



24 & 25
agosto.2021

EIXO TEMÁTICO:

Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

ESTUDO DE USUÁRIOS COM ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

STUDY USERS OF UNDERGRADUATE STUDENT AT THE FEDERAL UNIVERSITY OF ESPÍRITO SANTO

Marta Leandro da Mata martaleandrodamata@gmail.com

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP).
Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade
Federal do Espírito Santo (PPGCI- UFES).

Cíntia Gomes Pacheco cintiagpacheco@gmail.com

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP).

Resumo: Objetivou-se realizar um estudo de usuários com os estudantes de Graduação da UFES, contemplando os quatro campus: Alegre; São Mateus; Goiabeiras e o Maruípe. A realização de estudos de usuários permite ações efetivas de planejamento, levantamento de demandas e possíveis adequações nos serviços, recursos e produtos oferecidos pelas bibliotecas. Como instrumento de coleta de dados, foi aplicado um questionário do tipo *Survey*, o qual permitiu um diagnóstico sobre a relação dos estudantes de graduação com as bibliotecas da UFES. Os resultados permitiram identificar o perfil, frequência à biblioteca, serviços mais utilizados, uso da biblioteca antes do ingresso na universidade e orientações quanto às bases de dados. Considera-se que esta pesquisa, por se tratar de uma parte de um estudo maior realizado na UFES, contribuiu para reflexões acerca de como os estudantes percebem e utilizam a biblioteca e, portanto, pode ser utilizado como instrumento de apoio para planejamento de ações que contribuam para o uso efetivo da biblioteca.

Palavras-chave: Estudo de Usuário. Graduação. Universidade Federal do Espírito Santo.

Abstract: The objective was to carry out a study for undergraduate students at UFES, covering the four campuses: Alegre; Saint Matthew; Guava trees and Maruípe. Carrying out studies of effective planning users, surveying demands and possible adjustments in services, resources and products offered by libraries. As a data collection instrument, a questionnaire of the Research type was provided, which qualifies a diagnosis of the relationship of undergraduate students at the libraries of the UFES. The results allowed us to identify the profile, frequency to the library, the most used services, use of the library before entering the university and guidelines regarding the databases. It is considered that this research evidenced the importance of carrying out user studies as an important resource for planning and forecasting actions by libraries in the network.

Keywords: User Study. University graduate. Federal University of Espírito Santo.

1 INTRODUÇÃO

Em vários âmbitos da vida dos indivíduos, observa-se a importância de se consultar informações para a tomada de decisões, seja para amparar suas atividades de rotina, como consultas aos aplicativos de bancos, de transporte, de saúde, entre outros, como, também, para criar um repertório de conhecimento acerca de determinado assunto por meio do acesso a fontes de informação.

Pode-se citar as bibliotecas como um importante equipamento informacional, que possibilita uma aproximação do seu acervo informacional com sua comunidade. Cada biblioteca busca atender as demandas informacionais conforme os objetivos institucionais. Por exemplo, nas universidades, leva-se em consideração a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, bem como as características específicas de seus usuários para oferecer produtos, recursos e serviços informacionais de acordo com suas necessidades.

Neste sentido, é preciso realizar um estudo de usuários para compreender melhor aqueles que utilizam e/ou venham a utilizar em algum momento à biblioteca, traçando o perfil do usuário, sua frequência à biblioteca, os materiais que mais utilizam, entre outros. Por meio dele também, é possível realizar uma previsão para criação ou avaliação de produtos e serviços informacionais que podem ser oferecidos; como também, as possíveis mudanças que podem ser implementadas na biblioteca.

Para Dias e Pires (2004, p. 11), estudo de usuários “[...] é uma investigação que objetiva 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”. Figueiredo (1994) menciona que estes estudos servem para saber o que os indivíduos necessitam com relação à informação, bem como para saber se as necessidades informacionais dos usuários de uma biblioteca ou centro de informação estão sendo satisfeitas de forma adequada. Este tipo de investigação permite a verificação de como os indivíduos usam a informação considerando os motivos, os objetivos e quais são os fatores que levaram para tal uso.

Conforme Calva González (2013), é importante delinear o perfil da comunidade de usuários para quem as informações são fornecidas, de modo que possa identificar suas necessidades informacionais, tornando-as conhecidas por meio destes estudos, permitindo, assim, que sejam atendidas pela biblioteca.

Cóquero (2014, p. 123) complementa que o profissional “bibliotecário é responsável por estabelecer medidas de avaliação que irão contribuir para o aperfeiçoamento da unidade de informação a que está vinculado, e também por implementar ações que visem à qualidade e a melhoria na prestação de serviços.”

