

Análise da encontrabilidade da informação do website do Archivo General de la Nación da Colômbia*

Resumo

Maria Girleza Pérez Amaya

Mestra em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL), Bacharel em Arquivologia pela Universidad de Antioquia (UdeA).
maria-1530@live.com
<https://orcid.org/0000-0001-6863-2969>

Mylena de Souza Santos

Mestra em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL), Especialista em Gestão Estratégica de Design e Inovação pela UEL, Designer de Moda pela UEL.
mylena_santos10@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-7921-7776>

Fernando Luiz Vechiato

Docente do Departamento de Ciência da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Doutor e Mestre em Ciência da Informação e Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista (UNESP - Campus de Marília).
vechiato2008@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-4157-740X>

Ana Cristina de Albuquerque

Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação na Universidade Estadual de Londrina (PPGCI UEL), Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP).
albuani@uel.br
<https://orcid.org/0000-0003-3506-0479>

A partir da importância que representam atualmente os ambientes informacionais digitais no acesso e recuperação da informação, busca-se avaliar a encontrabilidade da informação do website do Archivo General de la Nación da Colômbia. Para tanto, utilizou-se um *checklist* que permite analisar os atributos da encontrabilidade da informação em ambientes informacionais. O referido website cumpriu com alguns dos atributos, sendo necessária ainda a implementação de melhorias que se adequem tanto a esses atributos como aos atuais requisitos tecnológicos. Com base em uma visão menos tecnicista, ressalta-se a importância da participação dos profissionais da Ciência da Informação no processo de projeto e de desenvolvimento dos ambientes informacionais digitais.

Palavras-chave: Encontrabilidade da Informação, arquitetura da informação, ambientes informacionais digitais, website do Archivo General de la Nación da Colômbia.

Cómo citar este artículo: Pérez Amaya, Maria Girleza; Santos, Mylena S.; Vechiato, Fernando Luiz; Albuquerque, Ana Cristina (2023). Análise da encontrabilidade da informação do website do Archivo General de la Nación da Colômbia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 46(2), e344969. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v46n2e344969>

Recibido: 2019-28-08 / Aceptado: 2022-18-02

* Esse artigo é resultado de uma pesquisa realizada na disciplina de encontrabilidade da informação do mestrado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (PPGCI-UEL).

Analysis of the Findability of Information on the Website of the Archivo General de la Nación of Colombia

Abstract

Based on the importance that digital information environments currently represent in accessing and retrieving information, we seek to assess the findability of information on the *website* of the Archivo General de la Nación de Colombia. For this purpose, a *checklist* was used to analyze the attributes of information findability in informational environments. The mentioned *website* satisfied some of the attributes, and it is still necessary to implement improvements that suit both these attributes and the current technological requirements. Based on a less technical view, the importance of the participation of Information Science professionals in the design and development process of digital information environments is emphasized.

Keywords: Information findability, information architecture, digital information environments, *website* of Archivo General de la Nación of Colombia.

Análisis de la encontrabilidad de la información en el sitio web del Archivo General de la Nación de Colombia

Resumen

A partir de la importancia que representan actualmente los ambientes informacionales digitales en el acceso y recuperación de la información, se busca evaluar la encontrabilidad de la información en el sitio *web* del Archivo General de la Nación de Colombia. Para ello, se utilizó un *checklist* que permite analizar los atributos de encontrabilidad de información en ambientes informacionales. Dicho sitio *web* cumplió con algunos de los atributos, siendo aún necesario implementar mejoras que se adapten tanto a estos atributos como a los requisitos tecnológicos actuales. Desde una visión menos técnica, se enfatiza la importancia de la participación de los profesionales de las ciencias de la información en el

proceso de diseño y desarrollo de ambientes informacionales digitales.

Palabras clave: encontrabilidad de la información, arquitectura de la información, ambientes informacionales digitales, sitio *web* del Archivo General de la Nación de Colombia.

1. Introdução

Dentre as perspectivas e problemáticas que envolvem a informação, pode-se citar a premissa de acesso à informação. E dentro do contexto da Ciência da Informação (CI), suas orientações tendem a abordar este tema de modo a influir positivamente na sociedade. Assim como ressaltam Wersig e Nevelling (1975), “atualmente, o problema da transmissão do conhecimento àqueles que precisam dele é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser a real base da ‘ciência da informação’” (p. 28, tradução nossa). Diante desta observação dos autores, entende-se que tanto as perspectivas práticas e teóricas quanto as técnicas e sociais coexistem dentro da Ciência da Informação e frequentemente se complementam, a depender do direcionamento.

