

# ESTUDO DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO: UMA INVESTIGAÇÃO SOB O PRISMA DOS ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

## INFORMATION USER STUDIES: A RESEARCH UNDER THE PRISM OF UNDERGRADUATE STUDENTS OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF ESPÍRITO SANTO

Marta Leandro da Mata<sup>a</sup>  
Cíntia Gomes Pacheco<sup>b</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** realizar um estudo de usuários nos estudantes de Graduação da UFES, contemplando os quatro campus: Alegre; São Mateus; Goiabeiras e o Maruípe. 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. **Metodologia:** 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 da universidade com as bibliotecas da UFES. **Resultados:** os resultados permitiram identificar o perfil, a frequência dos estudantes à biblioteca, os serviços mais utilizados, o uso da biblioteca antes do ingresso na universidade e as orientações que receberam no que se refere às bases de dados. **Conclusões:** considera-se que esta pesquisa evidenciou a importância da realização de estudos de usuários como um importante recurso de planejamento e previsão de ações pelas bibliotecas da rede.

**Descritores:** Estudo de Usuário. Estudante. Biblioteca universitária. Universidade Federal do 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

---

<sup>a</sup> Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Docente do Departamento de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

<sup>b</sup> Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (UNESP).

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.” (CÓQUERO, 2014, p. 123).

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 pesquisas de caráter quantitativo e/ou qualitativa, entretanto, ressalta-se que para atingir os objetivos da perspectiva alternativa e social, recomenda-se pesquisas qualitativas.

Com base no exposto, esta investigação teve como objetivo realizar um estudo de usuários de 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 este trabalho é um recorte de uma parte de uma pesquisa de âmbito maior ligada ao comportamento informacional realizada no âmbito do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFES (SIBI/UFES), com vistas a implementação de um programa de competência em informação.

Portanto, 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 universidade e as bibliotecas da rede UFES, permitindo assim, uma compreensão dos anseios dos seus usuários diante das possibilidades de acesso à informação que as bibliotecas podem ofertar.

## 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, p. 124) 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 em relação ao espaço físico, à qualidade do atendimento, aos serviços adequados prestados 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).

Vale mencionar também 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 Universidade Federal do Espírito Santo. 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 neste artigo, organizou-se as categorias: perfil, bibliotecas e recursos informacionais, serviços da biblioteca e uso da biblioteca antes de ingressar na universidade, contendo oito perguntas de múltipla escolha, com opção de resposta "outros" em determinados casos. 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 UFES, possibilitando o envio diretamente ao e-mail de todos alunos de graduação matriculados nos cursos da UFES. O período de aplicação foi de 15 de junho até

22 agosto de 2020. Ao todo foram obtidas 5.060 respostas, entretanto, somente 2.193 estavam completas, excluindo-se da análise 2.867 respostas incompletas.

Por pretender 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 oito (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. A seguir são apresentados os resultados deste estudo.

#### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os dados foram organizados em quatro categorias, quais sejam: perfil dos 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 (UFES) com as bibliotecas desta universidade.

##### 4.1 CARACTERÍSTICAS DOS PARTICIPANTES

Com relação à primeira categoria foram levantados os dados referentes às características dos participantes como: idade, gênero, cursos de graduação que estão cursando e infraestrutura disponível para a realização das atividades acadêmicas.

**Tabela 1 – Idade dos participantes**

<b>Idade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
18 a 24	1573	71,7%
25 a 30	312	14,2%
31 a 35	92	4,2%
36 a 40	66	3,0%
41 a 45	42	1,9%
46 a 50	42	1,9%
51 a 55	30	1,4%
56 a 60	24	1,1%
Mais que 60	12	0,5%
<b>Total</b>	<b>2193</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa

Destaca-se que 71,7% (1573), isto é, a maioria dos participantes possui entre 18 e 24 anos de idade, tendo-se um perfil predominantemente jovem. De modo geral, percebe-se que uma minoria possui mais de 40 anos. No que se refere ao gênero, observa-se que a maioria, 62,5% (1371), é do gênero feminino, 36,9% (810) do masculino, e 0,55% (12) responderam outros, apontando entre gênero fluído, agênero e não binário.