As pesquisas de estudos de usuários possuem três abordagens: a tradicional, a alternativa e a social. A primeira, conhecida também como paradigma clássico, refere-se à investigação de como a biblioteca ou centro de informação são utilizados. A segunda, também chamada de abordagem cognitiva, visa estudar o comportamento informacional de um grupo de indivíduos. A terceira, a social, possui ênfase nos processos de uso da informação pelos indivíduos com ênfase nos aspectos sociais que permeiam seu cotidiano. Observa-se que em todas essas abordagens podem ser utilizadas em pesquisas de caráter quantitativo e/ou qualitativa, entretanto, ressalta-se que para atingir os objetivos da perspectiva alternativa e social, recomenda-se pesquisas qualitativas. Nesta pesquisa, utilizou-se a abordagem tradicional.

Com base no exposto, teve-se como objetivo realizar um estudo de usuários

com estudantes de graduação da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Como objetivos específicos procurou-se identificar o perfil dos participantes; identificar a frequência dos participantes na biblioteca; verificar os serviços utilizados na biblioteca e, por fim, averiguar o uso da biblioteca antes de ingressar na universidade. Ressalta-se que esta investigação é um recorte de uma pesquisa mais abrangente denominada “Fundamentos para o desenvolvimento de um programa de competência em informação: o caso do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB/UFES)”, cujo número de registro Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da UFES é 9646/2019. Isto é, tratou-se de um estudo inicial e que será aprofundado em trabalhos futuros na perspectiva do comportamento informacional.

Considera-se que a aplicação de estudos de usuários deve fazer parte do planejamento de ações das bibliotecas viabilizando uma relação efetiva entre a comunidade vinculada à UFES e suas bibliotecas, permitindo uma compreensão dos anseios dos seus usuários diante das possibilidades de acesso à informação que as bibliotecas podem ofertar.

Na seção a seguir, é elencada a temática estudos de usuários no âmbito das bibliotecas universitárias.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Os estudos de usuários voltados para bibliotecas universitárias permitem compreender melhor os usuários da instituição de ensino, devendo ser realizado com toda comunidade acadêmica: estudantes, professores, servidores e usuários externos.

Cóquero (2014) menciona a importância de considerar os usuários em todo o planejamento de atividades referentes à biblioteca, incluindo à política de desenvolvimento de coleções, atentando-se a determinados aspectos que possuem impacto no cotidiano da instituição, como a organização da biblioteca no que tange ao espaço físico, à qualidade do atendimento, aos serviços adequados conforme interesse dos usuários, entre outros. De modo geral, considera-se que a qualidade dos serviços nas unidades de informação devem estar em consonância entre a prestação de serviços e a comunidade acadêmica por meio “[...] de ações que atendam às necessidades e alcancem o reconhecimento dos usuários.”

Os estudos de usuários são recursos importantes para tomadas de decisão no âmbito das bibliotecas oferecendo suporte teórico, metodológico e prático para investigações que visam identificar na comunidade necessidades, anseios e possíveis mudanças no que tange aspectos relacionados ao uso e apropriação de informações.

Enfatiza-se a importância das bibliotecas universitárias, uma vez que estão inseridas em um contexto de constantes mudanças, exigindo adequações em suas formas de agir, divulgar, apresentar e compartilhar seus produtos e serviços.

A biblioteca universitária é considerada como ambiente ideal para a troca de saberes e experiências, pois busca auxiliar o sujeito a desenvolver e expandir seus saberes conceituais e procedimentais referentes à própria informação, dotando-o de capacidade para saber pesquisar, definir caminhos de busca, localizar, selecionar, organizar informações, avaliá-las e explorar os múltiplos recursos disponíveis. (SANTOS; FREITAS; GOMES, 2018, p.158).

Vale mencionar que, além de um acervo organizado e, possivelmente,

atualizado, é necessário também, atentar-se para como os usuários/comunidade percebem a biblioteca para atender suas demandas informacionais e, além disso, saber se de fato conhecem as possibilidades de acesso às informações por meio da biblioteca.

Na próxima seção são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para este trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como exploratória, que tem como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, possibilitando obter uma visão geral acerca de determinado assunto (GIL, 1999). Neste sentido, buscou-se compreender para este trabalho, os dados referentes à temática de Estudos de usuários. Como já mencionado, os dados apresentados fazem parte de um estudo de âmbito maior sobre o comportamento informacional dos estudantes de graduação da UFES. O instrumento de coleta de dados foi um questionário, com características de *survey*, os quais possibilitam a aplicação em uma população ampla, produzindo resultados representativos da população que está sendo pesquisada, além da familiaridade que os sujeitos possuem com este tipo de instrumento (RADCLIFF *et al.*, 2007).