Para a CI, os fatores humanos envolvidos nos processos que permeiam o acesso à informação são de demasiada importância. Ainda que se tratem de processos práticos, técnicos e/ou tecnológicos, leva-se em consideração o usuário e a forma como ele interage com um determinado ambiente informacional. Mas, para isso, deve-se ter clara a distinção entre encontrar, acessar, usar e se apropriar da informação e entender que é preciso encontrar de fato a informação que se procura. Vale ressaltar que a encontrabilidade da informação pode beneficiar o processo de apropriação da informação e construção de um novo conhecimento por parte do indivíduo. E, nesse sentido, salienta-se aqui a importância de encontrar a informação adequada que satisfaça as necessidades de quem faz uso de dado ambiente informacional.

Existem formas que podem garantir a encontrabilidade da informação e a CI pode beneficiar esse processo com o uso das ferramentas e métodos adequados, justamente pelo seu olhar em relação ao papel social da informação e seus aspectos tecnológicos. Assim, como sugere Saracevic (1996), “a CI tem oscilado entre dois extremos, humano e tecnológico” (p. 55). Na sociedade

de da informação, embora os fatores humanos sejam os mais importantes, são os tecnológicos que regem o desenvolvimento do campo da CI, e ainda há muito que se compreender no que diz respeito aos comportamentos dos usuários quanto à busca por informação. E, na tentativa de garantir ao usuário uma melhor experiência e resultados mais efetivos, sugere-se a implementação adequada dos conceitos que proporcionam um ambiente favorável à encontrabilidade da informação.

Diante do exposto, e tendo como base as contribuições da CI na encontrabilidade da informação, a questão que permeia o presente artigo é: quais são os atributos da encontrabilidade da informação do *website* do arquivo nacional da Colômbia?

Portanto, o objetivo deste artigo é avaliar a encontrabilidade da informação do *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia, tendo o *checklist* proposto por Vechiato et al. (2016) como instrumento de avaliação, o qual permite verificar, a partir de critérios de avaliação, a incidência dos atributos de encontrabilidade da informação nos diferentes ambientes informacionais.

O presente artigo se justifica dado que a implementação adequada dos conceitos que proporcionam um ambiente favorável à encontrabilidade da informação permite ao usuário uma melhor experiência e resultados mais efetivos, a partir da distinção entre encontrar, acessar, usar e se apropriar da informação e entender que é preciso encontrar de fato a informação que procura. Quanto aos resultados, foram identificados que os principais atributos importantes estão presentes no site, mas que, com todas as informações e elementos relevantes, ainda se necessita de melhorias e melhores aspectos que levem a uma perspectiva de eficácia para fins de encontrabilidade da informação.

2. Encontrabilidade da informação em ambientes informacionais digitais

Os ambientes informacionais devem ser concebidos e estruturados de acordo com o desenvolvimento e as exigências da sociedade. Atualmente, as tecnologias de informação e os avanços tecnológicos nos permitem analisar e projetar ambientes informacionais digitais, especificamente, que correspondam às necessidades dos usuários e seus anseios individuais. Embora, na

teoria, as tecnologias atuais permitam atingir um nível satisfatório de encontrabilidade da informação, observa-se que muitos desses ambientes não aplicam os conceitos e recursos necessários para isso.

Peter Morville (2005) apresenta o conceito de *findability* e o define como “a qualidade de ser acessível e navegável, o grau em que um determinado objeto é fácil de descobrir ou localizar, o grau em que um sistema ou ambiente suporta navegação e recuperação” (s. p., tradução nossa). E, nessa perspectiva, Vechiato e Vidotti (2014, p. 14) propõem que a encontrabilidade da informação, baseada no conceito de *findability* de Morville, é um elemento importante que “se situa entre a efetividade do funcionamento dos ambientes / sistemas de informação e as características e experiências dos sujeitos”.

Com essa perspectiva, trabalha-se o conceito de encontrabilidade da informação na CI, o qual está inserido entre a recuperação e o efetivo uso da informação pelos usuários, assim como explicitado na seguinte Figura 1.

Apenas recuperar a informação não garante que esta tenha sido encontrada de fato. E uma informação só será usada se atender às expectativas do usuário em sua pesquisa.

Segundo Vechiato e Vidotti (2014), na CI, “a encontrabilidade da informação sustenta-se fundamentalmente na interseção entre as funcionalidades de um ambiente informacional e as características dos sujeitos informacionais” (p. 164). Ao desenvolver ambientes informacionais digitais, para que estes correspondam aos requisitos de encontrabilidade, é necessário que estes atendam a certos atributos. Com base nos critérios da Arquitetura da Informação, é possível promover a acessibilidade e a usabilidade destes ambientes (Vechiato & Vidotti, 2014).