**Tabela 2 – Curso dos participantes da pesquisa**

<b>Curso</b>	<b>Participantes</b>	<b>Porcentagem</b>
Administração – Bacharelado (Diurno)	36	1,6%
Administração – Bacharelado (Noturno)	31	1,4%
Agronomia - Alegre	19	0,9%
Agronomia - São Mateus	30	1,4%
Arquitetura e Urbanismo	37	1,7%
Arquivologia – Bacharelado (Vespertino/Noturno)	36	1,6%
Artes Plásticas – Bacharelado	29	1,3%
Artes Visuais – Licenciatura	45	2,1%
Biblioteconomia – Bacharelado (Noturno)	36	1,6%
Ciência da Computação – Bacharelado	21	1,0%
Ciências Biológicas – Bacharelado (Alegre)	14	0,6%
Ciências Biológicas – Licenciatura (Alegre)	23	1,0%
Ciências Biológicas - Bacharelado (Goiabeiras)	27	1,2%
Ciências Biológicas – Licenciatura (Goiabeiras)	10	0,5%
Ciências Biológicas – Bacharelado (São Mateus)	31	1,4%
Ciências Biológicas – Licenciatura (São Mateus)	17	0,8%
Ciências Contábeis – Bacharelado (Vespertino)	23	1,0%
Ciências Contábeis – Bacharelado (Noturno)	42	1,9%
Ciência da Computação	20	0,9%
Ciências Econômicas – Bacharelado	49	2,2%
Ciências Sociais – Licenciatura (Vespertino)	2	0,1%
Ciências Sociais - Bacharelado (Vespertino)	8	0,4%
Ciências Sociais – Licenciatura (Noturno)	3	0,1%
Ciências Sociais – Bacharelado (Noturno)	14	0,6%
Comunicação Social – Audiovisual (Noturno)	9	0,4%
Comunicação Social – Jornalismo – Bacharelado	18	0,8%
Comunicação Social – Publicidade e Propaganda – Bacharelado	13	0,6%
Design – Bacharelado	31	1,4%
Direito – Bacharelado	70	3,2%
Educação do Campo - Licenciatura (São Mateus)	11	0,5%
Educação do Campo / Linguagens - Licenciatura (Goiabeiras)	9	0,4%
Educação do Campo / Ciências Humanas e Sociais - Licenciatura (Goiabeiras)	7	0,3%
Educação Física – Licenciatura	25	1,1%
Educação Física – Bacharelado (Noturno)	28	1,3%
Enfermagem – Maruípe	40	1,8%
Enfermagem - São Mateus	17	0,8%

Engenharia Ambiental	10	0,5%
Engenharia Civil	50	2,3%
Engenharia de Alimentos	15	0,7%
Engenharia de Computação - Goiabeiras	29	1,3%
Engenharia de Computação - São Mateus	17	0,8%
Engenharia de Petróleo	21	1,0%
Engenharia de Produção - Goiabeiras	26	1,2%
Engenharia de Produção - São Mateus	18	0,8%
Engenharia Elétrica	47	2,1%
Engenharia Florestal	13	0,6%
Engenharia Industrial Madeireira	3	0,1%
Engenharia Mecânica	38	1,7%
Engenharia Química – Alegre	21	1,0%
Engenharia Química - São Mateus	29	1,3%
Estatística	17	0,8%
Farmácia - Alegre	12	0,5%
Farmácia – Maruípe	28	1,3%
Farmácia - São Mateus	39	1,8%
Filosofia – Bacharelado (Noturno)	16	0,7%
Filosofia – Licenciatura (Noturno)	10	0,5%
Física – Licenciatura (Alegre)	8	0,4%
Física – Bacharelado (Diurno - Goiabeiras)	26	1,2%
Física – Licenciatura (Noturno - Goiabeiras)	23	1,0%
Física – Licenciatura (São Mateus)	6	0,3%
Fisioterapia	35	1,6%
Fonoaudiologia	28	1,3%
Gemologia (Vespertino)	27	1,2%
Geografia – Licenciatura (Diurno)	12	0,5%
Geografia - Bacharelado (Diurno)	13	0,6%
Geografia – Licenciatura (Noturno)	16	0,7%
Geografia - Bacharelado (Noturno)	7	0,3%
Geologia	17	0,8%
História – Licenciatura (Vespertino)	11	0,5%
História - Bacharelado (Vespertino)	1	0,0%
História – Licenciatura (Noturno)	18	0,8%
História - Bacharelado (Noturno)	5	0,2%
Letras – Português	34	1,6%
Letras – Português-Espanhol	16	0,7%
Letras – Português-Francês	3	0,1%
Letras – Português-Italiano	7	0,3%
Letras – Inglês	23	1,0%
Letras – Libras	14	0,6%
Matemática – Licenciatura (Alegre)	7	0,3%
Matemática - Bacharelado (Goiabeiras)	11	0,5%
Matemática - Licenciatura (Goiabeiras)	14	0,6%
Matemática - Bacharelado (São Mateus)	0	0,0%
Matemática – Licenciatura (São Mateus)	11	0,5%
Matemática Industrial	8	0,4%
Medicina	47	2,1%
Medicina Veterinária	22	1,0%
Música – Licenciatura	10	0,5%
Música – Bacharelado (Noturno)	14	0,6%



