



SEMINÁRIO NACIONAL DE
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O FUTURO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
NA PERSPECTIVA DO ENSINO, INOVAÇÃO,
CRIAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO.

15 A 20 DE ABRIL DE 2018
Bahia Othon Palace Hotel, Salvador-BA



Eixo III - Ensino

NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS DISCENTES DA FACULDADE DE AGRONOMIA DA BIBLIOTECA DA UFRA DO CAMPUS DE PARAUAPEBAS-PA

INFORMATION REQUIREMENTS OF THE FACULTY OF AGRONOMY OF THE UFRA LIBRARY OF CAMPUS DE PARAUAPEBAS-PA

MARCOS MARTINHO

LETÍCIA SOUSA

JEAN PEREIRA CORRÊA

NILZETE FERREIRA GOMES

Resumo: Aborda sobre estudo de usuários em uma biblioteca universitária tem como base a pesquisa desenvolvida na biblioteca da Universidade Federal Rural da Amazônia do campus de Parauapebas, localizada no município de Parauapebas-Pará. Apresenta a revisão de literatura com as concepções de alguns autores sobre estudo de uso e usuários em unidades de informação, destacando métodos e/ou técnicas que podem ser utilizadas para analisar o perfil dos clientes e as suas necessidades. A metodologia utilizada e de caráter quantitativo com a utilização de dados estatísticos, o instrumento de coleta de dados foi o questionário com perguntas fechadas aplicados a uma amostra de 31 usuários vinculados à faculdade de Agronomia para saber o grau de satisfação quanto aos serviços e produtos informacionais prestados pela unidade de informação. Os resultados apontaram que 50% têm sua necessidade informacional suprida com a utilização de livros e 33% usam a internet. Quanto à satisfação do usuário com o acervo da biblioteca 49% dos usuários dizem que atende em parte suas necessidades de informação, 48% diz que atende plenamente e somente 3% não estão satisfeitos. Conclui-se que há uma necessidade de melhoria contínua dos serviços e produtos disponibilizados à comunidade acadêmica visando ao atendimento das suas necessidades de informação de forma mais eficiente.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Necessidade de informação. Bibliotecas universitárias.

Abstract: Discusses the study of users in a library based on the research developed in the library of the Federal Rural University of the Amazon of the campus of Parauapebas, located in the city of Parauapebas-Pará. It presents the literature review with the conceptions of some authors about use study and users in information units, highlighting methods and / or techniques that can be used to analyze the profile of customers and their needs. The methodology used and quantitative character with the use of statistical data, the instrument of data collection was the questionnaire with closed questions applied to a sample of 31 users linked to the faculty of Agronomy to know the degree of satisfaction regarding the services and information products provided by the information unit. The results indicated that 50% have their informational needs supplied through the use of books and 33% use the internet. Regarding user satisfaction with the library's collection, 49% of users say that they partially meet their information needs, 48% say they fully serve and only 3% are not satisfied.

It is concluded that there is a need for continuous improvement of the services and products available to the academic community in order to meet their information needs more efficiently.

Keywords: User study. Need for information. University libraries.

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca da Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA) do campus de Parauapebas – PA foi criada juntamente com o campus em 10 de março de 2014 para atender a comunidade acadêmica do município. Atualmente, a biblioteca atende a cinco cursos de graduação: agronomia, zootecnia, engenharia florestal, engenharia de produção e administração e em 2017 foi aprovado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e pelo Ministério da Educação (MEC), o primeiro Programa de Pós-Graduação fora do campus sede: o mestrado em Produção Animal. (SANTOS; BARROS, 2017). Ela possui um público de aproximadamente de 1500 usuários, os quais estão divididos em discentes, servidores técnico-administrativos e terceirizados.

Este público diversificado possui necessidades variadas e necessita de informações especializadas. Diante desta situação, é necessário fazer uma avaliação dos produtos e serviços ofertados pela unidade de informação para que através de planejamento sejam encontrados os pontos fortes e fracos, para que sejam implementadas ações de melhoria contínua, assim como, fortalecer a criação ou descontinuidade dos mesmos.