A primeira parte do questionário se referia aos preceitos éticos de pesquisa, conforme a Resolução Nº 466, de 12 de dezembro de 2012, seguindo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, contendo o título, os objetivos, os procedimentos de coleta de dados e a concordância em participar da pesquisa pelos estudantes. A partir disso, no recorte apresentado nesta pesquisa, organizou-se as categorias: perfil, biblioteca e seus serviços e produtos, contendo sete perguntas de múltipla escolha. Utilizou-se duas questões da tese de livre-docência de Casarin (2011) e uma foi baseada no instrumento de coleta de dados de Mata (2009).

Devido ao amplo número de participantes, foi utilizada a enquete eletrônica disponibilizada pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da UFES¹, possibilitando o envio diretamente ao e-mail de todos alunos de graduação matriculados nos cursos da instituição. O período de aplicação foi de 15 de junho até 22 agosto de 2020.

Por visar trazer uma visão geral dos estudantes da UFES, a coleta incluiu os quatro campus universitários, a saber: Campus de Alegre com 17 (dezessete) cursos; Campus de São Matheus com 17 (dezessete) cursos; Campus de Goiabeiras com 56 (cinquenta e seis) cursos; e o Campus de Maruípe com 8 (oito) cursos. Para a análise, os dados foram organizados em categorias, aqui mencionadas, usando-se uma abordagem quantitativa, de modo que fossem tabulados e melhor visualizados. Vale mencionar que os resultados e a discussão deste trabalho são apresentados na seção 4 (quatro) em forma de parágrafos. A seguir são apresentados os resultados deste estudo.

4 RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO

Os dados foram organizados em quatro categorias, quais sejam: perfil dos

1 <http://www.nti.ufes.br/enquete-eletronica>

participantes, bibliotecas e recursos informacionais, serviços da biblioteca e uso da biblioteca antes de ingressar na universidade. Estes dados permitiram analisar a relação dos alunos de Graduação com as bibliotecas da UFES.

4.1 CARACTERÍSTICAS DOS PARTICIPANTES

Com relação à primeira categoria foram levantados os dados referentes às características dos participantes como: a idade e gênero dos participantes. Foram recebidas 2193 (duas mil cento e noventa e três) respostas.

No que se refere à idade dos participantes, destaca-se que 71,7% (1573), isto é, a maioria dos participantes tem entre 18 e 24 anos de idade, tendo-se um perfil predominantemente jovem. Dando sequência, tem-se 14,2% (312) de estudantes com idade entre 25 e 30 anos; 4,2% (92) entre 31 a 35 anos; 3% (66) com 36 a 40. As idades entre 41 a 45 e entre 46 e 50 anos possuem a mesma percentagem 1,9% (42) para cada intervalo de idade. As idades entre 51 a 55 anos contém 1,4% (30) respostas; entre 56 e 60 anos 1,1% (24) e mais que 60 anos com 0,5% (12) dos participantes. De modo geral, percebe-se que uma minoria possui mais de 40 anos.

No que se refere à gênero, pode ser observado que a maioria dos participantes, 62,5% (1371), é do gênero feminino, 36,9% (810) responderam outros apontando o gênero fluído, agênero e não binário.

4.2 FREQUÊNCIA À BIBLIOTECA

Solicitou-se aos participantes que dissessem sua frequência de uso das bibliotecas da UFES. A maioria dos participantes frequenta a biblioteca, com destaque para a opção semanalmente com 32,4% (711), mensalmente 27,9% (612), quinzenalmente 17,5% (383) e diariamente 11,1% (244), já 11,8% nunca frequentou.

Infere-se, a partir dos resultados, que uma quantidade considerável de participantes da pesquisa são usuários reais, isto é, são aqueles que “[...] a unidade de informação já estabeleceu contato por meio de seus produtos e/ou serviços informacionais.” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 21).

Entretanto, há uma pequena parcela de estudantes que nunca frequentaram, são os chamados usuários potenciais, que é “uma pessoa, grupo ou entidade cujas atividades vinculam-se, direta ou indiretamente, ao atendimento da missão e dos objetivos estratégicos da organização ou comunidade em que está inserida a unidade de informação e podem vir a ser utilizadores dos serviços e produtos dessa unidade.” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 21). Portanto, a partir destes dados podem ser pensadas estratégias de divulgação das bibliotecas, de seus serviços e produtos informacionais, bem como o levantamento de demandas a fim de torná-los usuários reais das bibliotecas. Há um fator que influenciou neste último resultado, alguns alunos ingressaram na UFES durante a pandemia da Covid-19, em que foi ofertado o ensino remoto.