Nutrição (Maruípe)	37	1,7%
Nutrição (Alegre)	28	1,3%
Oceanografia	18	0,8%
Odontologia	24	1,1%
Pedagogia – Licenciatura (Matutino - Goiabeiras)	42	1,9%
Pedagogia – Licenciatura (Noturno - Goiabeiras)	17	0,8%
Pedagogia - São Mateus	17	0,8%
Psicologia	28	1,3%
Química – Licenciatura (Alegre)	11	0,5%
Química – Bacharelado (Goiabeiras)	23	1,0%
Química – Licenciatura (Goiabeiras)	7	0,3%
Química – Licenciatura (São Mateus)	10	0,5%
Serviço Social – Bacharelado	43	2,0%
Sistemas de Informação	9	0,4%
Tecnologia em Manutenção Industrial - Bacharelado (Noturno)	0	0,0%
Terapia Ocupacional	26	1,2%
Zootecnia	19	0,9%
<b>Total</b>	<b>2193</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Sobre o curso que os estudantes estão cursando na graduação, destacam-se que aqueles que tiveram uma quantidade significativa de participantes, como os de Enfermagem (Maruípe) com 40 estudantes e Medicina com 47, ambos localizados no Campus de Maruípe, de Engenharia Civil, com 50 participantes, de Pedagogia (Matutino) com 42, de Serviço Social (Bacharelado) com 43, no Campus de Goiabeiras.

Alguns cursos não tiveram nenhum participante, como matemática (Bacharelado), Campus de São Mateus, e Tecnologia em Manutenção Industrial - Bacharelado (Noturno), Campus de Goiabeiras, não sendo possível ter uma possível análise dos estudantes destes cursos.

Neste tipo de estudo, outro fator importante é identificar a infraestrutura que os estudantes possuem para realizar as atividades acadêmicas, conforme mencionado na Tabela 3:

**Tabela 3 – Infraestrutura disponível para atividades acadêmicas**

<b>Infraestrutura</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Acesso à internet em casa	2080	94,8%
Acesso à internet na Universidade	1179	53,8%
Coleção da biblioteca da instituição	1096	50%
Coleção pessoal de livros e outros documentos	531	24,2%
Acesso à internet no trabalho	313	14,3%

Bases de dados especializadas	232	10,6%
Assinatura de revistas especializadas	42	1,9%
Outros	40	1,8%
<b>Total</b>	<b>5513</b>	<b>251,4%</b>

---

**Fonte:** Dados da pesquisa

Nesta questão, os estudantes poderiam optar por mais de uma resposta. Observa-se que a maioria dos participantes possuem acesso à internet em casa com 94,8% (2080), 53,8% (1179) apontam que possuem acesso à internet na Universidade, 50% (1096) disseram que tem a coleção da biblioteca, 24,2% (531) usam a coleção pessoal de livros e outros documentos, 14,3% (313) disseram que possuem acesso à internet no trabalho, 10,6% (232) apontaram as bases de dados especializadas e 1,9% (42) possuem assinatura de revistas especializadas. Destaca-se que estes últimos, as bases de dados e revistas especializadas, também são ofertados pela UFES, tendo acesso remoto via Café e presencial na instituição via Portal de Periódicos Capes, que cobre uma ampla variedade de base de dados, revistas especializadas e outros tipos de materiais.