Para isso, faz-se necessária a realização de um estudo de usuário, cujo objetivo geral é analisar as necessidades informacionais dos alunos de agronomia em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. Tem-se como objetivos específicos: identificar suas necessidades informacionais; avaliar o comportamento de busca da informação e propor melhorias para os produtos e serviços informacionais oferecidos pela biblioteca.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Os estudos de usuários da informação surgem na década de 40, inicialmente das discussões na Conferência da *Royal Society* (1948) e Conferência Internacional de Informação Científica. O primeiro período (1948 a 1965) discutia-se a dificuldade no uso da informação nos computadores por engenheiros e cientistas (demanda), abordando-se apenas pesquisa de dados, ou seja, quantitativa. No segundo período (1965 em diante) as pesquisas começam a focar nos usuários

(psicologia e comportamento humano) e não mais apenas nos sistemas de informação (CAVALCANTE, 2008; FIGUEIREDO, 1994).

A partir da década de 70, os estudos de usuários são observados entre duas vertentes: a abordagem **Tradicional ou demográfica** e a abordagem **Alternativa ou cognitiva**, na primeira o foco é o sistema de informação (conteúdo e tecnologia/quantitativos) “e são dirigidos principalmente para o conteúdo ou para a tecnologia, a informação é considerada como algo objetivo existente fora das pessoas e passível de ser transferida” (AOYAMA, 2011, p. 24), já na segunda o foco é “a observação do comportamento do usuário em relação à busca e uso da informação” (CAVALCANTI, 2008, p. 15), nesta abordagem preocupa-se em analisar qualitativamente o usuário, ou seja, sentimentos, modo de aprendizagem, experiências, percepção etc.

Além das abordagens descritas, os estudos de usos e usuários podem ter focos e orientações, dividindo-se em **Estudos orientados ao uso/sistema** e em **Estudos orientados ao usuário**. Os primeiros são descritos como “estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou sistema de informação: aqueles que se iniciam a partir de um grupo de materiais de biblioteca e começam então a investigar qual o seu uso e quanto foram usados” (DIAS; PIRES, 2004, p. 13). Já os segundos é a “investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho” (FIGUEIREDO, 1994, p. 8).

Autores como Figueiredo (1994), Cunha e Cavalcante (2008) e Dias e Pires (2004) conceituam o estudo de usuários como segue.

Para Figueiredo (1994), estudos de usuários são investigações feitas com o público da biblioteca com a finalidade de saber as suas necessidades informacionais, ou ainda avaliar se estão adequadamente satisfeitos com os serviços e produtos oferecidos pela unidade de informação.

Cunha e Cavalcante (2008, p. 159) definem estudo de usuários como: “pesquisa para saber o que as pessoas necessitam em matéria de informação ou se estas pessoas estão satisfeitas e sendo atendidas adequadamente por seus provedores”. Já para Dias e Pires (2004, p.11) 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”.

Segundo Figueiredo (1994, p. 7) estes estudos verificam também:

por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centro de informação.

Sendo assim, por meio destes estudos observam-se as principais características da comunidade, visando sempre oferecer informações úteis para a clientela da biblioteca.

Nota-se que é de fundamental importância à biblioteca conhecer todas as demandas do público que a frequenta. Portanto, é necessário ter maior comunicação com os usuários da unidade de informação para que os mesmos possam expor suas necessidades com propósito destas serem atendidas.

O profissional bibliotecário tem o dever de fazer pesquisas sobre o perfil da comunidade onde a biblioteca está inserida, coletando dados sobre a opinião dos usuários, além de fazer a interpretação desses dados, visando identificar tanto os usuários reais como os potenciais e, assim oferecer produtos e serviços de qualidade. Sobre este assunto Cunha e Cavalcante (2008, p.159) comentam que no estudo de usuário se faz “[...] pesquisa sobre as características de uma comunidade, a fim de coletar dados sobre suas necessidades informacionais e possíveis produtos e serviços ofertados por uma biblioteca ou rede de bibliotecas”.

Vergueiro (2002) destaca algumas alternativas para conhecer melhor os clientes, as suas necessidades e o nível de satisfação com os serviços prestados, umas destas é o contato direto com o usuário, o qual visita diariamente o centro de informação é uma boa oportunidade para obter este tipo de respostas. Outra opção é o grupo de foco, uma técnica formada geralmente por poucas pessoas que se reúnem em prol de discutir algum assunto em particular. O levantamento e pesquisas de opiniões também é um recurso que pode ser utilizado, no entanto neste caso, vários métodos podem ser desenvolvidos, tudo vai depender dos objetivos da biblioteca. O autor ainda menciona a respeito da escolha adequada dos instrumentos de coleta de dados, os quais podem ser entrevistas com gravadores, questionários, formulários, dentre outros.