Um ambiente informacional, seja arquivo, biblioteca, *website*, museu ou centro de documentação físico ou digital, deve permitir que o usuário, o qual ocupa o papel de sujeito informacional, interaja com este ambiente para obter informações específicas que sejam de seu interesse.

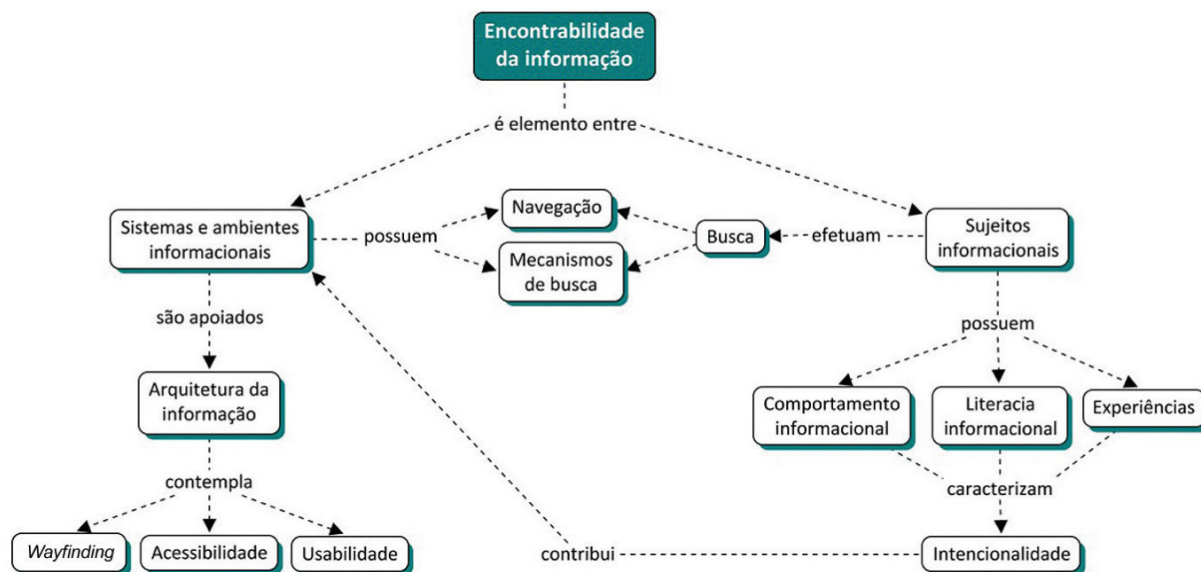


Figura 1. Encontrabilidade da Informação.
 Fonte: Vechiato e Vidotti (2014, p. 109).

A Arquitetura da Informação busca manter uma relação entre o contexto (ambiente informacional), o conteúdo (informação) e o usuário (sujeito informacional), de maneira a combinar os sistemas organizacionais, a pesquisa e a navegação, para garantir que a experiência do usuário, dentro do ambiente informacional, seja positiva (Rosenfeld et al. 2015).

Aplicável a todos os meios, canais e ambientes informacionais, a Arquitetura da Informação pode trazer significantes contribuições, visto que satisfará as necessidades informacionais de seus usuários. No que diz respeito aos *websites*, é possível fazer perguntas, cujas respostas permitem compreender se o *website* atende aos requisitos da arquitetura da informação e, conseqüentemente, aos anseios informacionais de seus usuários.

1. Os usuários podem encontrar o seu site?
2. Os usuários podem situar-se e encontrar o caminho percorrido em seu site?
3. Os usuários podem encontrar seus produtos e conteúdo apesar do seu site? (Marcos, 2007, p. 268, tradução nossa)

Respondendo a essas perguntas, começa-se a verificar se o projeto estrutural do *website* proporciona um aporte à conclusão das tarefas realizadas pelo usuário e permite o acesso intuitivo aos conteúdos (Morville, 2005).

Segundo Vechiato e Vidotti (2014), os princípios da Arquitetura da Informação podem contribuir com o desenvolvimento de um ambiente informacional digital, visto que este se vale de métodos e técnicas que podem proporcionar a acessibilidade, a usabilidade e a encontrabilidade da informação pelos sujeitos.