4.3 SERVIÇOS DA BIBLIOTECA

Nesta categoria, procurou-se saber os serviços da biblioteca utilizados pelos participantes da pesquisa. Observa-se que os participantes podiam responder mais

de uma opção. Desta forma, com a maior parte das respostas, 87,9% (1928), constatou-se que o empréstimo de livros e de outros materiais é o serviço mais utilizado nas bibliotecas da UFES, seguido de *Wi-fi* (internet) com 41,7% (914), responderam outros 7,8% (170), nenhum serviço 7,3% (159), atividades culturais 6,2% (135) e solicitações de artigos científicos 5,2% (115).

Referente aos estudantes que responderam “outros”, pode-se constatar que o maior interesse deles é usar o espaço da biblioteca para estudo, realização de trabalho individual ou em grupo, utilizar a sala de informática, conforme pode ser verificado em algumas das respostas apresentadas: “Além de empréstimos semanais utilizo o espaço físico da biblioteca para estudar, pois lá disponho de mesa, eletricidade, internet e livros”, “Espaço físico em si, me inspira”, “Espaço de trabalho e pesquisa em grupo ou individual”, “Uso de armários e local de estudo” e “Curso de capacitação”. Alguns justificaram que não puderam fazer uso dos serviços por terem ingressado no período em que a UFES encontra-se com atividades remotas devido ao cumprimento do isolamento social por conta da pandemia do Covid-19.

Conforme algumas das respostas dos participantes podemos confirmar que este cenário interferiu no acesso à biblioteca: “Como comecei a graduação no 1º semestre de 2020 não tive a oportunidade de conhecer a biblioteca da Universidade, e ainda não tive tempo. Estou no primeiro período, o qual foi interrompido pela quarentena. Mas tenho a intenção de utilizar todos os serviços oferecidos pela biblioteca”.

4.4 USO DA BIBLIOTECA ANTES DE INGRESSAR NA UNIVERSIDADE

Nesta categoria, perguntou-se aos estudantes se faziam uso da biblioteca antes de ingressar na universidade. Constatou-se que a maioria não utilizava a biblioteca com 64% (1404) estudantes, o que é um dado significativo. A partir disso, pode-se compreender um pouco dos hábitos dos estudantes antes de entrarem na Universidade e, conseqüentemente, um possível desconhecimento dos seus recursos, produtos e serviços. Este resultado está em consonância com a questão anterior ao observar que poucos serviços são utilizados pelos estudantes nas bibliotecas da UFES.

4.5 BASE DE DADOS

No que diz respeito à orientação para o uso de base de dados, perguntou-se aos participantes se já tiveram algum tipo de instrução sobre essa questão. A maioria dos participantes 51,3% (1126) disseram que não tiveram e 48,7% (1067) mencionaram que sim. Com base nisso, solicitou-se àqueles que deram resposta positiva para expor o tipo de orientação que tiveram. Observa-se que 50,34% (1104) dos participantes não receberam orientação para fazer uso das bases de dados, em seguida com 25,5% (559) receberam orientação individual do(a) bibliotecário(a), 17,3% (379) olharam o tutorial do site da biblioteca, 17,1% (374) realizaram visita guiada, 10,8% (236) ouviram por meio de palestra, 6,3% (139) consultaram as orientações por meio de panfleto 4% (88) responderam outros, 3,8% (83) disseram que foi através de oficina oferecida em alguma biblioteca da UFES e 2,2% (48) via oficina. Daqueles que responderam outros, ressaltam-se as relações interpessoais, com destaque aos professores e às disciplinas do curso, aos amigos, aos colegas da

universidade, aos estudantes, aos bolsistas, aos servidores e ao e-mail. Seguem algumas das respostas dos participantes:

A professora nos orientou, por sermos estudantes que em sua maioria vem do campo e não possuem acesso à biblioteca, a mesma nos ajudou.

Sei que existem oficinas e outros materiais, mas não utilizei nenhum. Antes de fazer a pesquisa do TCC a professora da matéria de pesquisa nos enviou até a biblioteca para recebermos uma palestra sobre como utilizar a biblioteca física e virtual. Achei que foi muito tarde, deveríamos saber no início da faculdade.