Para Baptista e Cunha (2007) no que se refere à coleta de dados nos estudos de usuário, as técnicas comumente utilizadas são: questionários para estudos quantitativos com a utilização de dados estatísticos, exceto as perguntas abertas as quais também possibilitam a interpretação qualitativa e as entrevistas e observações em estudos de caráter qualitativo. Os autores citados apresentam, igualmente, o método de análise de conteúdo que na coleta de dados inicialmente é quantitativo e, posteriormente, pode apresentar-se de forma qualitativa.

A psicologia também pode contribuir de forma significativa para o trabalho de estudo de usuário, com intuito de analisar os hábitos dos clientes na utilização da informação. Neste aspecto, corrobora-se com Pinheiro (1982, p. 2) quando afirma “que o estudo de usuários, uma vez que envolve o seu comportamento, transcende a meras técnicas biblioteconômicas e documentárias, estendendo-se a estudos psicológicos e sociológicos”.

Pereira et al. (1980) falam acerca da aplicação da técnica de incidente crítico, a qual consiste em um instrumento para coletar dados sobre o comportamento dos usuários. Ranganathan (1980) cita alguns tipos de comportamentos de pesquisadores em um centro de informação, tais como: complexo de inferioridade e timidez, complexo traumático e complexo de superioridade. Neste sentido, o autor menciona que é de fundamental importância o profissional da informação adquirir conhecimento sobre psicologia na prática, a fim de ajudar os usuários nos serviços de informação.

No que diz respeito ao estudo de usuário em bibliotecas universitárias, Figueiredo (1994 apud GONÇALVES, 2013) salienta que é necessário observar a forma como os pesquisadores (docentes, discentes, funcionários, etc.) utilizam os serviços e produtos da unidade de informação. É essencial verificar as principais ações que o leitor desenvolve dentro da biblioteca as quais pode ser desde a busca nos catálogos, os materiais retirados para consulta, empréstimos ou cópia e dentre outras atividades. O autor ainda destaca que os estudos de uso da biblioteca poderão servir também como modelo para o bibliotecário tomar algumas decisões administrativas.

Partindo destas considerações sobre estudo de uso e usuário, observa-se que a prestação de serviços e a disponibilização produtos de qualidade são considerados fatores de sucesso para a unidade de informação.

3 METODOLOGIA

O presente estudo tem como campo de pesquisa a biblioteca da UFRA de Parauapebas, localizada na cidade de Parauapebas- PA e como sujeitos da pesquisa os estudantes da faculdade de agronomia desta instituição.

A pesquisa foi do tipo quantitativa, com a metodologia baseada em estatística com ênfase na mensuração de resultados. Por meio desta pesquisa é possível obter dados numéricos e opiniões do usuário.

Para a coleta de dados foi utilizado, como instrumento de pesquisa, o questionário, o qual segundo Marconi e Lakatos (2010) proporciona uma série de vantagens como, por exemplo:

- Economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados;

- Atinge maior número de pessoas simultaneamente;
- Obtém respostas mais rápidas e mais precisas;
- Há mais segurança, pelo fato de as respostas não serem identificadas;
- Há mais tempo para responder e em hora mais favorável.

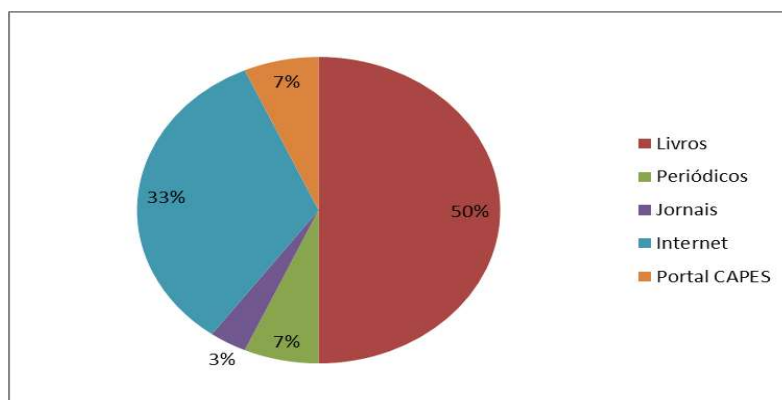
O questionário teve 11 questões fechadas (múltipla escolha). As perguntas abordaram questões como necessidades de informação, satisfação e uso da biblioteca. O formulário foi aplicado presencialmente com os discentes convidados a participar da pesquisa.