Princípios como o de acessibilidade são aplicáveis em diversos contextos, entretanto, aqui o conceito será tratado em relação aos conteúdos digitais. Entende-se por acessível um conteúdo digital que todos usuários possam ter acesso e possam compreender. Assim, para que este seja acessível, é necessário verificar os critérios de usabilidade e acessibilidade para garantir a qualidade do acesso (Torres & Mazzoni, 2004).

Quando se visa desenvolver um produto que tenha acessibilidade, é fundamental que se considere os diversos usuários, suas intenções, particularidades,

preferências e seus recursos técnicos disponíveis (Torres & Mazzoni, 2004).

A acessibilidade digital, [...] conquanto propalada com ênfase no acesso à informação por pessoas com deficiência, está associada à facilidade de acesso por todos aqueles que constituem o público-alvo de uma arquitetura da informação, visto que se respalda nos princípios de desenho universal. Em outras palavras, a informação deve ser disponibilizada de modo que as pessoas, em diferentes condições físicas e ambientais, consigam encontrá-la e acessá-la (Vechiato & Vidotti, 2014, p. 142).

Já a usabilidade diz respeito a quão intuitivo e fácil de ser compreendido é o produto, independente do usuário e do nível de familiaridade que este tem com a tecnologia. Ela pode ser definida segundo o grau de eficiência, eficácia e satisfação do usuário ao atingir seus objetivos em um determinado ambiente (Torres & Mazzoni, 2004). Ou seja, a usabilidade está associada à experiência clara, descomplicada e funcional do acesso em determinado ambiente digital.

[...] a usabilidade e a acessibilidade de conteúdos digitais corresponde a aplicar os princípios do *Design for all*, o desenho para todos, ao conteúdo digital em análise, pois todas as pessoas (independentemente da tecnologia que utilizem e do fato de ter, ou não, limitações oriundas de deficiência) são beneficiadas pela aplicação desses princípios. (Torres & Mazzoni, 2004, p. 153)

Na próxima seção, sustentamos a importância da encontrabilidade da informação nos *websites* de instituições arquivísticas, a partir da incidência dos Atributos de Encontrabilidade da Informação nas Diretrizes gerais para construção de *websites* de instituições arquivísticas do Conselho Nacional de Arquivo do Brasil.

2.1 Encontrabilidade da informação em websites de instituições arquivísticas

Em 2000, o Conselho Nacional de Arquivo do Brasil publicou as Diretrizes gerais para construção de *websites* de instituições arquivísticas, com a finalidade de fornecer um referencial básico para a criação ou redefinição dos *websites* das referidas instituições, tendo como base a gestão da informação, sem deixar de lado

os aspectos específicos de *web designer*, estabelecendo-se assim como um instrumento que auxilia essas instituições e os diálogos entre os profissionais (Conselho Nacional de Arquivos, 2000).

O *website* de uma instituição arquivística deve ser visto como um instrumento de prestação de serviços – dinâmico e atualizável – e não simplesmente como a reprodução de um folder institucional. Trata-se, na verdade, de um espaço virtual de comunicação com os diferentes tipos de usuários da instituição a ser gerenciado como parte da política de informação da instituição. Dado o potencial e as características da Internet, este espaço, além de redefinir as formas de relacionamento com os usuários tradicionais, poderá atrair outros que, por várias razões, difícil ou raramente procurariam o Arquivo como realidade física. (Conselho Nacional de Arquivos, 2000, p. 4)

Segundo o Conselho Nacional de Arquivos (2000), na concepção e elaboração do *website*, deve-se considerar: o conteúdo dos aspectos gerais, que elenca informações sobre a instituição (objetivos, serviços prestados, história, estrutura organizacional, endereço, programas, planos, entre outros); o conteúdo dos aspectos arquivísticos, informação sobre o acervo, os instrumentos de pesquisa, serviços arquivísticos prestados, legislação arquivística e demais recursos oferecidos no *website*; e o desenho e estrutura, procurando garantir a adequada acessibilidade e a facilidade na navegação por parte dos diferentes usuários, oferecendo um domínio, mapa do *website*, mecanismo de busca, menu de navegação, salas de *chat*, entre outros.

É evidente como as Diretrizes gerais para construção de *websites* de instituições arquivísticas apresentam uma incidência com alguns dos atributos do modelo de encontrabilidade da informação, ressaltando assim a importância de gerenciar e construir *websites* com base nestes atributos. No Quadro 1, a seguir, Aleixo et al. (2019) permitem visualizar esses encontros, ressaltando “[...] que a adoção dos atributos da Encontrabilidade da Informação nos *websites* das instituições arquivísticas pode vir a propiciar um ambiente dinâmico e estruturado, no qual as informações estão disponibilizadas de maneira a prover ao usuário o acesso às informações e serviços que busca” (p. 4).