Daqueles que responderam "outros" com 1,8% (40), muitos deles apontaram o acesso à internet via celular (operadora), por meio dos vizinhos e casa dos pais, via *Lan House*, através da coleção da biblioteca do PET e de salas de grupos de estudo e pesquisa, fontes de informação como o Google Acadêmico, *Academic.edu*, *Khan Academy*, *Scihub*, Plataforma YouTube, entre outras respostas: "downloads de "pdfs" e pastas com "pdfs" em aplicativos de dados na nuvem"; "Arquivo público, bibliotecas públicas e acervo pessoais de amigos/orientadora/conhecidos"; "Infelizmente nenhum, minha internet foi cortada e tive que vender meu notebook"; "Internet de baixa qualidade"; "Moro na zona rural, tem dia que não tem nem energia".

## **4.2 BIBLIOTECA E RECURSOS INFORMACIONAIS**

Esta categoria tem uma sequência de perguntas referentes à biblioteca, seus recursos e produtos informacionais. Neste sentido, solicitou-se aos participantes que dissessem a frequência de uso das bibliotecas da UFES, conforme pode ser observado a seguir:

**Tabela 4 – Frequência de uso da biblioteca**

<b>Opções</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentagem</b>
Semanalmente	711	32,4%
Mensalmente	612	27,9%
Quinzenalmente	383	17,5%
Diariamente	244	11,1%
Nunca	243	11,8%
<b>Total</b>	<b>2193</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa

Salienta-se a que a maioria dos estudantes desta pesquisa 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 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).

A seguir, perguntou-se os serviços da biblioteca utilizados pelos participantes da pesquisa, conforme Tabela 5:

**Tabela 5 – Serviços da biblioteca**

<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentagem</b>
Empréstimo de livros e outros materiais	1928	87,9%
Wi-fi (internet)	914	41,7%
Outros	170	7,8%
Nenhum serviço	159	7,3%
Atividades culturais (Cineclube, palestras, saraus, exposições)	135	6,2%
Solicitações de artigos científicos	115	5,2%

**Fonte:** Dados da pesquisa

Nesta questão, 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 outros materiais é o serviço mais utilizado nas bibliotecas da UFES, seguido do 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).

No diz respeito aos estudantes que responderam “outros”, percebe-se que o maior interesse deles é em usar o espaço da biblioteca para estudo, realização de trabalho individual ou em grupo, utilizar a sala de informática, conforme pode ser visto: “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 primeiro semestre de 2020, em que a universidade encontra-se com atividades remotas devido ao cumprimento do isolamento social devido à pandemia da Covid-19, a saber: “Como comecei a graduação no 1º semestre desse ano, 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”. A seguir, foi questionado aos estudantes se faziam uso da biblioteca antes de ingressar na universidade:

**Tabela 6 – Uso da biblioteca antes de ingressar na universidade**

<b>Opções</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Não utilizava	1404	64%
Usava para fazer trabalhos escolares	505	23%
Usava espontaneamente para buscar materiais para leitura	503	22,9%
Outros	59	2,7%

**Fonte:** Dados da pesquisa

Ofereceu-se a possibilidade de mais de uma resposta nesta questão. Desta forma, verificou-se que a maioria dos estudantes não utilizava a biblioteca

com 64% (1404), que é um dado significativo, visto que a partir disso compreende-se um pouco dos hábitos dos estudantes antes de ingressarem 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. Daqueles que responderam outros, destacam-se as seguintes respostas:

Usava para estudar, por conta do ambiente calmo;  
Usava para fazer empréstimo de livros literários;  
Passei a utilizar principalmente a partir do 3º ano do Ensino Médio como espaço de estudo e leitura, e assim continuou no Pré Vestibular e Graduação;  
Sempre quis utilizar como conhecimento pessoal, mas a biblioteca mais próximo não emprestava para pessoas de outras cidades.  
Sempre frequentei bibliotecas com os meus pais e sozinha.  
Passei a utilizar a biblioteca após me ingressar na universidade, pois moro em outro estado, até então não tinha conhecimento da biblioteca.  
Quando os professores nos levavam até ela.  
Não tinha acesso.