Para o universo da pesquisa trabalhou-se com uma amostra de 31 usuários da biblioteca da UFRA de Parauapebas, vinculados ao curso de agronomia. Os requisitos para a seleção dos discentes foi: terem vínculo com a faculdade, estar regularmente matriculado na instituição e estar cadastrado e sem pendências com a biblioteca.

4 RESULTADOS

Observa-se no Gráfico 1 que a maioria dos usuários consultam livros e usam a internet para suprir suas necessidades informacionais, constatou-se que 50% procuram livros e 33% consultam a *internet*.

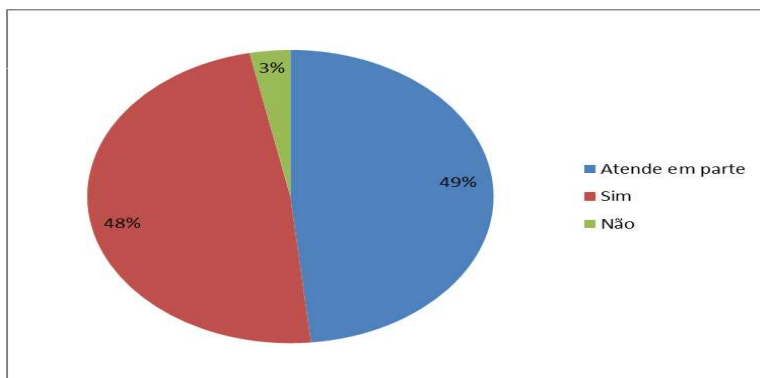
Gráfico 1 – Documentos mais utilizados pelos usuários



Fonte: Os autores.

No Gráfico 2 mostra-se o resultado do nível de satisfação do usuário com o acervo da biblioteca, tendo como respostas: 49% dos usuários dizem que atende parcialmente suas necessidades de informação. 48% dizem que o acervo atende integralmente suas necessidades e somente 3% não estão satisfeitos com o acervo.

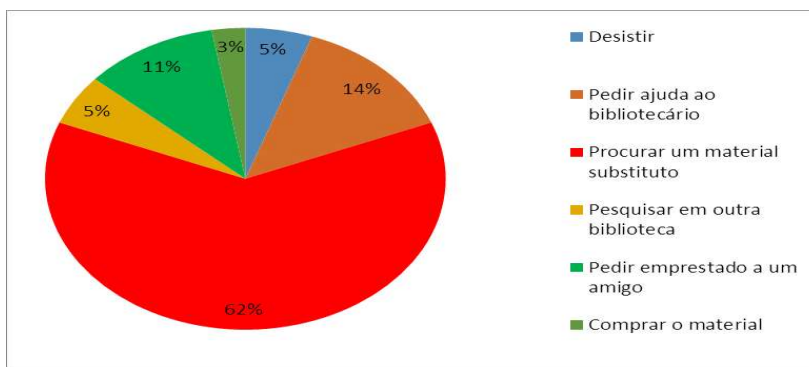
Gráfico 2 – Nível de satisfação dos usuários com o acervo da biblioteca



Fonte: Os autores

Quanto à atitude do usuário quando solicita um item informacional que não está existente na biblioteca observa-se no Gráfico 3 que 62% procuraram um material substituto e somente 14% procuram o auxílio do bibliotecário, o restante dividem-se da seguinte forma: 11% pede emprestado a um amigo, 5% desiste, 5% pesquisa em outra biblioteca e 3% compram o material.

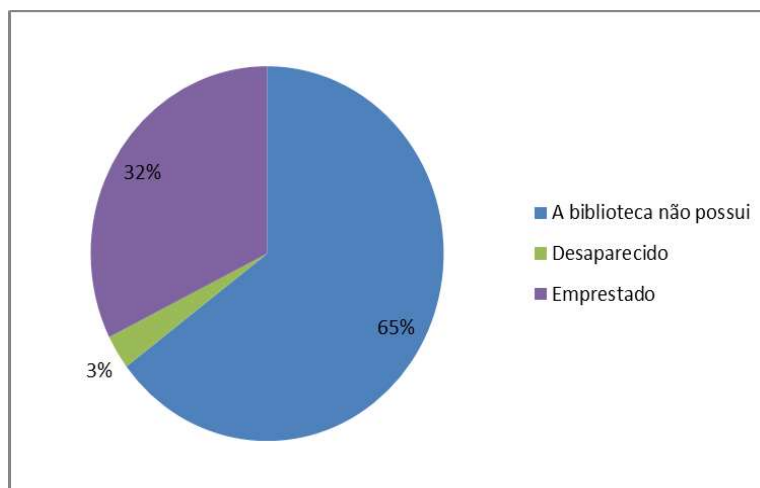
Gráfico 3 – Atitude do usuário quando o material solicitado não existe na biblioteca