A partir dos aspectos conceituais da encontrabilidade da informação e de estudos que a circundam, quais

Quadro 1. Incidência dos Atributos de Encontrabilidade da Informação nas Diretrizes gerais para construção de *websites* de instituições arquivísticas.

El atributo	Diretrizes	
	Elementos	Indicação e descrição conforme as diretrizes
	Conteúdo	Controle terminológico - a linguagem utilizada no <i>Website</i> deve ser adequada ao usuário, evitando termos técnicos pouco conhecidos. Categorização - informações sobre a instituição, pois sua descrição permite visualizar toda a estrutura da instituição, tal como sua estrutura organizacional de funcionamento.
Taxonomias navegacionais	Desenho e Estrutura	Controle terminológico - a precisão gramatical e tipográfica. A precisão gramatical relaciona o entendimento de acordo com a língua de origem do <i>Website</i> , reiterando a necessidade em seguir as normas gramaticais da língua portuguesa. Com relação à precisão tipográfica, refere-se ao tipo documental do documento. Categorização - ao especificar o mapa do <i>Website</i> , subentende-se que a categorização deva estar presente a fim de permitir a visualização das categorias e subcategorias que compõem o <i>Website</i> , de maneira a auxiliar na compreensão do usuário.
Metadados	Conteúdo	Devem ser contempladas no <i>Website</i> de uma instituição arquivística informações relacionadas às descrições usadas para descrever o acervo (fundo, série, unidade documental) e relacionadas aos instrumentos de pesquisa elaborados e disponíveis para consulta.
Mediação dos informáticos	Desenho e estrutura	“Utilização de imagens de baixa resolução e pequenas dimensões (<i>thumbnail images</i>) com a opção de acesso às imagens ampliadas e com maior resolução [...]. Utilização de download para disponibilizar - de forma compactada - documentos institucionais de grande dimensão (em formatos TXT, 11 RTF, 12 ou PDF 1 3) [...]. Utilização de leiautes de fundo simples;” (Conselho Nacional de Arquivos, 2000, p. 7-8). “Adequação no uso de frames (com alternativa para o não uso desse recurso); [...]” (Conselho Nacional de Arquivos, 2000, p. 7-8).
Mediação dos profissionais da informação	Desenho e estrutura	“[...] garantias de segurança no acesso quando da transmissão de dados, especialmente os de caráter sigiloso ou aqueles relativos à privacidade do usuário [...]; adequação dos títulos das páginas, facilitando a compreensão dos conteúdos; [...]” (Conselho Nacional de Arquivos, 2000, p. 7-8).
Affordances	Desenho e estrutura	“- Mecanismo de busca do <i>website</i> [...]. Utilização, em todas as áreas do <i>Website</i> , da opção de voltar para a página anterior e/ou página principal, desvinculada das funções do browser utilizado pelo usuário; [...]. Utilização de ilustrações que efetivamente valorizem e auxiliem os objetivos do <i>website</i> ; [...]” (Conselho Nacional de Arquivos, 2000, p. 7-8).
Wayfinding	Desenho e estrutura	- Utilização de um menu de navegação (toolbar) em todo o <i>Website</i> - Utilização de ilustrações que efetivamente valorizem e auxiliem os objetivos do <i>website</i> .
Descoberta de informações	Desenho e estrutura	“[...] utilização de instrumentos de pesquisa on-line em dois níveis (um geral - com poucos campos de preenchimento - e outro para usuários mais especializados); [...]” (Conselho Nacional de Arquivos, 2000, p. 7).
Acessibilidade e Usabilidade	Desenho e estrutura	“- Utilização, opcional, de outro idioma; [...]. Utilização de imagens de baixa resolução e pequenas dimensões (<i>thumbnail images</i>) com a opção de acesso às imagens ampliadas e com maior resolução; [...]. Opção de versão textual no caso de uso de som (entrevistas, discursos etc.); [...]” (Conselho Nacional de Arquivos, 2000, p. 7-8).

Fonte: Aleixo et al. (2019, p. 5).

sejam a Arquitetura da Informação, a usabilidade e a acessibilidade, na próxima seção, são apresentados os resultados da avaliação do *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia.

A partir dos aspectos conceituais da encontrabilidade da informação e de estudos que a circundam, quais sejam a Arquitetura da Informação, a usabilidade e a acessibilidade, na próxima seção, são apresentados os resultados da avaliação do *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia.

