

Passos, K. G., Menegatti, Y., da Silva, J. M., & Varvakis, G. (2013). Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. *Informação e Informação*, 154-174. Recuperado de <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/>

Pereira, G. M., Melo Filho, E. T., Carvalho, E. T., Melo, A. A., & Vilôr, N. G. (2013). *Estudos de Usuarios na Biblioteca de Santa Isabel. Florianópolis: SC.*

Pinheiro, M. F. (2013). Biblioteca Nacional de Angola. Sua Reestruturação e Desafios Futuro. *Biblioteca Anales de Investigación*, 8(9), 253-254. Recuperado de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/view/4448/4182>

Rocha, J. A., Paula, C. P., & Duarte, A. B. (2016). A cognição distribuída como referencial teórico para os estudos de usuarios da informação. *Inf. & Soc*, 91-105.

Taylor, R. S. (1982). Value-added processes in the information life cycle. *Journal of the American Society of Information Science*, 33, 341-346. Recuperado de <http://www.mendeley.com/research/valueadded-processes-in-the-information-life-cycle/#page-1>





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 UCRIIndex 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