Fonte: Os autores.

Quando foram indagados quanto ao material não encontrado no acervo da biblioteca e a informação sobre esse fato, as respostas foram às seguintes: 65% dos usuários são informados que a biblioteca não possui; 32% dos usuários são informados que material solicitado está emprestado e apenas 3% encontram-se receberam a informação que o material estava desaparecido (Gráfico 4).

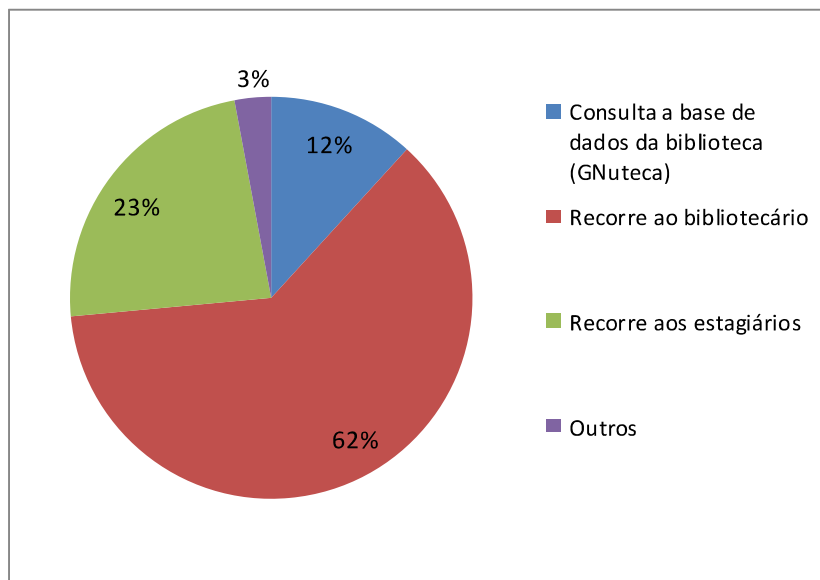
Gráfico 4 – Justificativas dadas sobre materiais não encontrados no acervo



Fonte: Os autores.

Quanto aos meios mais utilizados para pesquisar na biblioteca, observou-se que a maior parte 62% recorrem ao bibliotecário, 23% pedem ajuda aos estagiários, 12% usam o catálogo *online* e 3% recorrem a outros meios, conforme Gráfico 5.

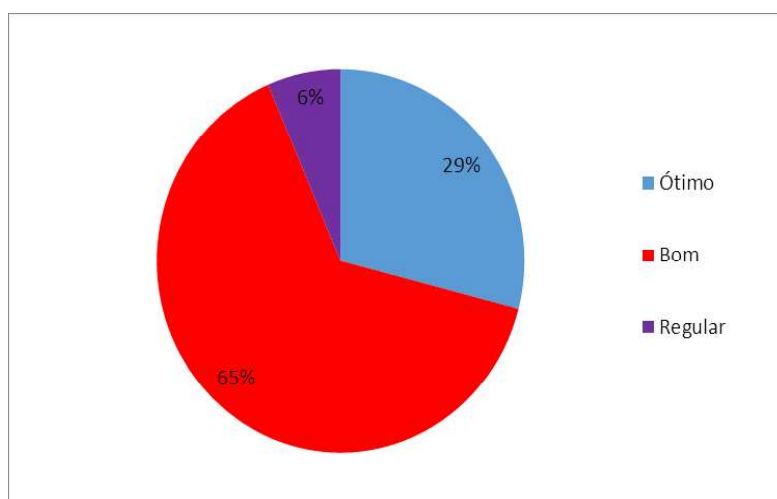
Gráfico 5 – Meios mais utilizados para pesquisar na biblioteca



Fonte: Os autores.