3. Avaliação da encontrabilidade da informação no website do Archivo General de la Nación da Colômbia

O *website* do Archivo General de la Nación (AGN) é do tipo governamental vinculado ao Ministério da Cultura. Trata-se da entidade “encarregada da organização e direção do Sistema Nacional de Arquivos – SNA, de reger a política arquivística na Colômbia e de custodiar, salvaguardar e proteger o patrimônio documental do país e colocá-lo a serviço da comunidade” (AGN, 2000, online, tradução nossa). O *website* foi renovado em 2007, conforme o estipulado na *Ley 1.712 de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional*, e, assim, a partir desta renovação, “melhora-se a experiência de navegação facilitando, desta maneira, o acesso a toda a informação a respeito desta entidade” (AGN, 2017, online, tradução nossa).

A fim de avaliar este *website*, utilizamos o *checklist* para avaliação da encontrabilidade da informação em ambientes informacionais, que permite analisar os atributos da encontrabilidade. O Quadro 2, a seguir, apresenta os resultados da análise. Os critérios de avaliação são: Sim (S); não (N); parcialmente aplicável (P) e não aplicável (NA).

3.1 Discussão dos resultados

A partir da aplicação do *Checklist*, apresentamos os resultados mais significativos relacionados aos atributos de encontrabilidade da informação evidenciados no *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia. A seguinte Figura 2 ilustra a página inicial do *website*.

Diante dos resultados obtidos, o *website* analisado apresentou uma estrutura hierárquica adequada contendo

seis categorias e suas subseções, formando a taxonomia navegacional. Para compreender melhor do que se trata, Cavalcante e Brascher (2014) argumentam que as taxonomias navegacionais:

[...] possibilitam a recuperação da informação por meio da navegação e é comumente utilizado em sítios *Web*, os descritores empregados na taxonomia navegacional são estabelecidos na composição de uma estrutura hierárquica, tendo em vista os possíveis caminhos utilizados pelo usuário na recuperação da informação. (p. 194)

Em relação ao atributo de *wayfinding*, ele permite sempre ter definida a rota de acesso durante a pesquisa nos diferentes ambientes informacionais digitais, isto é, a trajetória percorrida pelo usuário dentro das categorias existentes no *site* e, dessa forma, é possível que ele veja onde está para que possa se localizar. Em português, o *wayfinding* pode ser chamado de trilha de navegação. O *site* possui uma trilha de navegação e, com isso, permite identificar sua localização atual dentro do *site*, além de mostrar o trajeto das demais categorias percorridas e permitir o acesso a qualquer uma delas por intermédio de *hyperlinks*.

Uma das ferramentas mais importantes nos sites é a caixa de busca, pois permite localizar mais rapidamente algum tipo de informação. Dessa forma, para garantir uma maior assertividade nos resultados da busca, é necessária a implementação de diferentes filtros que permitam obter melhores resultados de acordo com o tipo de pesquisa.

O *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia apresenta falhas em relação à busca, pois não permite fazer autocomplete ou autossugestão nem refinamentos, o que dificulta a encontrabilidade de uma informação específica. Além disso, não se pode fazer pesquisas utilizando palavras em outras línguas, inviabilizando a acessibilidade por parte das pessoas estrangeiras. Apesar disso, o motor de busca permite o uso do operador booleano OR.

Em relação à acessibilidade, o *site* possibilita a mudança de conteúdos com *tab*, mapa do *site* com todos os conteúdos. Entretanto, não apresenta os demais recursos de acessibilidade digital, como contraste ou tradução para outras línguas. Isso pode limitar o acesso e recuperação da informação por parte de usuários com necessidades diversas.

Quadro 2. Checklist para avaliação da encontrabilidade da informação em ambientes informacionais