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 deles, 51,3% (1126), disse que não tiveram e 48,7% (1067) mencionaram que sim. Neste sentido, solicitou-se à aqueles que deram resposta positiva para expor o tipo de orientação que tiveram, conforme Tabela 7:

**Tabela 7 – Forma de orientação para uso das bases de dados**

<b>Opções</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Orientação individual do(a) bibliotecário(a)	559	25,49%
Panfleto	139	6,34%
Oficina	48	2,19%
Palestra)	236	10,76%
Tutorial do site da biblioteca	379	17,28%
Oficina oferecida em alguma biblioteca da UFES	83	3,78%
Visita guiada na biblioteca	374	17,05%

Não recebi orientação	1104	50,34%
Outros	88	4,01%

---

**Fonte:** Dados da pesquisa

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) viram através 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 para os professores e as disciplinas do curso de graduação, amigos, colegas da universidade, estudantes, bolsista, servidores e 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 a 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 de 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 ao portal da BC. INFELIZMENTE essa é uma grande falha.

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

Destaca-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 de suas atividades realizadas. Com base nas respostas, essas ações deveriam ser realizadas desde que o aluno ingressa na universidade, visto que este contato possivelmente propiciaria aos estudantes maior rendimento nas disciplinas e outras atividades realizadas durante o período de formação acadêmica. 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.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo de usuários aplicado nos estudantes de Graduação da UFES permitiu um diagnóstico da relação entre usuários e as bibliotecas pertencentes à universidade. Foi possível levantar 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 levantados por meio de um questionário eletrônico os quais foram organizados em categorias baseadas nos objetivos específicos, portanto, foram plenamente atingidos.

Constatou-se, por meio dos dados, 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.

Infere-se 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 sistema.

Como já mencionado anteriormente, este trabalho é um recorte de projeto maior denominado Comportamento Informacional aplicado na universidade e trouxe alguns pontos importantes para serem refletidos no âmbito das bibliotecas, tais como evidenciar todos os serviços, os produtos e os recursos ofertados pelo SIB/UFES, 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.

## AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

## 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**, João Pessoa, 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 em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93621>. Acesso em: 13 ago. 2021.



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

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.

## INFORMATION USER STUDIES: A RESEARCH UNDER THE PRISM OF UNDERGRADUATE STUDENTS OF THE UNIVERSIDADE FEDERAL OF ESPÍRITO SANTO

### ABSTRACT

**Objective:** the main objective of this scientific article was to understand the elements about a study of users in undergraduate at UFES who contemplated the four university campus: Alegre; São Mateus; Goiabeiras and Maruípe. For this, as specific objectives, we tried to identify the profile of the participants; to identify the frequency of participants at library; check the services used at library and, finally, check the use at library before joining university. **Methodology:** The data collection instrument approached issues related to identification of the users, the library services through a Survey-type questionnaire that was applied, which allowed for a diagnosis of the relationship between undergraduate students at the university and the UFES libraries. **Results:** the results allowed us to identify the profile, the frequency of students at the library, the most used services, the use at the library before entering the university and the guidance they received regarding the databases. **Conclusions:** 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.

**Descriptors:** User Study. Student. University library. Universidade Federal do Espírito Santo.

## ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: UNA INVESTIGACIÓN BAJO EL PRISMA DE ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD FEDERAL DE ESPIRITO SANTO.

### RESUMEN

**Objetivo:** realizar un estudio de usuarios con estudiantes de pregrado de la UFES, abarcando los cuatro campus: Alegre; San Mateo; Guayabas y Maruípe. Como objetivos específicos, intentamos identificar el perfil de los participantes; identificar la frecuencia de los participantes en la biblioteca; consultar los servicios utilizados en la biblioteca y, finalmente, comprobar el uso de la biblioteca antes de entrar a la universidad.

**Metodología:** como instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario tipo Encuesta, que permitió diagnosticar la relación entre los estudiantes de pregrado de la universidad y las bibliotecas de la UFES. **Resultados:** los resultados permitieron identificar el perfil, la frecuencia de los estudiantes a la biblioteca, los servicios más utilizados, el uso de la biblioteca antes de ingresar a la universidad y la orientación que recibieron con respecto a las bases de datos. **Conclusiones:** se considera que esta investigación destacó la importancia de la realización de estudios de usuarios como un recurso importante para la planificación y previsión de las acciones de las bibliotecas en la red.

**Descriptorios:** Estudio de usuarios. Estudiante. Biblioteca universitaria. Universidade Federal de Espírito Santo.

**Recebido em:** 15.10.2021

**Aceito em:** 27.12.2021