Quanto à qualidade do atendimento prestado aos usuários pelos servidores da biblioteca: **65%** dos usuários consideram o atendimento Bom, **29%** consideram ótimo e apenas **6%** dizem que é regular, como mostra o Gráfico 6.

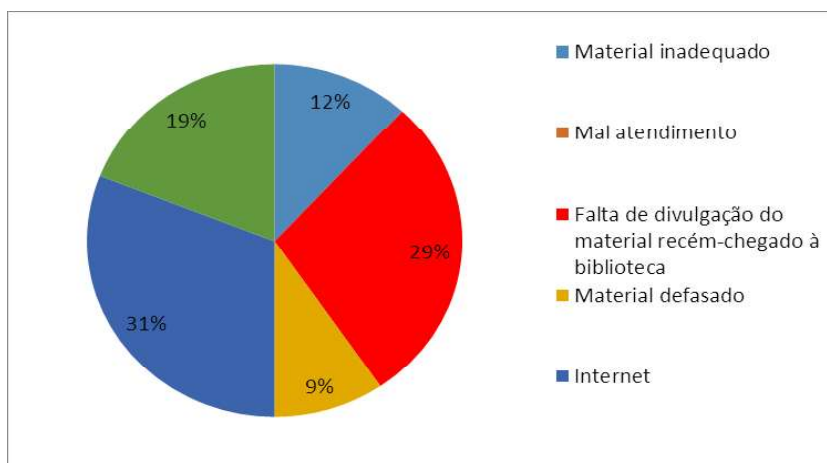
Gráfico 6 – Qualidade do Atendimento aos usuários da biblioteca



Fonte: Os autores.

No que se refere às deficiências apresentadas nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca: 31% afirmam que a internet é um ponto fraco, pois oscila bastante durante o manuseio, 29% declaram ser a divulgação, como exemplo, as novas aquisições, 19% dizem ser o mal atendimento na prestação dos serviços, 12% alegam ser o material inadequado e 9% afirmam ser o material defasado (Gráfico 7).

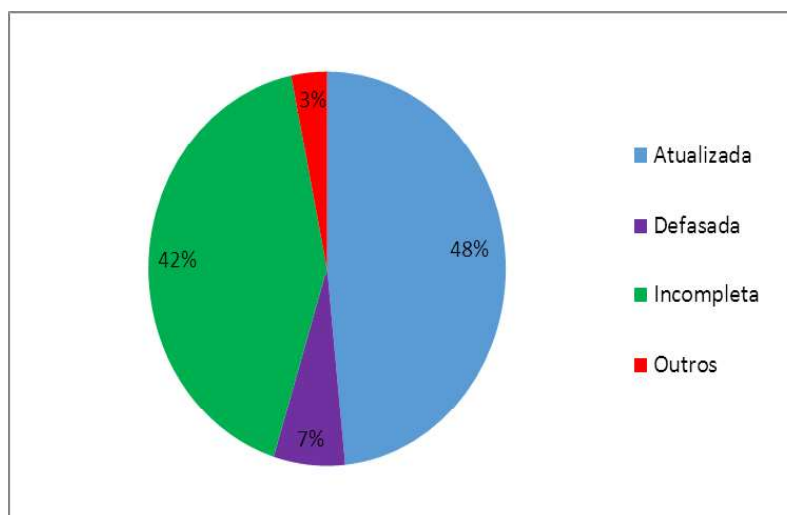
Gráfico 7 – Deficiências nos serviços e produtos disponibilizados pela biblioteca



Fonte: Os autores.

Quanto à qualidade da informação recebida na biblioteca: 48% dos usuários dizem que é atualizada, 42% apontam ser incompleta, isto é, há falta de mais opções de fontes de informação para uma pesquisa mais completa, 7% afirmam ser defasada a informação e 3% consideram outros tipos que não os mencionados (Gráfico 8).