Atributo	Checklist	Critérios	Observação
Taxonomias navegacionais	A taxonomia navegacional existente possui categorização adequada dos conceitos/termos.	S	Hierarquia adequada.
	A taxonomia navegacional existente possui termos significativos e coerentes que facilitam seu entendimento.	S	Os termos possuem fácil entendimento e assimilação.
Instrumentos de controle terminológico	São utilizados vocabulários controlados, tesouros e/ou ontologias para a representação do assunto dos recursos informacionais.	N	Não são utilizados.
Folksonomias	Há recursos de classificação social (<i>folksonomia</i>) que favoreçam a participação dos sujeitos informacionais.	N	Não há.
	As <i>tags</i> geradas pelos sujeitos são disponibilizadas em nuvem de <i>tags</i> para facilitar a navegação social.	N	Não possui nuvem de <i>tags</i> .
Metadados	Os recursos informacionais estão representados por metadados.	N	É usado HTML
	É utilizado padrão de metadados coerente com a proposta do ambiente informacional.	N	
Mediação dos sujeitos institucionais (informáticos e profissionais da informação)	O ambiente disponibiliza formas de auxílio aos sujeitos informacionais a partir de tutoriais (ambientes digitais) ou assistência presencial (ambientes analógicos).	S	Possui serviço de atenção em linha – chat; perguntas frequentes e apresenta também toda a informação de contato, e-mail, telefones, fax, endereço e horário de atendimento.
Mediação dos sujeitos informacionais	Os sujeitos participam da produção da informação disponibilizada.	N	Não participam.
	Os sujeitos participam da organização / representação da informação disponibilizada.	N	Não participam.
<i>Affordances</i>	As <i>affordances</i> aplicadas facilitam o entendimento por diferentes tipos de sujeitos informacionais.	P	
<i>Wayfinding</i>	O ambiente utiliza marcos e/ou metáforas que dão pistas ao sujeito para orientá-lo no espaço digital e/ou analógico.	S	Possui trilha de navegação.
Descoberta de informações	O mecanismo de busca utiliza o recurso autocomplete ou autossugestão.	N	Não utiliza.
	Na página com os resultados de busca são apresentadas facetas para o refinamento da pesquisa.	N	Não há refinamento de pesquisa.
	Os resultados de busca apresentam diversos tipos de documentos com base na estratégia de busca inicial do sujeito, apresentando-os de forma relacionada.	S	São apresentados todos os tipos de documentos na busca inicial.
	Há informações utilitárias nos espaços analógicos que favoreçam a descoberta de novas informações.	NA	Não aplica, pois se trata de um ambiente digital.
Acessibilidade e Usabilidade	O ambiente possui usabilidade.	P	O motor de busca não possui refinamento de pesquisa.
	O ambiente digital possui recursos de acessibilidade digital na interface.	N	Não possui recursos de acessibilidade, como contraste.
	O ambiente analógico possui recursos de acessibilidade.	NA	Não aplica, pois se trata de um ambiente digital.
	Foram utilizadas as recomendações de acessibilidade digital da W3C (WCAG 2.0).	P	O <i>website</i> de avaliação accessMonitor avalia o <i>site</i> com nota 6.2, justificando a não contemplação de todas as recomendações de acessibilidade digital da W3C.
Intencionalidade	Há indicativos de que o ambiente se preocupa com a intencionalidade dos sujeitos por meio de tecnologias como análise de <i>log</i> de interação ou outras.	N	Não possui estatísticas de uso e acesso.
Responsividade	Possui <i>design</i> responsivo.	S	O <i>website</i> se adequa a <i>smartphone</i> .

Fonte: Aleixo et al. (2019, p. 5).



Figura 2. Página inicial do *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia.
 Fonte: *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia (2020).

Por fim, a responsividade se trata da capacidade que um *site* possui para adequar-se às telas de diferentes dispositivos digitais, como computadores, *smartphones*, *tablets* e outros, e garantir uma fácil interação, sem que o usuário faça ajustes manuais. No teste feito em um *smartphone*, pode-se dizer que o *site* se adequou bem à tela sem prejudicar a usabilidade.

Identificamos que os principais atributos de encontrabilidade da informação do *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia são: as taxonomias navegacionais, a mediação dos sujeitos institucionais, o *wayfinding* e responsividade, cumprindo, assim, com alguns dos atributos. Entretanto, é necessária ainda a implementação de melhorias que se adequem tanto aos atributos citados como aos atuais requisitos tecnológicos. E, nesse sentido, salienta-se aqui a importância de encontrar a informação adequada que satisfaça as necessidades de quem faz uso de dado ambiente informacional, ficando evidente a relevância do modelo de encontrabilidade da informação de *Vechiato et al. (2016)*, pois através dele é possível medir, por assim dizer, a encontrabilidade da informação.

4. Considerações finais

Ao considerar a importância social e as consequências referentes à encontrabilidade das informações adequadas em meio a *websites* de acesso comum, pode-se concluir a necessidade de interferências da Ciência da Informação nestes meios, ainda que de modo teórico.

O não cumprimento dos requisitos pode inviabilizar a efetividade do processo de busca, recuperação, encontrabilidade e, por conseguinte, de uso da informação.