Dicas e experiências pessoais de colegas.

Os servidores que trabalham lá não informam como acessar o portal do BC. Infelizmente essa é uma grande falha.

Os funcionários que ali estão são sempre muito prestativos quando temos alguma dificuldade.

Ressalta-se que uma quantidade significativa não recebeu este tipo de orientação, também aponta-se o desconhecimento dos serviços e materiais oferecidos pela biblioteca, sendo necessário maior oferta e maior divulgação das atividades realizadas pelas mesmas. Com base nas respostas, essas atividades deveriam ser realizadas desde que o aluno ingressa na Universidade, visto que isso possibilita-lhe ter um rendimento maior nas disciplinas e outras atividades realizadas durante o período de formação acadêmica, como, por exemplo, pesquisa e extensão. Quanto ao atendimento na biblioteca, houve elogios e críticas, bem como desconhecimento dos seus serviços e de alguns materiais oferecidos. Também destaca-se a ajuda dos colegas.

Pode-se constatar, por meio dos dados apresentados, que as bibliotecas do SIB/UFES ainda não são exploradas em sua totalidade, por motivos diversos, tais como falta de orientação, desconhecimento e, também, pelo cenário pandêmico. Foram identificados, ainda, usuários potenciais que podem se tornar usuários reais das bibliotecas a partir de uma maior divulgação das bibliotecas do sistema. Com relação aos usuários reais, observa-se que eles possuem conhecimento dos recursos, dos serviços e dos produtos que as bibliotecas oferecem.

Pode-se inferir que o trabalho realizado pelas bibliotecas pode ser fortalecido e dinamizado pelos bibliotecários em ações com os setores, com funcionários, com os docentes da instituição visando um trabalho que evidencie as ações da biblioteca vinculada ao curso do estudante, bem como contribuir para a visibilidade do SIB/UFES.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo de usuários aplicado com os estudantes de Graduação da UFES permitiu um diagnóstico da relação entre usuários e as bibliotecas pertencentes à Universidade. Foi possível identificar dados a respeito do perfil dos participantes; uso das bibliotecas e dos recursos informacionais; dos serviços da biblioteca e uso da biblioteca antes de ingressar na universidade. Os dados foram coletados por meio de

um questionário eletrônico os quais foram organizados em categorias baseadas nos objetivos específicos, portanto, foram plenamente atingidos.

Como já mencionado anteriormente, este trabalho é um recorte de projeto maior ligada ao comportamento informacional, realizado no âmbito do Sistema Integrado de Biblioteca da UFES, com vistas a implementação de um programa de competência em informação, trazendo alguns pontos importantes para serem refletidos no âmbito das bibliotecas, tais como evidenciar todos os serviços, os produtos e os recursos ofertados por este sistema, tornando-os mais acessíveis e conhecidos. Outro ponto que vale ressaltar, seria a promoção de ações de divulgação das bibliotecas no contexto institucional, contando com seus colaboradores, seus alunos, seus docentes em atividades, eventos, orientações e capacitações realizadas pelos bibliotecários. Por fim, o estudo de usuários trata-se de um recurso importante para o planejamento e gestão da biblioteca e deve fazer parte de um cronograma avaliativo realizado pelas bibliotecas da UFES.

REFERÊNCIAS

CASARIN, H. C. S. **O comportamento informacional de pós-graduando da área de Educação**. 2011. 139 f. Tese (Livre-docência) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2011. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/108400>. Acesso em: 13 mar. 2020.

CALVA GONZÁLES, J. J. **Estudios de usuarios em diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo**. México: UNAM, 2013.

CÓQUERO, S. M. S. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, v. 10, n. 2, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16248>. Acesso em: 29 jun. 2021.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FIGUEIREDO, N. M. D. **Estudos de usos e usuários**. Brasília: IBICT, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo. Atlas. 1999.

MATA, M. L. **A competência informacional de graduandos de Biblioteconomia da região sudeste: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação**. 2009. 165 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93621>. Acesso em: 13 de ago. 2021.

RADCLIFF, C. J.; JENSEN, M. L.; SALEM JUNIOR, J. A.; BURHANNA, K. J.; GEDEON; J. A. **A practical guide to information literacy assessment for academic librarians**. Londres: Libraries, 2007. 177 p.

SANTOS, R. R.; FREITAS, L. S.; GOMES, H. F. Websites das bibliotecas universitárias como dispositivos de comunicação e potencializadores do acesso à informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 155-175, maio 2018. ISSN 1980-6949. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/734>. Acesso em: 29 jun. 2021.