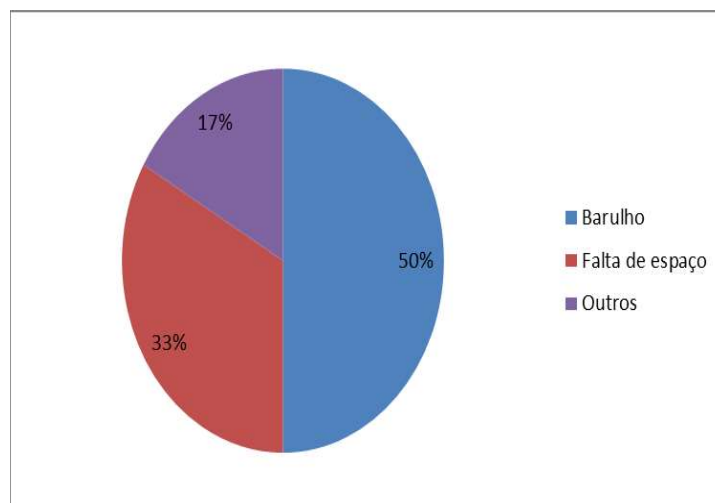
Gráfico 8 – Qualidade da informação recebida na biblioteca



Fonte: Os autores.

No Gráfico 9 estão representadas as dificuldades dos discentes durante a sua permanência na biblioteca: 50% informam ser o barulho, 33% apontam a falta de espaço e 17% outras dificuldades.

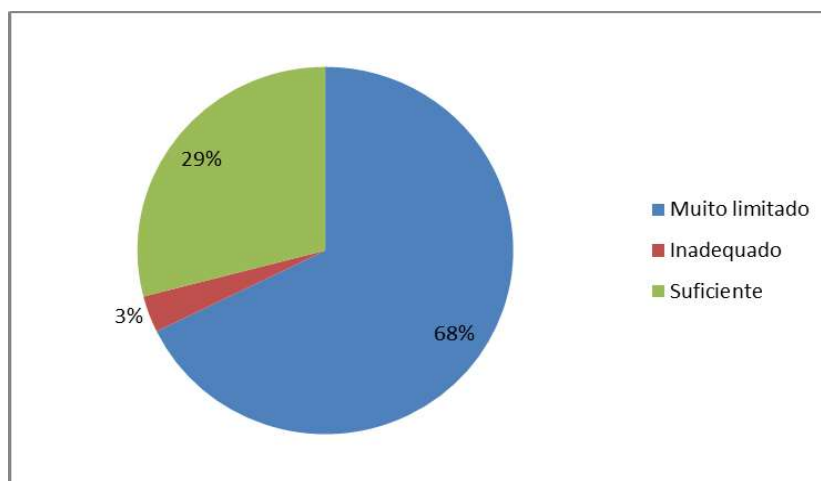
Gráfico 9 – Dificuldades encontradas durante a permanência dos usuários na biblioteca



Fonte: Os autores.

Sobre o empréstimo de material bibliográfico: 68% dos usuários consideram limitado, pois, estes podem emprestar uma quantidade pequena de materiais. Já 23% dizem ser uma quantidade suficiente e somente 3% consideram inadequado (Gráfico 10).

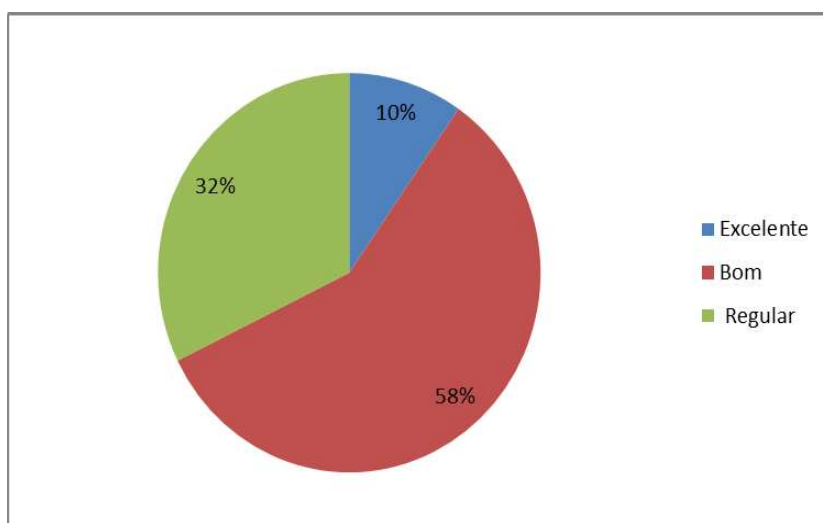
Gráfico 10 – Empréstimo de material bibliográfico



Fonte: Os autores.