De acordo com a análise realizada no *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia, ressalta-se a mediação entre sujeitos informacionais, visto que disponibiliza diversos serviços de atenção, tais como: perguntas frequentes, chat online e todas as informações de contato (e-mail, endereço, telefone, fax e horários de atendimento presencial). Isso possibilita que os usuários tenham assistência quando for requerida, a partir dos diferentes meios fornecidos pela entidade.

[Análise da encontrabilidade da informação do *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia]

Evidenciam-se também os atributos que ainda não foram levados em consideração no desenvolvimento da apresentação deste ambiente digital. Ainda que ele possua certos aspectos de acessibilidade que são muito importantes, acaba por não considerar diversos usuários com distintas necessidades.

Essa análise aplicada dentro do contexto deste ambiente informacional, que é o *website* do Archivo General de la Nación da Colômbia, enfatiza aspectos que nem sempre são considerados durante a concepção de um ambiente digital. Isso reforça a importância de capacitar profissionais atentos a esses quesitos, assim como mencionado por Vechiato e Vidotti (2014):

[...] capacitação dos profissionais da informação aumenta a possibilidade de os sujeitos informacionais encontrarem a informação, por meio da sua representação e organização e do fornecimento de ferramentas e assistência para promover a encontrabilidade. Nesse aspecto, percebemos nesses profissionais a função de mediadores, visto que atuam como facilitadores do acesso à informação e da sua apropriação [...]. (p. 15)

Em suma, pode-se perceber que a Ciência da Informação tem um papel fundamental no que concerne à encontrabilidade da informação e à influência desta sobre a sociedade. Ainda que não surja a demanda por profissionais da CI para tratar destes problemas referentes à encontrabilidade, é possível afirmar que as discussões, o arcabouço teórico e as ferramentas da ciência da informação podem beneficiar as mais diversas áreas responsáveis por projetar e lidar com ambientes informacionais.

5. Referências

1. Archivo General de la Nación de Colombia (2000). Página Inicial. <https://www.archivogeneral.gov.co/>
2. Archivo General de la Nación de Colombia (2017). ¡Cambiamos para evolucionar! En el AGN renovamos nuestra página web. <https://www.archivogeneral.gov.co>
3. Aleixo, Diana Vilas Boas Souto; Sant'Ana, Ricardo César Gonçalves; Vechiato, Fernando Luiz (2019, 21 a 25 de outubro). Encontrabilidade da informação no âmbito dos arquivos: ênfase nas diretrizes para a construção de *websites* de instituições arquivísticas no Brasil. XX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da

Informação, Florianópolis, Brasil. <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1240/635>

4. Conselho Nacional de Arquivos (2000). Diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas. Brasil. https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/Diretrizes_Construcao_websites.pdf
5. Cavalcante, Raphael Da Silva; Brascher, Marisa (2014). Taxonomias navegacionais em sítios de comércio eletrônico: critérios para avaliação. *Transinformação*, 26(2), 191-201. <http://dx.doi.org/10.1590/0103-37862014000200008>
6. Marcos, Mari-Carmen (2007). Information architecture & findability: Peter Morville interview. *El Profesional de la Información*, 16(3), 268-269. <https://doi.org/10.3145/epi.2007.may.12>
7. Morville, Peter (2005). Libraries at the crossroads of ubiquitous computing and the internet. *Online*, 29(6). https://www.researchgate.net/publication/293684315_Libraries_at_the_crossroads_of_ubiquitous_computing_and_in_Internet
8. Rosenfeld, Lou; Morville, Peter; Arango, Jorge (2015). Information Architecture: for the Web to beyond (4.ª ed.). Sebastopol/California: O'Reilly Media. <https://dl.acm.org/doi/10.5555/2901628#cited-by-sec>
9. Saracevic, Tefko (1996). Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 1(1), 41-62. <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/37415>
10. Torres, Elisabeth Fátima; Mazonni, Alberto Angel (2004). Conteúdos digitais multimídia: o foco na usabilidade e acessibilidade. *Ci. Inf.*, 33(2), 152-160. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652004000200016>
11. Vechiato, Fernando Luiz; Oliveira, Henry Poncio Cruz de; Vidotti, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio (2016). Arquitetura da informação pervasiva e encontrabilidade da informação: instrumento para a avaliação de ambientes informacionais híbridos. *Informação & Tecnologia*, 3(1), 47-65. <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/191968>
12. Vechiato, Fernando Luiz; Vidotti, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio (2014). *Encontrabilidade da informação*. Cultura Acadêmica. <http://hdl.handle.net/11449/126218>
13. Wersig, Gernot; Nevellng, Ulrich (1975). The phenomena of interest to information science. *Information Scientist*, 9(4). 127-140.