Quanto à classificação geral informada pelos usuários, os conceitos foram os seguintes: 58% consideram bom, 32% concordam que é regular e somente 10% avaliam como excelente. Portanto, é preciso que haja melhoria nos serviços e produtos disponibilizados à comunidade para que alcance a excelência (Gráfico 11).

Gráfico 11 – Conceito atribuído à biblioteca pelos usuários



Fonte: Os autores.

5 DISCUSSÃO

A pesquisa ratificou a importância de se realizar estudo de usuários nas bibliotecas, pois permitiu conhecer: quais tipos de materiais informacionais são mais demandados pelos usuários, o nível de satisfação com o acervo, sua atitude diante do fato de não encontrar a informação desejada na biblioteca, as justificativas dadas pelos servidores aos usuários diante da não localização do material, os meios mais utilizados para pesquisar na biblioteca, a qualidade do atendimento aos usuários da biblioteca, os pontos fracos nos serviços e produtos disponibilizados pela biblioteca, a qualidade da informação recebida na biblioteca, as dificuldades encontradas durante a permanência dos usuários na biblioteca, o empréstimo de material bibliográfico e o conceito atribuído à biblioteca pelos usuários.

Portanto, a realização deste tipo de estudo permitiu conhecer o perfil dos usuários da faculdade de Agronomia do campus de Parauapebas, as demandas informacionais, os aspectos nos quais a biblioteca precisa melhorar para melhor atender aos usuários. Os efeitos da pesquisa já são notáveis na biblioteca do campus de Parauapebas – PA, corroborando o que é descrito na literatura por Ranganathan (1980), Pereira et al. (1980), Pinheiro (1982), Figueiredo (1994), Vergueiro (2002), Baptista e Cunha (2007) e Cunha e Cavalcante (2008).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As questões sobre estudos de usuários são importantes não só em bibliotecas universitárias, mas também nos diversos tipos de bibliotecas (especializadas, públicas, escolares, entre outras), pois como afirma Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000), os estudos de usuários são uma ferramenta indispensável na gestão de uma biblioteca, pois compreender o comportamento do usuário e sua opinião são informações estratégicas em uma unidade de informação.

Essa pesquisa revelou aspectos importantes do estudo do usuário na Biblioteca da UFRA de Parauapebas, como tipos de documentos utilizados, acervo (empréstimo e carências), meios de pesquisa, atendimento pela equipe da biblioteca, deficiências informacionais e de infraestrutura tanto física, como tecnológica.

Constatou-se que são necessárias ações para a melhoria dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca universitária do campus de Parauapebas, conforme foi verificado na pesquisa, pois, a biblioteca inserida no contexto acadêmico necessita ofertar serviços e produtos com excelência contribuindo de forma relevante para a formação continuada de seus usuários.

É preciso que haja o aprimoramento nos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca principalmente, no que se refere ao acesso a internet e a divulgação para a comunidade acadêmica das novas aquisições, realização mais efetiva da disseminação da informação.

Conclui-se que a biblioteca estudada tem desempenhado a sua função de suprir as necessidades de informação, conforme mostra o nível geral de satisfação dos usuários (58% consideram Bom e 48% dizem que a informação é atualizada), pois busca formas para conhecer melhor o seu público objetivando prestar serviços e oferecer produtos que atendam às necessidades informacionais da comunidade acadêmica. Mas precisa melhorar em aspectos como: internet, barulho, material a ser emprestado e disseminação da informação para que haja uma excelência na prestação desses serviços.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciências da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

CAVALCANTE, D. B. F. **Usuários da informação**: modelos de estudos sobre o comportamento de busca e uso da informação. 45 f. 2008. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2008.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

- DIAS, M. M.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.
- FIQUEREDO, N. M. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.
- GONÇALVES, A. L. F. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Rio de Janeiro: Interciência, 2013.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamento de metodologia científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- PEREIRA, M. N. F. et al. A aplicação da técnica do incidente crítico em estudo de usuários da informação técnico científica: uma abordagem comparativa. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.
- PINHEIRO, L. V. R. **Usuário e informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, 1982.
- RANGANATHAN, S. R. Psicologia e natureza do trabalho dos usuários. In: GOMES, Hagar Espanha (Org.). **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.
- SANTOS, W. H.; BARROS, P. L. C. **Memórias**: um olhar na construção da Universidade Federal Rural da Amazônia. Belém: UFRA, 2017.
- TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H.; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/231/206>>. Acesso em: 22 set. 2011.
- VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Ciência, 2002.